



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม

เรื่อง คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อธุรกิจและสถานที่ประกอบกิจการ
2. ชื่อ – สกุล ของผู้บริหาร
3. ประวัติของผู้จัดการธุรกิจโรงแรม
 - การศึกษา
 - อายุ
 - ประวัติครอบครัว
 - ประวัติของกิจการ
4. ระยะเวลาการประกอบธุรกิจโรงแรม

ส่วนที่ 2 คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จ

1. นโยบาย และวิสัยทัศน์ของโรงแรมโดยมองภาพรวมเป็นอย่างไร
2. นโยบายในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจของท่านเป็นอย่างไร
 - การสรรหาการคัดเลือก (Recruit)
 - การพัฒนา (Development)
 - การดำรงรักษา (Retention)
3. ท่านคิดว่าคุณสมบัติของพนักงานมีส่วนทำให้โรงแรมประสบความสำเร็จหรือไม่
เพราะเหตุใด
4. ท่านคิดว่าด้านคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไปของพนักงานโรงแรมบูติค
ต่อไปนี้มีส่วนสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ
 - 4.1 คุณสมบัติทางการศึกษา เช่น การจบการศึกษาในระดับสูง ๆ จะส่งผลให้โรงแรม
ของท่านประสบความสำเร็จหรือไม่ อย่างไร
 - 4.2 ความสามารถพิเศษ ได้แก่ สามารถพูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ หรือ
ภาษาต่างประเทศได้ดี หรือมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ สามารถพิมพ์ดีดได้ มีส่วนให้โรงแรมของ
ท่านประสบความสำเร็จหรือไม่ อย่างไร

4.3 ทักษะหรือความชำนาญ กล่าวคือ ผ่านงานที่เกี่ยวข้องมาแล้วจนมีความชำนาญ เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะในการติดต่อสื่อสาร และการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จหรือไม่ อย่างไร

4.4 ประสบการณ์ในการทำงาน กล่าวคือ มีประสบการณ์ในการทำงานจากโรงแรมอื่น หรือ ส่วนให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จหรือไม่ อย่างไร

4.5 คุณสมบัติส่วนตัว เช่น อายุ เพศ สัญชาติ เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จหรือไม่ อย่างไร

4.6 ท่านคิดว่าคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป (ข้อ 4.1 – 4.5) ข้อใดมีความสำคัญมากที่สุดที่ส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

5. ท่านคิดว่าคุณสมบัติผู้ให้บริการและคุณสมบัติของพนักงานในโรงแรมข้อใด ที่มีส่วนสำคัญที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

5.1 การยิ้มแย้ม รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ ต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

5.2 การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องร้องขอได้แก่ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

5.3 การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า ได้แก่ มีความสุภาพอ่อนน้อมและท่าทีที่เป็นมิตรต่อผู้มาใช้บริการ

5.4 การให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำ ไม่ใช่ทำโดยจำใจ เช่น มีความชอบและรักงานบริการผู้อื่น

5.5 การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร

5.6 การมีกริยาสุภาพอ่อนโยน มีมารยาทดีของผู้ให้บริการ

5.7 การบริการที่มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการมากกว่าที่คาดหวัง

5.8 มีความสามารถในการใช้ทักษะการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ของโรงแรม

5.9 ท่านคิดว่าจากคุณสมบัติผู้ให้บริการและคุณสมบัติของพนักงานในโรงแรมข้างต้น (ข้อ 5.1 – 5.8) ข้อใดที่พนักงานของท่านมีอยู่แล้วในปัจจุบัน และท่านอยากให้พนักงานมีคุณสมบัติด้านใดเพิ่มเติม อีกเพราะเหตุใด

6. ท่านคิดว่าจากคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น (ข้อ 4 – 5) การที่โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ ที่ได้รับการยอมรับจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็น Best of Boutique Hotel in

Thailand นั้น พนักงานของท่านมีส่วนส่งเสริมให้โรงแรมของท่านมีคุณภาพในการให้บริการของโรงแรม ในข้อใดต่อไปนี้

6.1 การเข้าถึงลูกค้า เช่น การมีเว็บไซต์ของโรงแรมที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อการบริการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องรอนาน โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัติดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

6.2 การติดต่อสื่อสาร เช่น พนักงานมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่าย และรับฟังผู้ใช้บริการ โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัติดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

6.3 ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ มีความชำนาญในแต่ละหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัติดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

6.4 ความมีน้ำใจ เช่น ความมีเมตตริจิตที่สุภาพนบเนียนเป็นกันเองของพนักงานโรงแรมกับผู้มาใช้บริการ รู้ให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัติดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

6.5 ความน่าเชื่อถือ กล่าวคือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริต ของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น เมื่อกับผู้มาใช้บริการลืมของ หรือทำของตก หล่นไว้ในห้องพัก พนักงานจะติดต่อกับผู้มาใช้บริการเพื่อนำของมาคือกับผู้มาใช้บริการ โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัติดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

6.6 ความไว้วางใจ เช่น สามารถให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ เช่น งานเลี้ยงต้อนรับแขกสำคัญ การวางแผนระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัติดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

6.7 การตอบสนองลูกค้า เช่น การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันทีทันใด โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัติดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

6.8 ความปลอดภัย เช่น การมีพนักงานที่สามารถดูแลผู้มาใช้บริการ ให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกปลอดภัยทั้งร่างกายและทรัพย์สิน รวมทั้งระบบต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการบริการลูกค้า โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัตินี้ดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

6.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เช่น การสร้างภาพลักษณ์ของการบริการของ โรงแรมให้เป็นเอกลักษณ์ส่วนตัว หรือการตกแต่งสถานที่และบริเวณการให้บริการลูกค้า และการแต่งกายของผู้ปฏิบัติการบริการ โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัตินี้ดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้ โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

6.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า เช่น พนักงานโรงแรมช่วยเหลือห้องพักให้ลูกค้า เข้าใจว่าลูกค้า ต้องการอะไร และมีใจรักในด้านงานบริการ (Service Mind) บริการ โรงแรมท่านมีพนักงานที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่ ถ้าไม่มีท่านคิดว่าคุณสมบัตินี้ดังกล่าวมีความสำคัญหรือไม่ที่จะส่งผลให้ โรงแรมของท่านประสบความสำเร็จ

7. ท่านคิดว่าคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรม ซึ่งประกอบด้วย แผนกบริการ ส่วนหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และแผนกรักษาความปลอดภัย ในปัจจุบันพนักงานของท่านมีคุณสมบัติอย่างไร

8. ท่านคิดว่าคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหน้าของ โรงแรม ซึ่งประกอบด้วย แผนกบริการ ส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และแผนกรักษาความปลอดภัย ควรจะเป็นอย่างไร

9. ท่านคิดว่าคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหลังของ โรงแรม ซึ่งประกอบด้วย แผนกบุคคล แผนกตลาด และแผนกบัญชี ปัจจุบันพนักงานของท่านมีคุณสมบัติอย่างไร

10. ท่านคิดว่าคุณสมบัตินี้ของพนักงานส่วนหลังของ โรงแรม ซึ่งประกอบด้วย แผนกบุคคล แผนกตลาด และแผนกบัญชี ควรจะเป็นอย่างไร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามของพนักงานโรงแรม

เรื่อง คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะขอทราบคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คุณสมบัติของพนักงานโดยทั่วไป

ส่วนที่ 2 คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 คุณสมบัติของพนักงานโดยทั่วไป

กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องหรือเติมคำในช่องว่างที่จัดให้

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

() 1.ชาย

() 2.หญิง

2. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

() 1. 20 – 30 ปี

() 2. 31 – 40 ปี

() 3. 41 – 50 ปี

() 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปลาย

() 4. อนุปริญญา หรือ ปวส.

() 2. มัธยมศึกษาปลาย

() 5. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

() 1. หัวหน้าหน่วยงาน

() 2. พนักงานส่วนหน้าของโรงแรม

() 3. พนักงานส่วนหลังของโรงแรม

() 4. ผู้ให้บริการ

() 5. อื่น ๆ

5. ปัจจุบันท่านทำงานอยู่ในแผนกใดของโรงแรม
- () 1. แผนกบริการส่วนหน้า () 2. แผนกบริการส่วนหลังและเครื่องดืม
- () 3. แผนกแม่บ้าน () 4. แผนกบริการช่าง
- () 5. แผนกบุคคล () 6. แผนกการตลาด
6. ท่านทำงานที่โรงแรมแห่งนี้มาแล้วกี่ปี
- () 1. 1-3 ปี () 2. 4-6 ปี () 3. 7-9 ปี () 4. 10 ปีขึ้นไป
7. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานโรงแรมมาแล้วกี่ปีแล้ว (โรงแรมทั่วไป)
- () 1. 1-3 ปี () 2. 4-6 ปี () 3. 7-9 ปี () 4. 10 ปีขึ้นไป
8. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานทางการโรงแรมบูติคมาแล้วกี่ปี
- () 1. 1-3 ปี () 2. 4-6 ปี () 3. 7-9 ปี () 4. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จ

ท่านให้ความสำคัญกับคุณสมบัตินี้ของพนักงานโรงแรมที่จะส่งผลให้โรงแรมประสบความสำเร็จ

คุณสมบัตินี้ของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรจะมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณสมบัตินี้ที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป					
- คุณสมบัตินี้ทางการศึกษา					
- ทักษะหรือความชำนาญ					
- ประสบการณ์ในการทำงาน					
- คุณสมบัตินี้ส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก					
การเข้าถึงลูกค้า					
- มีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า					
- มีการตระหนักในการให้บริการ โดยคำนึงถึงสถานที่ที่สะดวก					
- สามารถแนะนำลูกค้าในการจองที่พักและการจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
- มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรจะมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การติดต่อสื่อสาร					
- ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ มาใช้บริการ					
- สามารถสื่อความหมายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่าง ชัดเจน					
- การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและเข้าใจใน สิ่งที่ลูกค้าต้องการ					
ความสามารถ					
- ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ					
- มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน					
- มีปฏิภาณไหวพริบในการดูแลลูกค้า					
- สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการ ทำงานได้					
- มีความขยันขันแข็ง					
- มีความอดทน					
- รักในงานให้บริการผู้อื่น					
- รู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน					
- สามารถรับผิดชอบงานได้หลายหน้าที่					
ความมีน้ำใจ					
- มีไมตรีจิต					
- มีความเป็นกันเองระหว่างลูกค้า					
- มีน้ำใจ					
- มีความสุภาพอ่อนน้อม					
- มีท่าทีเป็นมิตร					
- รู้จักให้เกียรติผู้อื่น					
- ต้อนรับผู้ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าที อ่อนโยน					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรจะมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ					
- ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ					
- พุดจาสุภาพเรียบร้อย					
- การมีกิริยาสุภาพและ มีมารยาทดี					
- การให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำไม่ใช่ทำโดย จำใจ					
- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็น ออกเห็นใจต่อ ความลำบากยุ่งยากของลูกค้า					
5. ความน่าเชื่อถือ					
- เคารพสิทธิของลูกค้า					
- มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติงาน					
- การให้บริการที่สม่ำเสมอ					
- มีทักษะในการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ ในโรงแรม					
- การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร					
ความไว้วางใจ					
- ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมา					
- ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ถูกต้อง					
- ไม่เอาเปรียบลูกค้า					
การตอบสนองลูกค้า					
- มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่าง ทันทีทันใด					
- มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการ ให้บริการ					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
- สามารถรับฟังปัญหาของลูกค้าได้					
- สามารถตอบสนองปัญหาของลูกค้าได้					
- การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ					
- สามารถแนะนำให้ผู้ซื้อข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง					
ความปลอดภัย					
- ตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อปฏิบัติงาน					
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก					
- ให้ความสำคัญในสภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณที่ให้บริการลูกค้า					
- รู้จักใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
- มีการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถปรุงแต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต แต่งหน้าได้อย่างมีรสนิยม การจัดแต่งทรงผมที่เสริมรับกับอาชีพกิริยา					
- มีความสะอาดตั้งแต่หัวจรดเท้า					
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
- มีความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า					
- การให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
- รู้จักสังเกตและใส่ใจข้อมูลลูกค้าเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ					

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามของผู้ใช้บริการ

เรื่อง คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะขอทราบคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องหรือเติมคำในช่องว่างที่จัดให้

9. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

() 1.ชาย

() 2.หญิง

10. อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

() 1. 20 – 30 ปี

() 2. 31 – 40 ปี

() 3. 41 – 50 ปี

() 4. 50 ปีขึ้นไป

11. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปลาย

() 4. อนุปริญญา หรือ ปวส.

() 2. มัธยมศึกษาปลาย

() 5. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

12. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

() 1. ต่ำกว่า 10,000

() 2. 10,001 - 30,000 บาท

() 3. 30,000 – 50,000 บาท

() 4. 50,000 - 70,000 บาท

() 5. 70,000 – 90,000 บาท

() 6. 90,000 บาทขึ้นไป

13. ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (โรงแรมทั่วไป)
- () 1. มากกว่าเดือนละครั้ง () 4. เดือนละ 1 ครั้ง
- () 2. 3 เดือนครั้ง () 5. 6 เดือนครั้ง
- () 3. ปีละ 1 ครั้ง () 6. นาน ๆ ครั้ง
14. ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมบูติกของผู้ตอบแบบสอบถาม
- () 1. มากกว่าเดือนละครั้ง () 4. เดือนละ 1 ครั้ง
- () 2. 3 เดือนครั้ง () 5. 6 เดือนครั้ง
- () 3. ปีละ 1 ครั้ง () 6. นาน ๆ ครั้ง
15. ความถี่ในการใช้บริการโรงแรมบูติกที่ท่านพักในขณะนี้
- () 1. มากกว่าเดือนละครั้ง () 4. เดือนละ 1 ครั้ง
- () 2. 3 เดือนครั้ง () 5. 6 เดือนครั้ง
- () 3. ปีละ 1 ครั้ง () 6. นาน ๆ ครั้ง

ส่วนที่ 2 คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ

1. ท่านให้ความสำคัญกับคุณสมบัติของพนักงาน ส่วนหน้าของโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง และ แผนกรักษาความปลอดภัย ที่จะส่งผลให้โรงแรมประสบความสำเร็จ

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรจะมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป					
- คุณสมบัติทางการศึกษา					
- ทักษะหรือความชำนาญ					
- ประสบการณ์ในการทำงาน					
- คุณสมบัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรจะมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การเข้าถึงลูกค้า					
- มีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า					
- มีการตระหนักในการให้บริการ โดยคำนึงถึงสถานที่ที่สะดวก					
- สามารถแนะนำลูกค้าในการจองที่พักและการจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
- มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
การติดต่อสื่อสาร					
- ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ					
- สามารถสื่อความหมายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน					
- การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ					
ความสามารถ					
- ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ					
- มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน					
- มีปฏิภาณไหวพริบในการดูแลลูกค้า					
- สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้					
- มีความขยันขันแข็ง					
- มีความอดทน					
- รักในงานให้บริการผู้อื่น					
- รู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน					
- สามารถรับผิดชอบงานได้หลายหน้าที่					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรจะมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความมีน้ำใจ					
- มีไม่ตรีจิต					
- มีความเป็นกันเองระหว่างลูกค้า					
- มีน้ำใจ					
- มีความสุภาพอ่อนน้อม					
- มีท่าที่เป็นมิตร					
- รู้จักให้เกียรติผู้อื่น					
- คำนึงรับผู้ให้บริการด้วยรอยยิ้มและท่าที อ่อนโยน					
- มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ					
- ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ					
- พุดจาสุภาพเรียบร้อย					
- การมีกริยาสุภาพและ มีมารยาทดี					
- การให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำไม่ใช่ทำโดย จำใจ					
- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็น ออกเห็นใจต่อ ความลำบากยุ่งยากของลูกค้า					
ความน่าเชื่อถือ					
- เคารพสิทธิของลูกค้า					
- มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติงาน					
- การให้บริการที่สม่ำเสมอ					
- มีทักษะในการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ ต่าง ๆ ในโรงแรม					
- การรักษภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรจะมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความไว้วางใจ					
- ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมา					
- ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง					
- ไม่เอาเปรียบลูกค้า					
การตอบสนองลูกค้า					
- มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันทีทันใด					
- มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการให้บริการ					
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
- สามารถรับฟังปัญหาของลูกค้าได้					
- สามารถตอบสนองปัญหาของลูกค้าได้					
- การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ					
- สามารถแนะนำให้ข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง					
ความปลอดภัย					
- ตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อปฏิบัติงาน					
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก					
- ให้ความสำคัญในสภาพแวดล้อม เช่น การตกแต่งสถานที่และบริเวณที่ให้บริการลูกค้า					
- รู้จักใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- มีการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถ ปรับปรุงได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต แต่งหน้าได้อย่างมีรสนิยม การจัดแต่งทรงผมที่ เสริมรับกับอาชีพกิริยา					
- มีความสะอาดตั้งแต่หัวจรดเท้า					
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
- มีความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจ กับความต้องการของลูกค้า					
- การให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า					
- รู้จักสังเกตและใส่ใจข้อมูลลูกค้าเพื่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการ					

2. ท่านคิดว่าคุณสมบัติของพนักงาน ส่วนหลังของโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย แผนกบุคคล แผนก
ตลาด และแผนกบัญชี ในข้อใดที่ส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานโดยทั่วไป					
- คุณสมบัติทางการศึกษา					
- ทักษะหรือความชำนาญ					
- ประสบการณ์ในการทำงาน					
- คุณสมบัติส่วนตัว เช่น เพศ อายุ สัญชาติ ส่วนสูง น้ำหนัก					
- ความสามารถพิเศษ					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมที่มีคุณภาพในการให้บริการ					
การเข้าถึงลูกค้า					
- มีความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า					
- มีการตระหนักในการให้บริการ โดยคำนึงถึงสถานที่ที่สะดวก					
- สามารถแนะนำลูกค้าในการจองที่พักและการจ่ายเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
- มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
การติดต่อสื่อสาร					
- ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มาใช้บริการ					
- สามารถสื่อความหมายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างชัดเจน					
- การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ					
ความสามารถ					
- ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ					
- มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน					
- มีปฏิภาณไหวพริบในการดูแลลูกค้า					
- สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้					
- มีความขยันขันแข็ง					
- มีความอดทน					
- รักในงานให้บริการผู้อื่น					
- รู้และเข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน					
- สามารถรับผิดชอบงานได้หลายหน้าที่					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความมีน้ำใจ					
- มีไมตรีจิต					
- มีความเป็นกันเองระหว่างลูกค้า					
- มีน้ำใจ					
- มีความสุภาพอ่อนน้อม					
- มีท่าทีเป็นมิตร					
- รู้จักให้เกียรติผู้อื่น					
- ต้อนรับผู้ให้บริการด้วยรอยยิ้มและทำที่อ่อนโยน					
- มีความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการ					
- ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการด้วยความจริงใจ					
- พุดจาสุภาพเรียบร้อย					
- การมีกริยาสุภาพและมีมารยาทดี					
- การให้บริการโดยเต็มใจสมัครใจทำไม่ใช่ทำโดยจำใจ					
- รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็น ออกเห็นใจต่อ ความลำบากยุ่งยากของลูกค้า					
ความน่าเชื่อถือ					
- เคารพสิทธิของลูกค้า					
- มีความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติงาน					
- การให้บริการที่สม่ำเสมอ					
- มีทักษะในการขายผลิตภัณฑ์หรือบริการ ต่าง ๆ ในโรงแรม					
- การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและองค์กร					
ความไว้วางใจ					
- ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้โดยตรงไปตรงมา					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
- ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง					
- ไม่เอาเปรียบลูกค้า					
การตอบสนองลูกค้า					
- มีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่าง ทันทีทันใด					
- มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ในการ ให้บริการ					
- สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
- สามารถรับฟังปัญหาของลูกค้าได้					
- สามารถตอบสนองปัญหาของลูกค้าได้					
- การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและ ให้บริการ					
- สามารถแนะนำให้ผู้ซื้อข้อมูลกับลูกค้าโดยตรง					
ความปลอดภัย					
- ตระหนักถึงความปลอดภัยของลูกค้าเมื่อ ปฏิบัติงาน					
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก					
- ให้ความสำคัญในสภาพแวดล้อม เช่น การ ตกแต่งสถานที่และบริเวณที่ให้บริการลูกค้า					
- รู้จักใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ					
- มีการเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ประทับใจสามารถ ปรุงแต่งได้ เช่น การแต่งกายที่ประณีต แต่งหน้า ได้อย่างมีรสนิยม การจัดแต่งทรงผมที่เสริมรับ กับอาชีพกิริยา					
- มีความสะอาดตั้งแต่หัวจรดเท้า					

คุณสมบัติของพนักงาน	ระดับความสำคัญ ของคุณสมบัติของพนักงานที่ควรจะมี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า					
- มีความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า					
- การให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
- รู้จักสังเกตและใส่ใจข้อมูลลูกค้าเพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ					

ข้อเสนอแนะอื่น

.....

.....

.....

.....

Independent Study Document (For Customers)

Questionnaire

Quality of Boutique Hotel Employee Contributing to the Hotel's Success in Chiang Mai Province

Questionnaire Instruction

This Questionnaire' purpose is finding out Quality of Boutique Hotel Employee Contributing to the Hotel's Success in Chiang Mai Province. The questionnaire categorized into 3 parts which are;

Part 1 Individual' private information

Part 2 Quality of Boutique Hotel Employee Contributing to the Hotel's Success

Part 3 Additional Suggestion

Part 1 Individual' private information

Please answer the following questions by marking ✓ in front of your answer or fill in the provided blank

16. Your Gender

 1. Male 2. Female

17. Your age

 1. 20 – 30 years 2. 31 – 40 years 3. 41 – 50 years 4. above 50 years

18. Level of Education

 1. Below High School 4. Certificate 2. High School 5. Undergrad 3. Graduate School

19. Income

 1. below 10,000 Baht 2. 10,001 - 30,000 Baht 3. 30,000 – 50,000 Baht 4. 50,000 - 70,000 Baht 5. 70,000 – 90,000 Baht 6. above 90,000 Baht

20. How often do you use Hotel service (Any kind of Hotel)?
- () 1. more than 1 time/month () 4. once / 1 month
 () 2. once/ 3 month () 5. once / 6 month
 () 3. once a year () 6. Seldom
21. How often did you use Boutique Hotel service in the past?
- () 1. more than 1 time/month () 4. once / 1 month
 () 2. once/ 3 month () 5. once / 6 month
 () 3. once a year () 6. Seldom
22. How often do you use Boutique Hotel service currently?
- () 1. more than 1 time/month () 4. once / 1 month
 () 2. once/ 3 month () 5. once / 6 month
 () 3. once a year () 6. Seldom

Part 2 Quality of Boutique Hotel Employee Contributing to the Hotel's Success

Please define important level regarding Quality of Boutique Hotel Employee responsible for **Hotel Frontal Section Services including Reception, Food and Beverages, Housekeeper, Utilities Technicians, and Security crew** Contributing to the Hotel's Success

Quality of Hotel Employee	Level of Significance regarding Quality of Hotel Employee should have				
	Most	More	Middle	Less	Least
General Requirements					
- Education Quality					
- Working Skill					
- Experience					
- Individual Profile Sex, Age, Race, Height, Weight					
- Special Skill or Talent					

Quality of Hotel Employee	Level of Significance regarding Quality of Hotel Employee should have				
	Most	More	Middle	Less	Least
	Service Quality Requirements				
1. Customer Responding					
- Rapid Customer Service					
- Sense of service regarding customer's convenience					
- Ability to assist customer regarding online services					
- Work Proficiently					
2. Communication with Customer					
- Ability to make good business relationship					
- Ability to communicate unmistakably					
- Ability to listen and understand customer's concern					
3. Working Skill					
- Duty responsibility					
- Precautious					
- Rapid Reaction to Situations					
- Apply Knowledge toward Working Tasks					
- Hard Working					
- Patient					
- Passion					
- Understanding work procedure					
- Multi-Tasks ability					

Quality of Hotel Employee	Level of Significance regarding Quality of Hotel Employee should have				
	Most	More	Middle	Less	Least
4. Enthusiastic					
- Friendly					
- Agreeable					
- Kind					
- Gentle					
- Welcoming					
- Respectful					
- Service with smile					
- Understand Customer behavior differences					
- Sincere					
- Communicate gently					
- Good manner					
- Willingness Perform					
- Take care customer's problem as self-problem					
5. Working Credit					
- Respect Customer Rights					
- Honesty					
- Stable					
- Retailing Talent and Skill					
- Represent Positive Organization's Image					
6. Reliability					
- Ability to present product and service with certainty					
- Ability to present product and service without information mistake					
- Refrain to take advantage from customer					

Quality of Hotel Employee	Level of Significance regarding Quality of Hotel Employee should have				
	Most	More	Middle	Less	Least
7. Customer Respond					
- Ready to response rapidly					
- Response with enthusiastic					
- Ready for unexpected situations					
- Ready to listen to customer's difficulty					
- Ability to solve customer's difficulty					
- Ability to solve customer's unexpected situations					
- Ability to serve customer with willingness act					
- Ability to suggest customer directly					
8. Safety					
- Work cautiously for customer's safety					
9. Make known of good service					
- Working Place Environment positive adornment					
- Ability to apply tools and knowledge to bring out customer convenience					
- Impressive outlook					
- Neat and clean					
10. Understand and Recognition					
- Attempt to understand customer's need					
- Response to customer's need with eagerness					
- Observe customer's profile to bring out proficient service					

Please define important level regarding Quality of Boutique Hotel Employee responsible for
Hotel Back- Supporting Section Services including Personnel, Marketing, and Accounting
contributing to the Hotel's Success

Quality of Hotel Employee	Level of Significance regarding Quality of Hotel Employee should have				
	Most	More	Middle	Less	Least
General Requirements					
- Education Quality					
- Working Skill					
- Experience					
- Individual Profile Sex, Age, Race, Height, Weight					
- Special Skill or Talent					
Service Quality Requirements					
1. Customer Responding					
- Rapid Customer Service					
- Sense of service regarding customer's convenience					
- Ability to assist customer regarding online services					
- Work Proficiently					
2. Communication with Customer					
- Ability to make good business relationship					
- Ability to communicate unmistakably					
- Ability to listen and understand customer's concern					

Quality of Hotel Employee	Level of Significance regarding Quality of Hotel Employee should have				
	Most	More	Middle	Less	Least
3. Working Skill					
- Duty responsibility					
- Precautious					
- Rapid Reaction to Situations					
- Apply Knowledge toward Working Tasks					
- Hard Working					
- Patient					
- Passion					
- Understanding work procedure					
- Multi-Tasks ability					
4. Enthusiastic					
- Friendly					
- Agreeable					
- Kind					
- Gentle					
- Welcoming					
- Respectful					
- Service with smile					
- Understand Customer behavior differences					
- Sincere					
- Communicate gently					
- Good manner					
- Willingness Perform					
- Take care customer's problem as self-problem					

Quality of Hotel Employee	Level of Significance regarding Quality of Hotel Employee should have				
	Most	More	Middle	Less	Least
5. Working Credit					
- Respect Customer Rights					
- Honesty					
- Stable					
- Retailing Talent and Skill					
- Represent Positive Organization's Image					
6. Reliability					
- Ability to present product and service with certainness					
- Ability to present product and service without information mistake					
- Refrain to take advantage from customer					
7. Customer Respond					
- Ready to response rapidly					
- Response with enthusiastic					
- Ready for unexpected situations					
- Ready to listen to customer's difficulty					
- Ability to solve customer's difficulty					
- Ability to solve customer's unexpected situations					
- Ability to serve customer with willingness act					
- Ability to suggest customer directly					
8. Safety					
- Work cautiously for customer's safety					
9. Make known of good service					
- Working Place Environment positive adomment					
- Ability to apply tools and knowledge to bring out customer convenience					

Quality of Hotel Employee	Level of Significance regarding Quality of Hotel Employee should have				
	Most	More	Middle	Less	Least
9. Make known of good service (contd.)					
- Impressive outlook					
- Neat and clean					
10. Understand and Recognition					
- Attempt to understand customer's need					
- Response to customer's need with eagerness					
- Observe customer's profile to bring out proficient service					

Part 3 Additional Suggestion

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

*****Appreciate Your Information, and Answer*****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายอภิชาติ ธรรมสิทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	23 กันยายน 2526
ประวัติการศึกษา	ปี พ.ศ. 2534 ประถมศึกษา โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2541 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์- วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2544 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาพาณิชยการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2546 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2548 ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล- ล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2549 ตำแหน่ง ผู้ช่วยบุคลากร เทศบาลตำบลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2551 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ 2 สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดตาก