ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

แบบสอบถาม

เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต จัดทำโดย นางสาวสุธิดา แก้วไชย นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษา การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลทางวิชาการ

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัย

สุธิดา แก้วไชย

การบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

การสำรวจต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการขององโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร กรุณาขีดเครื่องหมายกากบาท (x) เพื่อแสดงระดับความคิดเห็นของท่านและตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

(กรุณาใส่เครื่องหมาย x ในช่องว่างที่กำหนด)

1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2 อายุ ☐ น้อยกว่า 20 ☐ 21-30 ☐ 31-40
☐ 41-50 ☐ มากกว่า 50

3 ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4 ทวีป.....

5 อาชีพ ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ ☐ธุรกิจส่วนตัว
☐ พนักงานเอกชน ☐ เกษียณ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6 จุดประสงค์ในการมากรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ☐ ท่องเที่ยว ☐ ติดต่อธุรกิจ
☐ ติดต่อราชการ ☐ สัมมนา ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

<u>ตอนที่ 2</u> แบบสอบถามการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ระดับความเห็นด้วย

ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด **มีค่าคะแนนเป็น 5**

ระดับความเห็นด้วยมาก **มีค่าคะแนนเป็น 4**

ระดับความเห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

ระดับความเห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

(กรุณาใส่เครื่องหมาย x ในช่องหมายเลขเพื่อแสดงระดับความเห็นด้วย)

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า					
1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ใช้ในการติดต่อเบื้องต้น เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์					
2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ประวัติส่วนตัวของลูกค้าแต่ละราย เช่น ชื่อ วันเกิด					
3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ถ่ายสำเนาบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทางลูกค้าเก็บไว้					
4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสอบถามความต้องการของลูกค้า เช่น สูบบุหรี่ อินเตอร์เน็ต					
5 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสอบถามวิธีชำระค่าบริการของลูกค้า เช่น เงินสด บัตรเครดิต					

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม					
1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมประวัติส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละราย					
2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลการติดต่อกับลูกค้า					
3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการตอบสนองลูกค้าด้านการบริการต่างๆ					
4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
5 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถแสดงผลข้อมูลให้ลูกค้าทราบ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม					
ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์					
1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งลักษณะห้องพักให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า เช่น ห้องซุปพีเรีย ห้องดีลักซ์					
2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการบริการต่างๆ ของโรงแรม					
3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วยหัวใจการบริการ					
5 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน					

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการรักษาลูกค้า					
1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าติดตามความสัมพันธ์ ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของโรงแรมซ้ำ					
3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้าแนะนำโรงแรมไปยังคนรู้จัก					
4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าไต่ถามความรู้สึกของลูกค้าหลังการใช้บริการของโรงแรม					
5 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแนะนำข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิกของโรงแรมให้แก่ลูกค้า					

<u>ตอนที่ 3</u> แบบสอบถามคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับคุณภาพการบริการ

ระดับคุณภาพการบริการดีมาก **มีค่าคะแนนเป็น 5**

ระดับคุณภาพการบริการดี มีค่าคะแนนเป็น 4

ระดับคุณภาพการบริการปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

ระดับคุณภาพการบริการพอใช้ มีค่าคะแนนเป็น 2

ระดับคุณภาพการบริการต้องปรับปรุง มีค่าคะแนนเป็น 1

(กรุณาใส่เครื่องหมาย x ในช่องหมายเลขเพื่อแสดงระดับคุณภาพการบริการ)

คุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร	คุณภาพการบริการ				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ต้องปรับปรุง 1
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ					
1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้คำตอบที่ถูกต้องในการให้บริการ เช่น ที่ตั้งของสระว่ายน้ำ					
2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าต้องการ					
3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าภายในเวลาที่กำหนดตามที่สัญญา					
4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งเวลาในการให้บริการลูกค้าทุกครั้ง เช่น กรุณารอ 5 นาที					

คุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร	คุณภาพการบริการ				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ต้องปรับปรุง 1
ด้านความมั่นใจ					
1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความรู้ที่สามารถตอบคำถามท่านได้อย่างชัดเจน					
2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ					
3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นๆ ในการตอบคำถามแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างปลอดภัย					
ด้านการตอบสนอง					
1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าพร้อมให้บริการลูกค้าทันที					
2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้า					
3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแก้ปัญหาให้ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว					
4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความเต็มใจในการตอบคำถามลูกค้า					

คุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร	คุณภาพการบริการ				
	ดีมาก 5	ดี 4	ปานกลาง 3	พอใช้ 2	ต้องปรับปรุง 1
ด้านความเอาใจใส่					
1 ลูกค้าได้รับการเอาใจใส่เมื่อประสบปัญหา					
2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเอาใจใส่ลูกค้าด้วยความจริงใจ					
3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเข้าใจความต้องการของลูกค้า					
4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้า โดยถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ					
ด้านรูปลักษณ์					
1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแต่งกายเรียบร้อย					
2 บริเวณล๊อบบี้สะอาด มีความเป็นระเบียบ					
3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า					
4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้วัสดุอุปกรณ์ที่สวยงามในการให้บริการลูกค้า					

ขอขอบคุณ

Naresuan University

Bangkok Campus

M.A. Master of Arts in Hotel and Tourism Management

Research Questionnaire

Subject: Customer relationship management of receptionists affecting the service quality of 4 star hotel in Bangkok

The explanation of research questionnaire.

1. This research questionnaire is a part of the research provided by miss Sutida Kawchai the student of Master of Arts in Hotel and Tourism Management, Naresuan University of Bangkok Campus for the study of Customer Relationship Management of Receptionists affecting the Service Quality of 4 star hotel in Bangkok.

2. The questionnaire has 3 Sections :

Section1 Respondent's general information

Section2 Respondent's perception towards the customer relationship management of receptionists

Section3 Respondent's perception towards the service quality of 4 star hotel in Bangkok

3. Please complete the questionnaire. The data will be used for summarization

Thank you very much for your cooperation.

Sutida Kawchai

Researcher

RESEARCH QUESTIONNAIRE

SUBJECT : CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OF RECEPTIONISTS AFFECTING THE SERVICE QUALITY OF 4 STAR HOTEL IN BANGKOK

This survey deals with your opinions of customer relationship management of receptionists affecting the service quality of 4 star hotel in Bangkok.

Section1 Respondent's general information

Section2 Respondent's perception towards the customer relationship management of receptionists

Section3 Respondent's perception towards the service quality of 4 star hotel in Bangkok

Section1 Respondent's general information

(Please X in the appropriate box)

1 Gender: ☐ Male ☐ Female

2 Age Group: ☐ Under 20 ☐ 21-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ Over 50

3 Highest Education Level: ☐ Under Bachelor's degree ☐ Bachelor's degree ☐ Over Bachelor's degree

4 Continent.....

5 Occupation: ☐ Student ☐ Government and State enterprise ☐ Self-employed ☐ Company's employee ☐ Retired ☐ Others(Please specify).....

6 What is the purpose of your visit in Bangkok ? ☐ Tourism ☐ Business ☐ Offical ☐ Meeting/Incentive/Convention/Exhibition ☐ Others(Please specify).....

Section2 Respondent's perception towards the customer relationship management of receptionists

Level of agreement

Strongly Agree	5
Moderately Agree	4
Average Agree	3
Moderately Disagree	2
Strongly Disagree	1

(Please X in the appropriate box)

Customer relationship management of receptionists	Level of agreement				
	Strongly Agree 5	Moderately Agree 4	Average Agree 3	Moderately Disagree 2	Strongly Disagree 1
Database					
1 All receptionist collect the primary contact details of the guest such as address, telephone number.					
2 All receptionists collect personal information of individual guest such as name, birthday.					
3 All receptionists copy your I.D. card or passport.					
4 All receptionists are ask to your requirement such as smoke, internet.					
5 All receptionists are ask to the method of your payment such as cash, credit card.					

Customer relationship management of receptionists	Level of agreement				
	Strongly Agree 5	Moderately Agree 4	Average Agree 3	Moderately Disagree 2	Strongly Disagree 1
Electronic					
1 All receptionists use technology for collecting the personal information of the guest.					
2 All receptionists use technology for collecting the contact details of the guest.					
3 All receptionists use technology for services.					
4 All receptionists are quick to use technology for analysing and processing the data of guest.					
5 All receptionists show the processed data to guest by using technology.					
Action					
1 All receptionists inform the guest about the room type such as superior room, deluxe room.					
2 All receptionists inform the guest of the hotel's services.					
3 All receptionists are sovle your problems efficiently.					
4 All receptionists have a service-oriented mind.					
5 All receptionist keep the same standards of services.					

Customer relationship management of receptionists	Level of agreement				
	Strongly Agree 5	Moderately Agree 4	Average Agree 3	Moderately Disagree 2	Strongly Disagree 1
Retention					
1 All receptionists always follow up the relationship.					
2 All receptionists encourage guest to come back the hotel again.					
3 All receptionists encourage guest to invite other friends.					
4 All receptionists ask guest's comments after receiving a service.					
5 All receptionists inform guest about hotel's membership.					

Section3 Respondent's perception towards the service quality of 4 star hotel in Bangkok

Level of Service Quality

Excellent Service Quality	5
Good Service Quality	4
Normal Service Quality	3
Fair Service Quality	2
Poor Service Quality	1

(Please X in the appropriate box)

The service quality of 4 star hotel in Bangkok	Level of Service Quality				
	Excellent 5	Good 4	Normal 3	Fair 2	Poor 1
Reliability					
1 Guest received correct answers from receptionists such as swimming pool location.					
2 The services were given exactly as requested.					
3 Guest received the services from receptionists at the time they promise to do so.					
4 All receptionists are always informed of the time of service such as please wait 5 minutes.					

The service quality of 4 star hotel in Bangkok	Level of Service Quality				
	Excellent 5	Good 4	Normal 3	Fair 2	Poor 1
Assurance					
1 All receptionists have the knowledge to answer your questions clearly.					
2 All receptionists are consistently courteous.					
3 All receptionists have excellent English skill or third language to answer questions correctly.					
4 All receptionists advise method of equipment safely.					
Responsiveness					
1 Guest receive prompt services.					
2 All receptionists are always willing to help you.					
3 All receptionists are sovle your problems quickly.					
4 All receptionists are always willing to answer your questions.					

The service quality of 4 star hotel in Bangkok	Level of Service Quality				
	Excellent 5	Good 4	Normal 3	Fair 2	Poor 1
Empathy					
1 Guest receive the personal attention when they have problems.					
2 All receptionists give your best interest at heart.					
3 All receptionists understand what your expectations are.					
4 All receptionists are respect to guest's benefit.					
Tangibles					
1 All receptionists have a neat appearance.					
2 The lobby area looks clean and tidy.					
3 All receptionists use the modern equipment to render service to the guest.					
4 All receptionists use the nice material to render service to the guest.					

Thank you very much

แบบสัมภาษณ์

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขา วิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

****

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

เรียน ท่านผู้เชี่ยวชาญ

ด้วยข้าพเจ้า นางสาว สุธิดา แก้วไชย กำลังศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ณ มหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร และกำลังดำเนินงานวิจัย เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ให้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ของงานวิจัยนี้ด้วย

ขอรับรองว่าเป็นความจริง

.....

(รศ.ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ)

ขอขอบพระคุณ

สุธิดา แก้วไชย

ผู้วิจัย

บทสัมภาษณ์

เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ..... นามสกุล.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้า

1. ท่านมีความคิดเห็นว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว หรือไม่ เพราะอะไร

.....

.....

.....

2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้านใดบ้าง ที่ท่านเห็นด้วยว่า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว และอย่างไร (โปรดยกตัวอย่าง)
(กรุณาขีดเครื่องหมายกากบาท (x) ในช่อง ☐หน้าหัวข้อที่ท่านเห็นด้วย)

☐ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า .....

.....

☐ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม .....

.....

☐ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ .....

.....

☐ ด้านการรักษาลูกค้า .....

.....

3. กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้านที่ท่านเห็นด้วยว่า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว
(กรุณาเรียงจากด้านที่เห็นด้วยมากที่สุดไปหาด้านที่เห็นด้วยน้อยที่สุด)

.....

.....

บทสัมภาษณ์

เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ..... นามสกุล.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

1. ท่านมีความคิดเห็นว่า การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว หรือไม่ เพราะอะไร

.....

.....

.....

2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้านใดบ้าง ที่ท่านเห็นด้วยว่า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว และอย่างไร (โปรดยกตัวอย่าง)
(กรุณาขีดเครื่องหมายกากบาท (x) ในช่อง☐หน้าหัวข้อที่ท่านเห็นด้วย)

☐ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า .....

.....

☐ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม .....

.....

☐ ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ .....

.....

☐ **ด้านการรักษาลูกค้า**

.....

.....

3. กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้านที่ท่านเห็นด้วยว่า มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว
(กรุณาเรียงจากด้านที่เห็นด้วยมากที่สุดไปหาด้านที่เห็นด้วยน้อยที่สุด)

.....

.....

ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่า ครอนบาร์ค แอลฟ่า (Cronbach's Alpha Anaysis Test)

Reliability

[DataSet1] D:\Untitled1.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	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
.958	40

ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Item Objective Conguence Index: IOC)

ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเหมาะสม					รวมคะแนน (โดยผู้วิจัย)
			ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					
			รศ.ดร. สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
เพศ	ชาย, หญิง (พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์, 2553)	ชาย, หญิง	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 = 1.00
อายุ	21-25,26-30,31-35,36-40,41-45,46-50,มากกว่า 50 (พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์ ,2553)	น้อยกว่า 20, 21-30, 31-40,41-50, มากกว่า 50	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 = 1.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี (พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์ ,2553)	ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 = 1.00
ทวีป	สัญชาติ ระบุ.....(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์ ,2553)	ระบุ.....	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 = 1.00

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเหมาะสม ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวมคะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร. สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา, พนักงานบริษัทเอกชน, ธุรกิจส่วนตัว, แม่บ้าน, เกษียณ, อื่นๆ (โปรดระบุ)..... (พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์ ,2553)	นักเรียน/นักศึกษา, ข้าราชการ, ธุรกิจส่วนตัว, พนักงานเอกชน, เกษียณ, อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 = 1.00
จุดประสงค์ในการมากรุงเทพมหานครในครั้งนี้	ท่องเที่ยว, เพื่อติดต่อธุรกิจ, เพื่อติดต่อราชการ, เพื่อสัมมนา, อื่นๆ (โปรดระบุ)..... (พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์ ,2553)	ท่องเที่ยว, ติดต่อธุรกิจ, ติดต่อราชการ, สัมมนา, อื่นๆ (โปรดระบุ).....	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 = 1.00

ตอนที่2: แบบสอบถามการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวม คะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า)	1 โรงแรมฯ จัดเก็บข้อมูลเพื่อการติดต่อลูกค้าได้โดยตรง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูล เพื่อการติดต่อลูกค้าได้โดยตรง เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น	+1	+1	+1	+1	+1	5/5= 1.00
	2 โรงแรมฯ จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ประวัติส่วนตัวของลูกค้าแต่ละรายการ เช่น วันเกิด เป็นต้น(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ ประวัติส่วนตัวของลูกค้าแต่ละรายการ เช่น วันเกิด เป็นต้น	+1	+1	+1	+1	+1	5/5= 1.00

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวม คะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า)	3 โรงแรมฯ แจ้งสมาชิกผู้ใช้บริการให้ทราบเกี่ยวกับการใช้บริการในโรงแรมฯ ของสมาชิกผู้ใช้บริการ(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับการบริการต่างๆของโรงแรม	+1	+1	0	+1	0	3/5= 0.60
	4 โรงแรมฯ ใช้ฐานข้อมูลที่จัดเก็บ เพื่อการติดต่อกับสมาชิกผู้ใช้บริการ(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้ฐานข้อมูลที่จัดเก็บเพื่อการติดต่อกับลูกค้า	+1	+1	-1	+1	+1	4/5= 0.80

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวม คะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า)	5 โรงแรมฯ มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการใช้บริการแต่ละครั้งให้สมาชิกผู้ใช้บริการแต่ละรายทราบ(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	5 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาการใช้บริการแต่ละครั้งให้ลูกค้าแต่ละรายทราบ	+1	+1	-1	+1	0	2/5= 0.40
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม)	1 โรงแรมฯ ใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมประวัติส่วนบุคคลของสมาชิกผู้ใช้บริการแต่ละราย(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมประวัติส่วนบุคคลของลูกค้าแต่ละราย	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวม คะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม)	2 โรงแรมฯ ใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลการติดต่อกับสมาชิกผู้ใช้บริการ (จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการเก็บรวบรวมข้อมูลการติดต่อกับลูกค้า	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	3 โรงแรมฯ ใช้เทคโนโลยีในการติดต่อกับสมาชิกผู้ใช้บริการในทุกรูปแบบทุกช่องทางการติดต่อ ได้แก่ อีเมล์ และการติดต่อโดยตรงทางโทรศัพท์ เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นทางด้านข้อมูล การขาย และการให้บริการหลังขาย(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการตอบสนองลูกค้าด้านการบริการต่างๆ	+1	+1	0	0	+1	3/5 =0.60

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวมคะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม)	4 โรงแรมฯ ใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลสมาชิกผู้ใช้บริการแต่ละราย ได้สะดวกและรวดเร็ว(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้เทคโนโลยีในการวิเคราะห์และการประมวลผลข้อมูลลูกค้าแต่ละราย ได้สะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	5 โรงแรมฯ สามารถแสดงผลข้อมูลให้สมาชิกผู้ใช้บริการทราบ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	5 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถแสดงผลข้อมูลให้ลูกค้าทราบ ด้วยการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม	+1	+1	0	+1	+1	4/5= 0.80

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวมคะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์)	1 โรงแรมฯ สามารถให้บริการแก่สมาชิกผู้ใช้บริการได้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ, 2548)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงกับความต้องการของแต่ละบุคคล	+1	+1	-1	0	+1	2/5 =0.40
	2 ศูนย์บริการสมาชิก ติดต่อได้อย่าง สะดวก และรวดเร็ว (จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	2 ลูกค้าสามารถติดต่อกับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว	+1	+1	-1	+1	0	2/5 =0.40
	3 พนักงานให้บริการ ของศูนย์บริการสมาชิก สามารถให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามได้ตรงกับความต้องการ(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถตอบข้อซักถาม ได้ตรงกับความต้องการ	+1	+1	-1	+1	0	2/5 =0.40

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวม คะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์)	4 พนักงานให้บริการ ของศูนย์บริการสมาชิก มีทักษะความสามารถ และมีหัวใจในการบริการ(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีหัวใจในการบริการ	+1	+1	0	+1	0	3/5 =0.60
	5 โรงแรมฯ ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการให้เป็นรูปแบบเดียวกัน(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	5 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน	+1	+1	0	0	+1	3/5 =0.60

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวม คะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการรักษาลูกค้า)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมฯ มีการดำเนินการติดตามความสัมพันธ์ และการรับรู้ของสมาชิกผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าติดตามความสัมพันธ์ ของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	2 โรงแรมฯ ดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนความเข็มแข็งของสายใยความสัมพันธ์เดิมที่มีอยู่(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของโรงแรมซ้ำ						
	3 โรงแรมฯ ใช้ประโยชน์จากความคุ้นเคยและความเชื่อถือที่สมาชิกผู้ใช้บริการ เพื่อการขยายขอบเขตการเพิ่มยอดสมาชิกผู้ใช้บริการให้กว้างขวางขึ้น(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเชิญชวนให้ลูกค้าแนะนำโรงแรมไปยังคนรู้จัก	+1	+1	0	+1	+1	4/5 =0.80

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวมคะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์(ด้านการรักษาลูกค้า)	4 โรงแรมฯ มีการประเมินผลสำเร็จ เมื่อได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์กับสมาชิกผู้ใช้บริการ(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าไต่ถามความรู้สึกของลูกค้าหลังการใช้บริการของโรงแรม	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	5 ฝ่ายบริหารและพนักงานของโรงแรมฯ มีนโยบายดำเนินกิจกรรมต่างๆเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกผู้ใช้บริการ(จุรีรัตน์ วณิชกิตติ,2548)	5 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแนะนำข้อมูลการสมัครเป็นสมาชิกของโรงแรมให้แก่ลูกค้า	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00

ตอนที่3 : คุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวม คะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
คุณภาพการบริการ(ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ)	1 พนักงานต้อนรับให้คำตอบท่านที่ถูกต้องในการให้บริการ เช่น ที่ตั้งของร้านค้า ข้อมูลนักท่องเที่ยว(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้คำตอบที่ถูกต้องในการให้บริการ เช่น ที่ตั้งของสระว่ายน้ำ	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	2 พนักงานต้อนรับให้บริการท่านได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	3 พนักงานต้อนรับให้บริการท่านตามเงื่อนไขภายในเวลาที่กำหนดตามที่สัญญา(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าตามเงื่อนไขภายในเวลาที่กำหนดตามที่สัญญา	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวม คะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
คุณภาพการบริการ(ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ)	4 พนักงานต้อนรับมีความรู้ที่สามารถตอบคำถามท่านได้อย่างชัดเจน(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความรู้ที่สามารถตอบคำถามท่านได้อย่างชัดเจน	+1	+1	-1	0	+1	2/5 =0.40
คุณภาพการบริการ(ด้านความมั่นใจ)	1 พนักงานต้อนรับของศูนย์การค้ามีความรู้น่าเชื่อถือและทำให้ท่านไว้ใจได้(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความรู้น่าเชื่อถือสามารถทำให้ลูกค้าไว้วางใจได้	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	2 พนักงานต้อนรับให้บริการแก่ท่านด้วยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวมคะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
คุณภาพการบริการ(ด้านความมั่นใจ)	3 พนักงานต้อนรับมีทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆในการตอบคำถามแก่ท่าน(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีทักษะในด้านการใช้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาอื่นๆในการตอบคำถามแก่ลูกค้า	+1	+1	+1	0	+1	4/5 =0.80
	4 กิจการแห่งนี้ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการ(ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา,2552)	4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าได้แนะนำวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆแก่ลูกค้า	+1	+1	+1	0	0	3/5 =0.60
คุณภาพการบริการ(ด้านการตอบสนอง)	1 พนักงานต้อนรับพร้อมให้บริการแก่ท่านในทันที(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าพร้อมให้บริการลูกค้าในทันที	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับความเห็นด้วย (5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวมคะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร.สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
คุณภาพการบริการ(ด้านการตอบสนอง)	2 พนักงานของกิจการแห่งนี้ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2552)	2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	0	+1	4/5 =0.80
	3 พนักงานต้อนรับมีความพร้อมในการตอบสนองตามคำขอของท่าน(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความพร้อมในการตอบสนองตามคำขอของลูกค้า	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	4 พนักงานของกิจการแห่งนี้บอกลูกค้าว่าจะให้บริการเมื่อใด(ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา,2552)	4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแจ้งเวลาในการให้บริการลูกค้า เช่น กรุณารอ 5 นาที	+1	+1	-1	+1	+1	4/5 =0.80

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับคุณภาพการบริการ(5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวมคะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร. สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
คุณภาพการบริการ (ด้านความเอาใจใส่)	1 พนักงานต้อนรับเอาใจใส่แก่ท่านในการให้บริการเมื่อท่านประสบปัญหา(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเอาใจใส่ลูกค้าในการให้บริการเมื่อท่านประสบปัญหา	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	2 พนักงานต้อนรับติดต่อกับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าติดต่อกับลูกค้าด้วยความเอาใจใส่	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	3 พนักงานต้อนรับเข้าใจความต้องการของลูกค้า(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าเข้าใจความต้องการของลูกค้า	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	4 เวลาเปิดทำการของกิจการแห่งนี้ให้ความสะดวกแก่ลูกค้าทุกคน(ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา,2552)	4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง	+1	+1	+1	0	+1	4/5 =0.80

ตัวแปร	คำถามอ้างอิง	คำถามดัดแปลง	ระดับคุณภาพการบริการ(5=มากที่สุด...1=น้อยที่สุด) ช่องให้คะแนน IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ					รวมคะแนน (โดยผู้วิจัย)
			รศ.ดร. สุทธินันทน์	ดร.สิทธิชัย	ดร.ไกรฤกษ์	ดร.กฤช	ดร.ธันยมัย	
คุณภาพการบริการ(ด้านรูปลักษณ์)	1 พนักงานต้อนรับแต่งกายเรียบร้อย(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	1 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าแต่งกายเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	2 ความสะอาด และความเป็นระเบียบ(พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	2 โต๊ะต้อนรับของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าสะอาด มีความเป็นระเบียบ	+1	+1	0	0	+1	3/5 =0.60
	3 เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการของกิจการแห่งนี้ดูทันสมัย(ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา,2552)	3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการลูกค้า	+1	+1	+1	+1	+1	5/5 =1.00
	4 สยามพารากอนมีสื่อที่ใช้ในการบริการที่ช่วยให้ง่ายต่อการเข้าใจ เช่น แผ่นพับรายนามชื่อร้านค้าภายในศูยน์การค้า (พิลาวัณย์ อุทัยรัตน์,2553)	4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้นามบัตรของโรงแรมแก่ลูกค้าเพื่อแจ้งที่อยู่ของโรงแรมแก่ลูกค้า	+1	+1	+1	-1	+1	3/5 =0.60

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ที่ ศธ ๐๕๒๗.๐๒.๐๑/ว ๖๔๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.กฤช จรินโท

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวสุธิดา แก้วไชย รหัสประจำตัว ๕๔๙๑๐๒๙๙ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์เรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุกูล บำรุงไทย)
รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

1. งานวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐-๕๕๙๖-๘๘๒๘-๓๒
2. นางสาวสุธิดา แก้วไชย
โทร ๐๘-๗๕๑๓-๓๐๓๒

ที่ ศธ ๐๕๒๗.๐๒.๐๑/ว ๖๔๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวสุธิดา แก้วไชย รหัสประจำตัว ๕๔๙๑๐๒๙๙ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ดร.พิศสุภา ปีจฉิมสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์เรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุกูล บำรุงไทย)
รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

1. งานวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐-๕๕๙๖-๘๘๒๘-๓๒
2. นางสาวสุธิดา แก้วไชย
โทร ๐๘-๗๕๑๓-๓๐๓๒

ที่ ศธ ๐๕๒๗.๐๒.๐๑/ว ๖๔๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๘

๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.ธันยมัย เจียรกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวสุธิดา แก้วไชย รหัสประจำตัว ๕๔๙๑๐๒๙๙ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์เรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุกูล บำรุงไทย)
รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

1. งานวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐-๕๕๙๖-๘๘๒๘-๓๒
2. นางสาวสุธิดา แก้วไชย
โทร ๐๘-๗๕๑๓-๓๐๓๒

ที่ ศธ ๐๕๒๗.๐๒.๐๑/ว ๖๔๘๒

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
อำเภอเมืองฯ จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ฉบับ
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย นางสาวสุธิดา แก้วไชย รหัสประจำตัว ๕๔๙๑๐๒๙๙ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์เรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุกูล บำรุงไทย)
รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

1. งานวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐-๕๕๙๖-๘๘๒๘-๓๒
2. นางสาวสุธิดา แก้วไชย
โทร ๐๘-๗๕๑๓-๓๐๓๒

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานวิชาการ โทร. ๘๘๒๘-๓๒

ที่ ศธ ๐๕๒๗.๐๒.๐๑/๖๔๘๔ **วันที่** ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.สิทธิชัย พรหมสุวรรณ

ด้วย นางสาวสุธิดา แก้วไชย รหัสประจำตัว ๕๔๙๑๐๒๙๙ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง **"การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร"** เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โดยมี ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาสาระของวิทยานิพนธ์เรื่องนี้เป็นอย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังที่แนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นุกูล บำรุงไทย)
รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย