

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล : แบบสัมภาษณ์
เรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความ
เป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจ
โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลด้านนวัตกรรมบริการ คุณภาพบริการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทยเพื่อทราบถึงนวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคณาจารย์ในการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจคณาจารย์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(นางกุลริศา คำสิงห์)

นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจคณาจารย์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ –สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

1.1 เพศ

ชาย หญิง

1.2 สถานภาพ

ผู้บริหารธุรกิจ ผู้เข้าพัก พนักงาน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักวิชาการ

1.3 วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

ผู้สัมภาษณ์..... วันเดือนปีที่สัมภาษณ์.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

2. รายการสัมภาษณ์

2.1 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

2.1.1 ท่านใช้นวัตกรรมบริการในการจัดการธุรกิจโรงแรมในด้าน สภาพแวดล้อม ทางกายภาพหรือสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ฝ่ายสนับสนุน และเทคโนโลยีในการให้บริการ อย่างไร และส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมอย่างไรบ้าง

2.1.2 ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ท่านมีวิธีการดำเนินงานอย่างไรบ้างในด้านการ พัฒนารายบุคคล การพัฒนาสายอาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร และ ท่านประสบความสำเร็จอย่างไรบ้าง

2.1.3 ท่านได้ดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพบริการธุรกิจโรงแรมอย่างไรบ้าง ด้านความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ ด้านรูปลักษณ์

2.1.4 ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมให้เป็นเลิศทางการบริการ ในด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการออกแบบบริการ ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน และด้านการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ ท่านมีวิธีการจัดการอย่างไรให้ประสบความสำเร็จและเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 ผู้เข้าพัก พนักงาน เจ้าหน้าที่รัฐ นักวิชาการ (ถาม..ในมุมมองแต่ละบุคคล)

2.2.1 ท่านคิดว่าใช้นวัตกรรมบริการในการจัดการธุรกิจโรงแรมในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ฝ่ายสนับสนุน และเทคโนโลยีในการให้บริการ ควรเป็นอย่างไร และจะส่งผลกระทบต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมอย่างไรบ้าง

2.2.2 ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ท่านคิดว่าควรมีวิธีการดำเนินงานอย่างไรบ้างในด้านการพัฒนารายบุคคล การพัฒนาสายอาชีพ การบริหารผลการปฏิบัติงาน และการพัฒนาองค์กร และท่านประสบความสำเร็จอย่างไรบ้าง

2.2.3 ท่านคิดว่าคุณภาพบริการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นอย่างไรบ้าง ในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์

2.2.4 ในการทำธุรกิจโรงแรมให้เป็นเลิศทางการบริการ ท่านคิดว่าทางโรงแรมควรมีวิธีการจัดการอย่างไรให้เป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการออกแบบบริการ ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน และด้านการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ

2.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อผู้ที่ดำเนินการธุรกิจโรงแรม ให้เป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
