

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล : แบบสอบถาม  
เรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความ  
เป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



## การวิจัยเรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นการหาข้อมูลเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจและผู้เข้าพักโรงแรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางการบริการ

ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ว่าอยู่ในระดับใด

2. การตอบแบบสอบถามนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย กรุณาตอบข้อมูลให้ครบถ้วนทุกข้อ ทุกตอน เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

3. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บไว้เป็นความลับ การนำเสนอผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมเท่านั้น

4. หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลไว้ ณ โอกาสนี้

(นางกุลริศา คำสิงห์)

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

## 1. เพศ

 ชาย หญิง

## 2. อายุ

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพ

 โสด สมรส หม้าย / หย่าร้าง

## 4. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน

 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 - 30,000 บาท 30,001 - 45,000 บาท มากกว่า 45,000 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นวัตกรรมบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่</b>					
1. โรงแรมมีการออกแบบตกแต่งห้องพักที่ทันสมัยและสวยงาม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
2. โรงแรมตั้งอยู่ใกล้ถนนหลัก สนามบิน ย่านธุรกิจ หรือแหล่งท่องเที่ยว					
3. โรงแรมมีบรรยากาศที่อบอุ่นและเป็นมิตร					
4. โรงแรมมีข้อมูลด้านห้องพัก และบริการต่างๆ ของโรงแรม โดยมีภาพประกอบที่ครบถ้วนและชัดเจนผ่านทางเว็บไซต์					
5. โรงแรมมีการออกแบบเว็บไซต์ที่สวยงาม					
6. โรงแรมมีสถานที่จอดรถบริการอย่างกว้างขวางและเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ					
7. โรงแรมมีบริการรถรับส่งจากสนามบิน					
<b>ด้านพนักงานผู้ให้บริการ</b>					
1. พนักงานมีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น					
2. โรงแรมมีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. พนักงานสามารถรับคำสั่งจากลูกค้าและนำมาบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
4. พนักงานสามารถบริการลูกค้าให้เกิดความสะดักสบาย ความเพลิดเพลิน และนำมาซึ่งความประทับใจ					

นวัตกรรมบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. พนักงานมีการให้บริการอย่างมีอาชีพทั้งก่อนและหลังการรับบริการ					
6. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนของการให้บริการ					
7. พนักงานมีการให้บริการรูปแบบใหม่ๆเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ					
8. พนักงานสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ					
9. โรงแรมมีจำนวนพนักงานผู้ให้บริการอย่างเพียงพอเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่และทันท่วงที					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
1. โรงแรมมีการปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการให้บริการใหม่ ๆ					
2. พนักงานสามารถนำความรู้มาประยุกต์ในกระบวนการให้บริการทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม					
3. การให้บริการของโรงแรมสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยขณะให้บริการ					
4. โรงแรมมีการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชันเพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาแก่ลูกค้า					
5. โรงแรมมีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ ทวิตเตอร์ เป็นต้น เพื่อให้บริการที่ตรงกับความต้องการที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วของลูกค้า					
6. โรงแรมมีการปรับปรุงขั้นตอนการติดต่อประสานงานภายในโรงแรมให้มีความสะดวกและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก					



นวัตกรรมบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. โรงแรมมีการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ เช่น จัดกิจกรรมเสริมในการให้บริการมากขึ้นเช่น อาหารว่างของที่ระลึก การจับฉลากลุ้นรางวัล เป็นต้น					
<b>ด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า</b>					
1. โรงแรมมีการให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าเดิม เพื่อการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ					
2. โรงแรมมีการสนับสนุนให้มีการอวยพรในเทศกาลสำคัญ เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ เป็นต้น เพื่อสร้างสรรค์การบริการที่มีคุณค่าต่อจิตใจของลูกค้า					
3. โรงแรมมีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น					
4. โรงแรมมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเก่าและจงใจให้เกิดลูกค้าใหม่โดยอาศัยการบอกแบบปากต่อปากของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
5. โรงแรมมีการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากลูกค้าหลังการรับบริการเพื่อนำข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพบริการ					
6. โรงแรมมีการให้บริการใหม่ๆแก่ลูกค้าที่แตกต่างไปจากเดิม เช่นเดิมให้บริการแจ้งโปรโมชันตามเทศกาลไปยัง E-mail แก่ลูกค้าเป็นการแจ้งผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น					
<b>ด้านฝ่ายสนับสนุน</b>					
1. พนักงานมีการประสานงานการให้บริการทุกด้านแก่ลูกค้า เช่น การเช็คสภาพของห้องพัก การจองห้องพัก การแจ้งราคาห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น					

นวัตกรรมบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. พนักงานมีทักษะในการทำงานเป็นทีม					
3. โรงแรมมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในการบริการงานด้านเอกสาร ด้านการจองห้องพัก					
4. พนักงานสามารถทำงานแทนกันได้เพื่อแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที					
5. พนักงานมีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้อย่างเข้าใจและมีความชัดเจน					
6. พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน					
<b>ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ</b>					
1. โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการใหม่ให้เป็นที่ต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น					
2. โรงแรมมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์ ออกแบบ ควบคุม และคุณภาพของการบริการของโรงแรม					
3. โรงแรมมีการนำแอปพลิเคชันที่ทันสมัยเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงในการรับบริการในแผนกต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. โรงแรมมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาพัฒนาการบริการให้มีเอกลักษณ์และโดดเด่นสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริการให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
5. โรงแรมมีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยแทนระบบเดิมเพื่อสร้างความเป็นผู้นำด้านการบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรม  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการพัฒนารายบุคคล</b>					
1. พนักงานมีทักษะความรู้ความสามารถในการทำงาน					
2. พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าของโรงแรมได้อย่างทันทีทันใด					
3. พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด					
4. พนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
5. พนักงานสามารถชี้แจงรายละเอียดการให้บริการของโรงแรมได้เป็นอย่างดี					
6. พนักงานมีการให้บริการแบบมืออาชีพ					
<b>ด้านการพัฒนาสายอาชีพ</b>					
1. พนักงานมีการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายต่างๆทั้งในและนอกโรงแรม					
2. โรงแรมมีการฝึกอบรมประกาศหรือการแสดงผลรางวัลที่ได้รับมาตรฐานจากหน่วยงานต่างๆ					
3. พนักงานมีความใส่ใจดูแลสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการเข้ามาพักของลูกค้า					
4. พนักงานให้บริการทั้งก่อนและหลังบริการด้วยความเต็มใจเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจกับลูกค้า					
5. พนักงานมีการปรับปรุงพัฒนาทักษะและคุณภาพบริการ โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก					

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นธรรม มีจริยธรรมและมีความพร้อมในการให้บริการกับลูกค้า					
7. โรงแรมมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและสามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้อย่างมีชัดเจน					
<b>ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน</b>					
1. โรงแรมมีการให้ลูกค้าประเมินผลการให้บริการ ผ่านแบบสอบถาม เว็บไซต์ของโรงแรม					
2. โรงแรมมีการติดตามปัญหาของลูกค้าและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที					
3. พนักงานมีความขยัน และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบในการให้บริการ					
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า					
5. โรงแรมมีการปรับปรุงคุณภาพบริการลูกค้าด้วยการตอบคำถามของลูกค้าได้รวดเร็วที่สุด					
6. โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่สวยงามและทันสมัย รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ดึงดูดให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการของโรงแรม					
7. โรงแรมมีการให้ลูกค้าประเมินผลการให้บริการของพนักงานเป็นรายบุคคล					
8. โรงแรมมีบอร์ดแจ้งการประเมินผลการทำงานของพนักงาน					
9. โรงแรมมีการส่งมอบบริการที่ดีแก่ลูกค้าตั้งแต่การเข้าใช้บริการไปจนถึงการให้บริการขั้นสุดท้ายของโรงแรม					

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการพัฒนาองค์กร</b>					
1. โรงแรมมีการนำเอาเทคโนโลยีและโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้ในการบริการ					
2. โรงแรมนำข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจในการบริการของพนักงานมาใช้ในการปรับปรุงการบริการเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่สะอาดทั้งภายในและภายนอกและทันสมัยอยู่เสมอ					
4. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
5. โรงแรมมีการบริหารงานและการให้บริการในรูปแบบใหม่ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า					
6. พนักงานสามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ด้วยความเต็มใจ					
7. พนักงานมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
8. พนักงานมีความใส่ใจและดูแลทุกรายละเอียดในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาการบริการได้ดียิ่งขึ้น					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ</b>					
1. โรงแรมมีการบริการและแจ้งราคาตามที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ หรือการประชาสัมพันธ์ต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา					
2. โรงแรมมีช่องทางในการร้องเรียนที่สะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้แจ้งกับลูกค้าไว้					
3. ลูกค้ามีการแสดงความคิดเห็น ดิชมในการใช้บริการของโรงแรมผ่านเฟสบุ๊ค เว็บไซต์ เป็นต้น					
4. โรงแรมมีการสอบถามลูกค้าทุกครั้งหลัง การให้บริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในครั้งต่อไป					
5. โรงแรมมีการแนะนำ บอกต่อแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ายอมรับเชื่อถือและกลับมาใช้บริการซ้ำ					
6. โรงแรมยึดมั่นในการให้บริการอย่างซื่อตรง เพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจได้ว่าจะได้รับบริการอย่างถูกต้องครบถ้วน และไม่เกิดความเสียหาย					
<b>ด้านการให้ความมั่นใจ</b>					
1. โรงแรมให้ความสำคัญกับคุณภาพในการบริการลูกค้าที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบการให้บริการได้ เช่น การทำความสะอาดห้องพัก ความสะอาดของเครื่องใช้ในห้องพัก เป็นต้น					

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. โรงแรมมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการตรงตามข้อตกลงที่ได้ให้ไว้กับลูกค้าช่วยให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงใจลูกค้า					
3. โรงแรมให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในการให้บริการเมื่อเกิดความผิดพลาดเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน					
4. พนักงานให้การบริการที่เป็นเป็นมิตร มีความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้า					
5. โรงแรมดูแลเอาใจใส่การบริการแก่ลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจ					
6. โรงแรมมีการรับประกันการให้บริการถ้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการบริการยินดีคืนเงินหรือให้สิทธิพิเศษอื่นๆ					
7. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
<b>ด้านการตอบสนองลูกค้า</b>					
1. โรงแรมมีความพร้อมในการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
2. โรงแรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
3. โรงแรมสามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าทุกคน					
4. โรงแรมมีการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง					
5. โรงแรมมีระบบรักษาความปลอดภัยโดยใช้กล้องวงจรปิด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและมีความปลอดภัยในการเข้าพัก					
6. โรงแรมเข้าใจถึงปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างทั่วถึง					

คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. พนักงานให้การบริการแก่ลูกค้าโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและมีความยินดีที่จะให้การ บริการ					
8. โรงแรมมีกิจกรรมส่งเสริมการขาย โดยมีการบริการที่ ดึงดูดใจลูกค้าให้เข้ามาพักใน โรงแรมมากขึ้น					
<b>ด้านการดูแลเอาใจใส่</b>					
1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเอาใจใส่ลูกค้า เพื่อ สร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ดี					
2. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างสุภาพ อ่อน โยน เพื่อให้ ลูกค้าพอใจในการให้บริการ					
3. พนักงานมีการต้อนรับด้วยรอยยิ้ม และความประทับใจ ของลูกค้า					
4. โรงแรมมีความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าด้วยความ จริงใจ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า					
5. โรงแรมยึดมั่นในการเอาใจใส่ต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม กันเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจในบริการ					
6. โรงแรมมีพนักงานบริการสอบถามลูกค้าและแนะนำ การเข้ารับบริการของลูกค้า เพื่อให้ได้รับบริการที่ดีที่สุด					
<b>ด้านรูปลักษณ์</b>					
1. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและ เหมาะสม ซึ่งจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ องค์กรได้เป็นอย่างดี					
2. โรงแรมมีระบบการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ในการใช้บริการเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจ					
3. โรงแรมมีการประชาสัมพันธ์และโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น เฟสบุ๊ก ป้าย วิทยุ เป็นต้นเพื่อทำให้ ลูกค้ารับรู้และเชื่อมั่นที่จะมาใช้บริการของ โรงแรม					



คุณภาพบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. โรงแรมมีการติดประกาศและได้ให้ข้อมูลกับลูกค้าว่า โรงแรมได้รับมาตรฐานหรือรางวัลในด้านบริการจากหน่วยงานต่างๆ ที่น่าเชื่อถือเป็นที่ประจักษ์และยอมรับของลูกค้า					
5. โรงแรมมีการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้					
6. โรงแรมมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สามารถอำนวยความสะดวกในการบริการ					

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม  
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความเป็นเลิศทางการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า</b>					
1. โรงแรมมีการสอบถามและให้ลูกค้ากรอกข้อมูลเช่นชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลของลูกค้า					
2. โรงแรมมีการเก็บข้อมูลของลูกค้า เช่น ประวัติการเข้าพัก ประเภทห้องพัก เพื่อจะได้นำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ					
3. โรงแรมมีโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่สามารถให้การบริการที่รวดเร็วและง่ายในการเข้าถึงการบริการของโรงแรม					
4. โรงแรมมีการสอบถามความต้องการของลูกค้าหรือความคาดหวังของลูกค้าเมื่อเข้ามารับการบริการ					
5. โรงแรมมีการรับฟังคำติชมและความคิดเห็นของลูกค้า					
6. โรงแรมมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการให้บริการของพนักงานในโรงแรม					
7. พนักงานมีความสามารถในการแนะนำการใช้แอปพลิเคชันที่มีในโรงแรมให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจน					
<b>ด้านการออกแบบบริการ</b>					
1. โรงแรมรับฟังความต้องการของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง					
2. พนักงานสามารถตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีความแม่นยำ					
3. พนักงานมีการให้บริการที่สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					

ความเป็นเลิศทางการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ					
5. โรงแรมมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า					
6. โรงแรม มีการนำเสนอการบริการใหม่ ๆ เช่นการ เช็คอิน เช็คเอาท์ การแจ้ง โปรโมชัน ผ่านแอปพลิเคชันของ โรงแรม เป็นต้น					
7. โรงแรมมีการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบาย เช่นการ นวดสปา ฟิตเนส อาหารและเครื่องดื่ม คาราโอเกะ เป็นต้น					
8. โรงแรมมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการให้บริการ เช่น การจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ การสั่งอาหารผ่านสมาร์ตโฟน เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการเข้าพักใน โรงแรม					
<b>ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ</b>					
1. พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นในการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า					
2. พนักงานมีการพัฒนาทักษะการทำงานสู่ความเป็นเลิศในการบริการอย่างต่อเนื่อง					
3. โรงแรมมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า					
4. พนักงานมีไหวพริบสามารถพูดคุยได้ตอบกับลูกค้าและให้คำแนะนำในการรับบริการจากโรงแรมได้เป็นอย่างดี					
5. พนักงานสามารถเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและสามารถตอบสนองลูกค้าในสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า					

ความเป็นเลิศทางการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. โรงแรมมีการให้บริการที่ประทับใจและสร้างความสุขให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความทรงจำที่ดี					
7. พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการอยู่เสมอ และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. โรงแรมมีการติดตามตรวจสอบลูกค้า และติดตามการเข้าพักของลูกค้าเพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนของห้องพักและประเภทของห้องพัก					
9. โรงแรมมีการสำรวจปัญหาในการใช้บริการของลูกค้า เพื่อนำไปพัฒนาระบบการบริการที่ดีขึ้น					
10. พนักงานมีการอธิบายรายละเอียดของห้องพักและบริการต่างๆให้กับลูกค้ารวมถึงประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆที่มีความเกี่ยวข้องในการให้บริการแก่ลูกค้า					
<b>ด้านการจัดการข้อร้องเรียน</b>					
1. โรงแรมให้ความช่วยเหลือและจัดการข้อร้องเรียนหรือคำร้องขอของลูกค้าได้อย่างเป็นธรรมชาติ					
2. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น และสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว					
3. โรงแรมมีการชี้แจงข้อผิดพลาดในการให้บริการที่เกิดขึ้นกับลูกค้าระหว่างการเข้าพักในโรงแรม					
4. โรงแรมมีการแสดงความรับผิดชอบกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเมื่อมีปัญหาหรือเกิดข้อร้องเรียนที่สามารถพิสูจน์ได้					
5. โรงแรมมีช่องทางในการร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ โทรศัพท์ เป็นต้น และการติดยาที่ชัดเจน ทำให้ง่ายและสะดวกต่อการร้องเรียน					

ความเป็นเลิศทางการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. โรงแรมให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและความยุติธรรมทั้งแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนในข้อร้องเรียนนั้นๆ					
<b>ด้านการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ</b>					
1. โรงแรมมีการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็นในการให้บริการของพนักงานผ่านการตอบแบบสอบถามเว็บไซต์ของโรงแรม เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการครั้งต่อไป					
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้บริการได้อย่างมีมาตรฐานและลูกค้าเกิดความประทับใจ					
3. พนักงานมีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบที่จะให้บริการลูกค้าเพื่อตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่					
4. โรงแรมสามารถให้ข้อมูลต่างๆแก่ผู้รับบริการอย่างครบถ้วน					
5. พนักงานมีการให้บริการที่เป็นมิตร มีความยิ้มแย้มแจ่มใสเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ					
6. พนักงานมีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที					
7. โรงแรมมีการส่งมอบการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีความพึงพอใจสูงสุด					
8. โรงแรมมีการรับเรื่องข้อร้องเรียน และคำติชมของลูกค้าและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เพื่อจะได้นำมาทำการปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
9. โรงแรมมีการดูแลการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี					

\*\*\*ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ \*\*

