

## APPENDIX B

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงอาหาร

นางสาวณัฐวรรณ ไชยทธิโรช นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่ออาชีพ สถาบันภาษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงอาหารของบริษัท ซานมิเกลเบียร์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาโท

ข้อมูลทั้งหมดในแบบสอบถามชุดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประเมินผลเท่านั้น ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้จะเป็นเครื่องมือเพื่อสอบถามถึง ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อโรงอาหารยิ่งไปกว่านั้น ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ต่อแผนกทรัพยากรบุคคลในการปรับปรุงและพัฒนาโรงอาหารแห่งนี้ในอนาคต

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการทำแบบสอบถามชุดนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลจากแบบสอบถามชุดนี้จะเป็นประโยชน์ต่อ การปรับปรุง โรงอาหารเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่มากก็น้อย

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

นางสาว ณัฐวรรณ ไชยทธิโรช

**ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล**

1. โปรดระบุเพศ

 หญิง ชาย

2. อายุ ปัจจุบัน

 20 ปี และต่ำกว่า 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 ปี และ มากกว่า

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

 อาชีวศึกษา หรือ ต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาโท หรือ สูงกว่า

4. ภายในระยะเวลา 5 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยซื้ออาหาร เครื่องดื่ม ขนมขบเคี้ยวจากร้านค้าภายในโรงอาหารของบริษัทหรือไม่

 เคย ไม่เคย

5. ช่วงเวลาใดที่ท่านใช้บริการจากร้านอาหารภายในโรงอาหารบ่อยที่สุด

 08.00 น. หรือ เข้าย่านนั้น 08.01 น. - 09.30 น. 09.31 น. - 10.30 น. 10.31 น. - 11.30 น. 11.31 น. - 12.30 น. 12.31 น. - 13.30 น. 13.30 น. เป็นต้นไป

6. โดยปกติ ท่านใช้บริการจากร้านค้าภายในโรงอาหารกี่ครั้ง ต่อวัน

 1 ครั้ง ต่อ วัน 2 - 3 ครั้ง ต่อวัน 4- 5 ครั้ง ต่อ วัน มากกว่า 5 ครั้ง ต่อ วัน

## ส่วนที่ 2: ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ท่านซื้อสินค้าประเภทใดต่อไปนี้จากร้านค้าภายในโรงอาหารบ้าง
  - อาหาร
  - เครื่องดื่ม
  - ขนมขบเคี้ยว
2. ท่านเคยใช้บริการจากที่ล้างมือ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณโรงอาหาร
  - เคย
  - ไม่เคย
3. ท่านเคยทิ้งขยะในพื้นที่ที่เตรียมไว้เฉพาะ ภายในบริเวณโรงอาหารหรือไม่
  - เคย
  - ไม่เคย
4. ท่านเคยใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะที่ ตั้งอยู่บริเวณโรงอาหารหรือไม่
  - เคย
  - ไม่เคย
5. ท่านเคยดื่มน้ำจากตู้น้ำที่ อยู่บริเวณโรงอาหารหรือไม่
  - เคย
  - ไม่เคย
6. โปรดระบุความคิดเห็นของท่านที่มีต่อข้อความต่อไปนี้
  - 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
  - 2 = ไม่เห็นด้วย
  - 3 = ไม่แน่ใจ
  - 4 = เห็นด้วย
  - 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย
	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
ร้านค้า					
6.1 ผู้ประกอบการร้านค้ามีการบริการลูกค้าที่ดี					
6.2 ผู้ประกอบการร้านค้าแต่งกายสะอาดและเหมาะสม					

	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1	2	3	4	5
<b>สัญลักษณ์</b>					
6.3 พื้นของโรงอาหารมีความสะอาด					
6.4 โต๊ะที่อยู่ในบริเวณโรงอาหารสะอาด					
6.5 ภาชนะสำหรับบรรจุอาหารและเครื่องดื่มนวมถึงใช้สำหรับรับประทานอาหารสะอาด					
6.6 อาหารสะอาด					
6.7 เครื่องดื่มสะอาด					
6.8 น้ำแข็งสำหรับดื่มนั้นสะอาด					
6.9 อ่างล้างมือสะอาด					
6.10 มีถังขยะเพียงพอ					
6.11 โทรศัพท์สาธารณะสะอาด					
6.12 ตู้น้ำดื่มมีความสะอาด					
<b>ราคาจำหน่าย</b>					
6.13 ราคาจำหน่ายของอาหารเหมาะสมแล้ว					
6.14 ราคาจำหน่ายของเครื่องดื่มเหมาะสมแล้ว					
6.15 ราคาจำหน่ายขนมขบเคี้ยวเหมาะสมแล้ว					
<b>ภาชนะสำหรับบรรจุอาหารและเครื่องดื่มนวมถึงใช้สำหรับรับประทานอาหาร</b>					
6.16 ซ้อนสำหรับรับประทานอาหารมีเพียงพอ					
6.17 ซ้อมสำหรับรับประทานอาหารมีเพียงพอ					
6.18 ตะเกียบสำหรับรับประทานอาหารมีเพียงพอ					
6.19 มีกระดาษชำระบนโต๊ะอาหารเพียงพอ					
6.20 มีแก้วน้ำดื่มเพียงพอ					

### ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

7. กรุณาเรียงลำดับความต้องการของท่านต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการผ่อนคลายภายในโรงอาหาร

(1 คือ ต้องการมากที่สุด และ 4 คือ ต้องการน้อยที่สุด)

- โทรทัศน์
- หนังสือพิมพ์
- วิทยุ
- นิตยสารประเภทต่างๆ

### ส่วนที่ 4: ลำดับขั้นของความต้อการ

8. โปรดระบุลำดับความสำคัญที่ท่านให้ต่อข้อความต่อไปนี้

(1 คือ สำคัญมากที่สุด 5 คือ สำคัญน้อยที่สุด)

- ชนิดที่หลากหลายของอาหาร เครื่องดื่ม และ ขนมขบเคี้ยว ซึ่งร้านค้าภายในโรงอาหารจำหน่าย
- ราคาของ อาหาร เครื่องดื่ม และขนมขบเคี้ยว ซึ่งร้านค้าภายในโรงอาหารจำหน่าย
- สุขลักษณะของ อาหาร และ สถานที่รับประทานอาหาร
- สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการผ่อนคลายภายในโรงอาหาร
- สถานที่ตั้งของโรงอาหารเดินทางสะดวก

9. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโรงอาหาร

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ**