

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินประสิทธิภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา สวนมะลิ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศาสน์ นิยม
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรภัทร อินทรวรพัฒน์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินประสิทธิภาพของแบบสัมภาษณ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ ศุรุธัช
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราณูช โสภา

ภาคผนวก ข
เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถาม
งานวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน
ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง สำหรับนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน
- ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงิน
- ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน

3. ข้อมูลแบบสอบถามทุกฉบับในครั้งนี้จะไม่นำเสนอหรือเปิดเผยเป็นรายบุคคล ดังนั้นขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตรงตามความจริง เพื่อให้การวิจัยนี้มีผลสรุปที่เชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง ผลการวิจัยที่ปรากฏออกมาจะไม่กระทบต่อผู้หนึ่งผู้ใด โดยจะวิเคราะห์ผลเป็นภาพรวม ขอให้ท่านตอบอย่างอิสระ

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี และเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อคำถาม

คณะนักวิจัย

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านด้านหน้าข้อความ

1. เพศสภาพ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 21 - 30 ปี () 31 - 40 ปี
() 41 - 50 ปี () 51 - 60 ปี () มากกว่า 60 ปี

3. อาชีพ

() เจ้าของกิจการ () พนักงานบริษัทเอกชน () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() อาชีพอิสระ (Freelance) () นักกีฬา/นักร้อง/นักดนตรี () ข้าราชการ
() แม่บ้าน () นักเรียน/นักศึกษา
() อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. รายได้เฉลี่ยของท่านต่อเดือน

() น้อยกว่า 40,000 บาท () 40,001 – 60,000 บาท () 60,001 – 80,000 บาท
() 80,001 – 100,000 บาท () มากกว่า 100,000 บาท

5. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

6. สถานภาพการสมรส

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน

คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หรือ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. พฤติกรรมการสำรองห้องพักและการชำระเงิน

ช่องทางการสำรองห้องพัก	ความถี่		
	สม่ำเสมอ	บางครั้ง	ไม่เคย
1.1 เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่าย เช่น เว็บ Agoda เว็บ Booking.com เป็นต้น			
1.2 เว็บไซต์ของโรงแรม			
1.3 แอปพลิเคชันของตัวแทนบนอุปกรณ์เคลื่อนที่/สมาร์ทโฟน			
1.4 แอปพลิเคชันของโรงแรมบนอุปกรณ์เคลื่อนที่/สมาร์ทโฟน			
1.5 โทรศัพท์เพื่อสำรองห้องพักกับทางโรงแรม			
1.6 ใช้คู่มือที่ซื้อจากงานท่องเที่ยว หรือผู้แทนจำหน่ายต่าง ๆ			
1.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....			

1. ท่านเคยสำรองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนหรือไม่
☐ เคย ☐ ไม่เคย **ข้ามไปตอบ ตอนที่ 3**
2. ท่านสำรองห้องพักด้วยแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนโดย
☐ ดำเนินการด้วยตนเอง ☐ ไม่ได้ดำเนินการด้วยตนเอง
3. แอปพลิเคชันที่ท่านเลือกใช้ในการสำรองห้องพัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ Accorhotels ☐ Hotel.com ☐ HotelQuickly
☐ Hotellook ☐ trivago ☐ Agoda
☐ Booking.com ☐ Skyscanner ☐ Hotels Combined
☐ Traveloka ☐ Airbab ☐ TripAdvisor
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
4. รูปแบบการชำระเงินเมื่อท่านได้จองห้องพักด้วยแอปพลิเคชันเรียบร้อยแล้ว
☐ ผ่านบัตรเครดิต ☐ ผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส ☐ ผ่านไปรษณีย์
☐ ผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ☐ ผ่านธนาคารสาขา ☐ ผ่านทรูมันนี่
☐ ผ่านไลน์เพย์ ☐ ผ่านเอ็มเปย์ สเตชั่น ☐ ผ่านเทสโก้ โลตัส
☐ ผ่านอารีเพย์ ☐ ผ่าน 7 – 11 ☐ ผ่านวีแชตเพย์
☐ บริการพร้อมเพย์
☐ ผ่านช่องทางอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน
คำชี้แจง โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับน้ำหนักการตัดสินใจของท่าน

คุณลักษณะของแอปพลิเคชัน	น้ำหนักการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน					
1.1 องค์ประกอบของหน้าจอแอปพลิเคชันมีความเรียบง่าย					
1.2 พื้นหลังหน้าจอมีความเหมาะสม ไม่รบกวนสายตา					
1.3 มีการเสริมสร้างจุดเด่นในส่วนของปุ่มกด					
1.4 ขนาดและรูปแบบของตัวอักษรมีความดึงดูดในการใช้งาน					
1.5 การจัดวางข้อมูลได้จัดตามหมวดหมู่ของการใช้งาน					
1.6 แอปพลิเคชันรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ					
1.7 แอปพลิเคชันสามารถติดตั้งได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
1.8 แอปพลิเคชันมีการพัฒนาเวอร์ชันอย่างสม่ำเสมอ					
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน					
2.1 มีขั้นตอนแนะนำสามารถช่วยผู้ใช้งานค้นหาข้อมูล					
2.2 แอปพลิเคชันสามารถรองรับได้หลายภาษา					
2.3 แอปพลิเคชันมีความน่าสนใจ ใช้งานง่าย มาซึบซ็อน					
2.4 ผู้ใช้แอปพลิเคชันได้รับความสะดวกจากการใช้งาน					
2.5 แอปพลิเคชันมีความเสถียร ไม่ขัดข้องเมื่อใช้งาน					
2.6 แอปพลิเคชันมีการประมวลผลได้รวดเร็ว					
2.7 แอปพลิเคชันมีข้อมูลห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวกของ โรงแรมที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจเพื่อใช้บริการ และเป็นปัจจุบัน					
2.8 การใช้บริการจองห้องพักมีข้อมูลถูกต้อง					
2.9 การชำระเงินมีความน่าเชื่อถือ ตามหลักมาตรฐานสากล และทันสมัย					
2.10 แอปพลิเคชันมีการยืนยันการจองหรือมีหลักฐานตอบ กลับการชำระเงินทุกครั้ง					
2.11 มีช่องทางรองรับการแก้ปัญหา ในกรณีที่การจอง ห้องพักผ่านแอปพลิเคชันมีความผิดพลาด					

คุณลักษณะของแอปพลิเคชัน	น้ำหนักการให้ความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน					
3.1 แอปพลิเคชันเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ ที่ทำให้สามารถจองห้องพักและชำระเงินได้สะดวก					
3.2 รายการส่งเสริมการขาย (โปรโมชั่น) ที่นำเสนอผ่านแอปพลิเคชันเป็นที่ดึงดูดใจให้ตัดสินใจจองห้องพักและชำระเงิน					
3.3 แอปพลิเคชันมีข้อความแจ้งเตือนเกี่ยวกับโปรโมชั่นใหม่					
3.4 การขายผ่านแอปพลิเคชันเป็นรูปแบบที่น่าสนใจโดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาพนักงานขาย					
3.5 มีการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันในการจองห้องพักและชำระเงิน ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จัก					
3.6 การประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชันทำให้ผู้รับบริการรู้จักโรงแรมที่จะจองห้องพัก และเข้าถึงแอปพลิเคชันของโรงแรมได้					
3.7 แอปพลิเคชันจะแสดงรายละเอียดของโรงแรม และบริการที่ลูกค้าจะได้รับ					
3.8 แอปพลิเคชันสามารถจองห้องพักและชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
3.9 แอปพลิเคชันสามารถชำระเงินผ่านทางบัญชีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจองห้องพักได้ทันที					

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้แอปพลิเคชันสำรองห้องพักและการชำระเงิน

ปัญหาและอุปสรรค	ความถี่		
	พบอย่างสม่ำเสมอ	พบนาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยพบ
ปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน			
1. แอปพลิเคชันมีขั้นตอนการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน หรือตรวจสอบความปลอดภัยก่อนใช้งานแอปพลิเคชันที่ยุ่งยากจนทำให้ไม่อยากใช้งานต่อ			
2. แอปพลิเคชันใช้เวลาในการโหลดเปลี่ยนหน้า หรือใช้เวลาในการประมวลผลนาน			
3. แอปพลิเคชันมีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน			
4. แอปพลิเคชันที่ท่านใช้ไม่รองรับการเลือกห้องพักมากกว่า 1 ประเภทต่อการจอง 1 ครั้ง			
อุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน			
1. สมาร์ทโฟนที่กำลังใช้งานแอปพลิเคชันเกิดอาการประมวลผลค้างแล้วแจ้งเตือนบังคับให้ปิดแอปพลิเคชัน			
2. เมื่อทำการจองห้องพักผ่านทางแอปพลิเคชันแล้วต้องยกเลิกและไม่ชำระเงิน เพราะเกิดความรู้สึกว่าระบบไม่น่าเชื่อถือ			

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงิน

คำชี้แจง โปรดระบุข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

แบบคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก

ข้อคำถามการสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชันสำรองห้องพักโรงแรม

1. แสดงความต้องการที่คิดออกแบบการทำงานของแอปพลิเคชันสำรองห้องพักโรงแรม
2. นำเสนอวิธีการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสำรองห้องพักโรงแรมผ่านแอปพลิเคชัน
3. อธิบายวิธีการเลือกรูปแบบการส่งเสริมการตลาดที่ใช้สำหรับการสำรองห้องพักในโรงแรมผ่านแอปพลิเคชัน
4. ระบุปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการใช้งานแอปพลิเคชันสำหรับจองห้องพัก
5. ระบุความต้องการพิเศษสำหรับการสำรองห้องพักด้วยแอปพลิเคชันในสมาร์ทโฟน พร้อมระบุความสำคัญ

ข้อคำถามการสัมภาษณ์ผู้ตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม

1. อธิบายหลักคิดสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพัก
2. ระบุปัญหาหรืออุปสรรคการสำรองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันจากลูกค้า พร้อมวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แล้วหาแนวทางในการให้แอปพลิเคชันมีส่วนช่วยในการทำงาน

ข้อคำถามการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้พัฒนาแอปพลิเคชัน

1. อธิบายความสำคัญของหลักการออกแบบจอภาพของแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักโรงแรม
2. ระบุคุณลักษณะของแอปพลิเคชันที่มีความจำเป็นสำหรับธุรกิจโรงแรม

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of consistency: IOC)

แบบประเมินประสิทธิภาพของแบบสอบถามแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและ

การชำระเงินของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

นักวิจัยกำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

ท่านที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรภัทร อินทรพรพัฒน์

ท่านที่ 2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศาสน์ นิยม

ท่านที่ 3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา สวมมะลิ

โดยให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น

สามารถวัดได้ ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้

ประเด็นการพิจารณา	การพิจารณา			รวม	IOC	สรุป
	1	2	3			
ความถี่สำหรับการสำรองห้องพัก						
1.1 เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่าย เช่น เว็บ Agoda เว็บ Booking.com เป็นต้น	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
1.2 เว็บไซต์ของโรงแรม	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
1.3 แอปพลิเคชันของตัวแทนบนอุปกรณ์เคลื่อนที่/ สมาร์ทโฟน	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
1.4 แอปพลิเคชันของโรงแรมบนอุปกรณ์เคลื่อนที่/ สมาร์ทโฟน	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
1.5 โทรศัพท์เพื่อสำรองห้องพักกับทางโรงแรม	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
1.6 ใช้คู่มือที่ซื้อจากงานท่องเที่ยว หรือผู้แทน จำหน่ายต่าง ๆ	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
1.7 Walk-in	1	1	-1	1	0.3	ตัด
1.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	0	1	1	2	0.7	ใช้ได้
2. ทักษะความต้องการของผู้ใช้แอปพลิเคชัน						
2.1 ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน						
2.1.1 องค์ประกอบของหน้าจอแอปพลิเคชันมี ความเรียบง่าย	1	1	0	2	0.7	ใช้ได้
2.1.2 หน้าจอมีการแบ่งสีสันทน สวยงาม มองสบายตา	0	1	0	1	0.3	ตัด
2.1.3 ใช้สีพื้น ๆ ที่บ่งบอกถึงความเป็นแบรนด์	0	1	0	1	0.3	ตัด
2.1.4 พื้นหลังหน้าจอมีความเหมาะสม ไม่รกจน สายตา	1	1	0	2	0.7	ใช้ได้
2.1.5 มีการเสริมสร้างจุดเด่นในส่วนของปุ่มกด	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้

ประเด็นการพิจารณา	การพิจารณา			รวม	IOC	สรุป
	1	2	3			
2.1.6 ขนาดและรูปแบบของตัวอักษรมีความดึงดูด ในการใช้งาน	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.1.7 การจัดวางข้อมูลได้จัดตามหมวดหมู่ของการ ใช้งาน	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.1.8 ออกแบบโดยใช้หลักการให้สิ่งของมีลักษณะ รูปร่างเหมือนกันกับสิ่งของที่มีอยู่จริง	1	0	0	1	0.3	ตัด
2.1.9 แอปพลิเคชันรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ	0	1	1	2	0.7	ใช้ได้
2.1.10 แอปพลิเคชันสามารถติดตั้งได้ง่าย ไม่ ยุ่งยาก	0	1	1	2	0.7	ใช้ได้
2.1.11 มีระบบรักษาความปลอดภัย ทำให้ข้อมูล ส่วนตัวไม่ถูกระเมิด	1	1	-1	1	0.3	ตัด
2.1.12 แอปพลิเคชันมีการพัฒนาเวอร์ชันอย่าง สม่ำเสมอ	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.2 ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน						
2.2.1 มีการอัปเดตเวอร์ชันเพื่อปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ดีขึ้น	1	1	-1	1	0.3	ตัด
2.2.2 มีขั้นตอนแนะนำสามารถช่วยผู้ใช้งานค้นหา ข้อมูล	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.2.3 แอปพลิเคชันสามารถรองรับได้หลายภาษา	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.2.4 แอปพลิเคชันมีความน่าสนใจ และดึงดูดให้ใช้ งาน	1	1	0	2	0.7	ใช้ได้
2.2.5 ผู้ใช้แอปพลิเคชันได้รับความสะดวกสบาย จากการใช้งาน	1	1	0	2	0.7	ใช้ได้
2.2.6 แอปพลิเคชันมีความเสถียร	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.2.7 แอปพลิเคชันมีการประมวลผลได้รวดเร็ว	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.2.8 แอปพลิเคชันมีข้อมูลห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก ของโรงแรมที่ครบถ้วนเพียงพอ*	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.2.9 การใช้บริการจองห้องพักมีข้อมูลถูกต้อง	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.2.10 การชำระเงินมีความน่าเชื่อถือ ตามหลัก มาตรฐานสากล*	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.2.11 แอปพลิเคชันมีการยืนยันการจองหรือมี หลักฐานตอบกลับการชำระเงินทุกครั้ง*	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้

ประเด็นการพิจารณา	การพิจารณา			รวม	IOC	สรุป
	1	2	3			
2.2.12 มีช่องทางรองรับการแก้ปัญหา กรณีที่จองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันผิดพลาด	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.3 ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน						
2.3.1 แอปพลิเคชันที่ใช้มีการแนะนำหรือโฆษณาโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร	1	0	0	1	0.3	ตัด
2.3.2 เคยเลือกพักในโรงแรมจากโฆษณาที่แนะนำไว้ในแอปพลิเคชัน	1	0	0	1	0.3	ตัด
2.3.3 แอปพลิเคชันเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ทำให้จองห้องพักและชำระเงินได้สะดวก	0	1	1	2	0.7	ใช้ได้
2.3.4 รายการส่งเสริมการขาย (โปรโมชั่น) ที่นำเสนอผ่านแอปพลิเคชันเป็นที่ดึงดูดใจให้ตัดสินใจจองห้องพักและชำระเงิน	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.3.5 แอปพลิเคชันมีข้อความแจ้งเตือนเกี่ยวกับโปรโมชั่นใหม่	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.3.6 การขายผ่านแอปพลิเคชันเป็นรูปแบบที่น่าสนใจโดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพาพนักงานขาย	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.3.7 มีการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันในการจองห้องพักและชำระเงิน ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จัก	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.3.8 การประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชันทำให้ผู้รับบริการรู้จักโรงแรมที่จะจองห้องพัก และเข้าถึงแอปพลิเคชันของโรงแรมได้	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.3.9 แอปพลิเคชันจะแสดงรายละเอียดของโรงแรม และบริการที่ลูกค้าจะได้รับ	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.3.10 แอปพลิเคชันสามารถจองห้องพักและชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้
2.3.12 แอปพลิเคชันสามารถชำระเงินผ่านทางบัญชีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจองห้องพักได้ทันที	1	1	1	3	1.0	ใช้ได้

ประเด็นการพิจารณา	การพิจารณา			รวม	IOC	สรุป
	1	2	3			
3.1 ปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชัน						
3.1.1 เมื่อใช้งานแอปพลิเคชันเกิดอาการประมวลผลค้างแล้วแจ้งเตือนบังคับให้ปิด แอปพลิเคชัน	1	1	0	2	0.7	ใช้ได้
3.1.2. แอปพลิเคชันมีการยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานหรือตรวจสอบความปลอดภัยก่อนใช้งานแอปพลิเคชัน จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้โดยทันที*	1	1	0	2	0.7	ใช้ได้
3.1.3 แอปพลิเคชันมีขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนหรือมีขั้นตอนหลายขั้น	1	1	0	2	0.7	ใช้ได้
3.1.4 แอปพลิเคชันเวลาในการโหลดเปลี่ยนหน้าหรือใช้เวลาในการประมวลผลนาน	1	1	0	2	0.7	ใช้ได้
3.2 อุปสรรคในการใช้งานแอปพลิเคชัน						
3.2.1 ก่อนที่จะทำการจองห้องพัก แอปพลิเคชันได้แสดงรายการห้องพักต่าง ๆ ที่เลือกพร้อมราคาห้องพักที่ท่านจะต้องจ่ายทั้งหมดเพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าทำถูกต้องตามต้องการก่อนจะชำระเงิน	0	0	0	0	0.0	ตัด
3.2.2 เคยทำการสั่งจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันแล้วทำการยกเลิก และไม่ชำระเงิน เพราะเกิดความรู้สึกว่าระบบไม่น่าเชื่อถือ	1	1	0	2	0.7	ใช้ได้
3.2.3 แอปพลิเคชันที่ใช้สามารถตรวจสอบห้องพักในวันที่ถูกค่าต้องการได้ทันทีโดยไม่ต้องคลิกลิงค์เข้าไปสู่เว็บไซต์ของโรงแรม	0	0	0	0	0.0	ตัด
3.2.4 แอปพลิเคชันที่ใช้รองรับการเลือกห้องพักมากกว่า 1 ประเภทต่อการจอง 1 ครั้ง	0	0	0	0	0.0	ตัด

ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

1. ให้มีการรวมข้อคำถามที่มีความใกล้เคียงกันเข้าไว้ด้วยกัน แล้วจัดประเด็นหลัก
 2. การขยายความคำถามให้มีความชัดเจนมากขึ้น สำหรับคำถามที่มีความคลุมเครือ
- การปรับข้อคำถามและตัดคำถามออกเพื่อนำไป Try Out จำนวน 30 ชุด

สรุป ตัดข้อคำถามออก จำนวน 11 ข้อ ปรับปรุงข้อคำถาม* จำนวน 3 ข้อ เพิ่มคำถามอุปสรรคตามข้อเสนอ จำนวน 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

แบบสอบถามเรื่องแนวทางการพัฒนาแอปพลิเคชันในการสำรองห้องพักและการชำระเงินของ
ธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว กรุงเทพมหานคร

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.985	28

Item-Total Statistics

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน [1.1 องค์ประกอบของหน้าจอแอปพลิเคชันมีความเรียบง่าย]	122.37	153.206	.835	.984
1. ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน [1.2 พื้นหลังหน้าจอมีความเหมาะสมไม่รบกวนสายตา]	122.37	153.482	.922	.984
1. ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน [1.3 มีการเสริมสร้างจุดเด่นในส่วนของปุ่มกด]	122.33	154.092	.771	.984
1. ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน [1.4 ขนาดและรูปแบบของตัวอักษรมีความดึงดูดในการใช้งาน]	122.37	153.482	.922	.984

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน [1.5 การจัดวางข้อมูลได้จัดตาม หมวดหมู่ของการทำงาน]	122.33	153.471	.925	.984
1. ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน [1.6 แอปพลิเคชันรองรับได้หลาย ระบบปฏิบัติการ]	122.30	154.286	.864	.984
1. ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน [1.7 แอปพลิเคชันสามารถติดตั้งได้ ง่าย ไม่ยุ่งยาก]	122.40	154.317	.856	.984
1. ด้านการออกแบบแอปพลิเคชัน [1.8 แอปพลิเคชันมีการพัฒนา เวอร์ชันอย่างสม่ำเสมอ]	122.30	155.045	.706	.985
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.1 มีขั้นตอนแนะนำสามารถช่วยผู้ใช้งาน ค้นหาข้อมูล]	122.33	154.368	.751	.985
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.2 แอปพลิเคชันสามารถรองรับได้หลาย ภาษา]	122.30	155.459	.768	.984
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.3 แอปพลิเคชันมีความน่าสนใจ ใช้งาน ง่าย ไม่ซับซ้อน]	122.33	153.057	.847	.984
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.4 ผู้ใช้แอปพลิเคชันได้รับความสะดวก จากการใช้งาน]	122.37	153.206	.835	.984
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.5 แอปพลิเคชันมีความเสถียร ไม่ขัดข้อง เมื่อใช้งาน]	122.37	153.206	.835	.984
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.6 แอปพลิเคชันมีการประมวลผลได้ รวดเร็ว]	122.37	153.482	.922	.984
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.7 แอปพลิเคชันมีข้อมูลห้องพัก สิ่ง อำนวยความสะดวกของโรงแรมที่ ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจเพื่อ ใช้บริการและข้อมูลเป็นปัจจุบัน]	122.33	154.092	.771	.984

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.8 การใช้บริการจองห้องพักรมมีข้อมูลถูกต้อง]	122.27	155.444	.778	.984
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.9 การชำระเงินมีความน่าเชื่อถือ ตามหลักมาตรฐานสากล และทันสมัย]	122.33	153.057	.847	.984
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.10 แอปพลิเคชันมีการยืนยันการจองหรือมีหลักฐานตอบกลับการชำระเงินทุกครั้ง]	122.30	154.217	.767	.985
2. ด้านการใช้งานแอปพลิเคชัน [2.11 มีช่องทางรองรับการแก้ปัญหา ในกรณีที่การจองห้องพักผ่าน แอปพลิเคชันมีความผิดพลาด]	122.30	153.045	.853	.984
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน [3.1 แอปพลิเคชันเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ ที่ทำให้สามารถจองห้องพักและชำระเงินได้สะดวก]	122.33	152.230	.908	.984
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน [3.2 รายการส่งเสริมการขาย (โปรโมชั่น) ที่นำเสนอผ่านแอปพลิเคชันเป็นที่ดึงดูดใจให้ตัดสินใจจองห้องพักและชำระเงิน]	122.40	152.317	.815	.984
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน [3.3 แอปพลิเคชันมีข้อความแจ้งเตือนเกี่ยวกับโปรโมชั่นใหม่]	122.40	155.214	.782	.984
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน [3.4 การขายผ่านแอปพลิเคชันเป็นรูปแบบที่น่าสนใจโดยอาจไม่จำเป็นต้องพึ่งพาพนักงานขาย]	122.27	154.202	.775	.984
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน [3.5 มีการประชาสัมพันธ์แอปพลิเคชันในการจองห้องพักและชำระเงิน ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จัก]	122.33	153.471	.925	.984

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน [3.6 การประชาสัมพันธ์ผ่านแอปพลิเคชันทำให้ผู้รับบริการรู้จักโรงแรมที่จะจองห้องพัก และเข้าถึงแอปพลิเคชันของโรงแรมได้]	122.27	154.478	.859	.984
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน [3.7 แอปพลิเคชันสามารถแสดงรายละเอียดของโรงแรม และบริการที่ลูกค้าจะได้รับแบบเรียลไทม์]	122.37	154.378	.849	.984
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน [3.8 แอปพลิเคชันสามารถจองห้องพักและชำระเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง]	122.27	154.202	.775	.984
3. ด้านการส่งเสริมตลาดผ่านแอปพลิเคชัน [3.9 แอปพลิเคชันสามารถชำระเงินผ่านทางบัญชีอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีทางการเงินเพื่อการจองห้องพักได้ทันที]	122.40	153.214	.836	.984