

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา:
โรงแรมฟาร์มแลนด์ รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดอุบลราชธานี

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลสำหรับใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในเรื่อง “คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา: โรงแรมฟาร์มแลนด์ รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดอุบลราชธานี” โดยข้อมูลที่ท่านให้จะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่าน และข้อมูลทุกอย่างจะเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงแรม
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้าโรงแรม
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดกรอกเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความจริงของท่าน

1.1 อาชีพ

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| () 1. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ | () 2. พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง |
| () 3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย | () 4. นักเรียน/นักศึกษา |
| () 5. เกษตรกร | () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ |

1.2 ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ มัธยมศึกษาตอนต้น () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/(ปวช.)
 () 3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) () 4. ปริญญาตรี
 () 5. สูงกว่าปริญญาตรี

1.3 รายได้ต่อเดือน (กรณีนักเรียน/นักศึกษา หมายถึง รายได้ที่ผู้ปกครองให้ในแต่ละเดือน)

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000 – 15,000 บาท
 () 3. 15,001 – 20,000 บาท () 4. 20,001 – 25,000 บาท
 () 5. 25,001 – 30,000 บาท () 6. 30,001 – 35,000 บาท
 () 7. 35,001 – 40,000 บาท () 8. สูงกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงแรม

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด และระบุว่าท่านเห็นด้วยกับประโยคต่อไปนี้มากน้อยเพียงใดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับของคุณภาพการบริการ				
		5	4	3	2	1
2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)						
2.1.1	ห้องพักมีความสะอาด เรียบร้อย					
2.1.2	อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักสะอาด ครบถ้วน และจัดวางอย่างเป็นระเบียบ					
2.1.3	โรงแรมมีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม น่าดึงดูด บรรยากาศดี					
2.1.4	โรงแรมมีที่จอดรถยนต์ที่เหมาะสม สะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า					
2.1.5	โรงแรมมีช่องทางในการติดต่อลูกค้าหรือการให้บริการที่หลากหลาย ชัดเจน					
2.2 ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability)						
2.2.1	พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย					
2.2.2	พนักงานให้บริการอย่างเต็มที่ เช่น พนักงานมีความพร้อมด้านการให้บริการอยู่เสมอ เป็นต้น					

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับของคุณภาพการบริการ				
		5	4	3	2	1
2.2.3	พนักงานชี้แจงรายละเอียดการชำระเงินต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้ทราบอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจน และโปร่งใส					
2.2.4	พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
2.2.5	พนักงานสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงที่ได้ให้สัญญากับลูกค้าได้					
2.3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)						
2.3.1	พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า					
2.3.2	พนักงานสามารถตอบสนองความต้องการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว					
2.3.3	พนักงานบริการลูกค้าทุกคนอย่างเต็มใจ และพร้อมให้บริการตลอดเวลา					
2.3.4	พนักงานมีการแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการเข้าพัก สิ่งอำนวยความสะดวก หรือโปรโมชั่นต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด และชัดเจน					
2.3.5	โรงแรมมีช่องทางการติดต่อที่สะดวก ไม่ซับซ้อน และสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)						
2.4.1	พนักงานของโรงแรมมีความสุภาพ เรียบร้อย อ่อนโยน มีใจรักในการบริการ					
2.4.2	พนักงานมีทักษะในการให้บริการ					
2.4.3	โรงแรมมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดีและได้มาตรฐาน เช่น มีระบบกล้องวงจรปิดบันทึกภาพตลอด 24 ชั่วโมง					
2.4.4	อุปกรณ์ภายในโรงแรมมีมาตรฐานและความปลอดภัย เช่น ประตูหน้าต่างแข็งแรงคงทน					

ข้อที่	คุณภาพการบริการ	ระดับของคุณภาพการบริการ				
		5	4	3	2	1
2.4.5	บริเวณที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์มีความปลอดภัย เช่น มีแสงสว่างทั่วบริเวณ มีกล้องวงจรปิด เป็นต้น					
2.5 การเข้าใจลูกค้า (Empathy)						
2.5.1	พนักงานดูแลเอาใจใส่ความสะดวกสบายของลูกค้า เช่น การรับฝากกระเป๋าก่อนเวลาเช็คอิน บริการโทรปลุกลูกค้าตามเวลาที่ลูกค้าแจ้ง					
2.5.2	พนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของลูกค้า					
2.5.3	พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
2.5.4	พนักงานใส่ใจในการตอบคำถามและการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอยู่เสมอ					
2.5.5	พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรม

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด และระบุว่าท่านเห็นด้วยกับประโยคต่อไปนี้มาก

น้อยเพียงใดและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ข้อที่	ความภักดี	ระดับของคุณภาพการบริการ				
		5	4	3	2	1
3.1 ความภักดีเชิงทัศนคติ						
3.1.1	ท่านรู้สึกประทับใจในห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรมแรม					
3.1.2	ท่านรู้สึกประทับใจสภาพแวดล้อมของโรมแรม					
3.1.3	ท่านรู้สึกประทับใจการให้บริการของพนักงาน					
3.1.4	ท่านรู้สึกมีความสุข และอบอุ่นทุกครั้งที่ได้มาพักที่โรงแรมแห่งนี้					

ข้อที่	ความกักดี	ระดับของคุณภาพการบริการ				
		5	4	3	2	1
3.1.5	ท่านจะนึกถึงโรงแรมแห่งนี้เป็นอันดับแรกเมื่อมีโอกาสได้มาท่องเที่ยวหรือทำธุระบริเวณใกล้เคียง					
3.2 ความกักดีเชิงพฤติกรรม						
3.2.1	ท่านจะใช้บริการโรงแรมนี้ต่อไป แม้จะมีโรงแรมใหม่เปิดให้บริการเพิ่ม					
3.2.2	ท่านจะยังคงเลือกใช้บริการห้องพักของโรงแรมนี้ ถึงแม้ว่าห้องพักจะมีราคาแพงขึ้น					
3.2.3	ท่านจะแนะนำคนใกล้ชิดหรือคนที่ต้องการหาห้องพักมาใช้บริการโรงแรมนี้เพิ่ม					
3.2.4	ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่น่าประทับใจของโรงแรมนี้ให้กับแก่คนใกล้ชิด					
3.2.5	หากมีใครกล่าวถึงโรงแรมในแง่ลบ ท่านจะแก้ต่างหรือชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องแก่บุคคลนั้น					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ

ค่าเฉลี่ย IOC ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ
เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา:
โรงแรมฟาร์มแลนด์ รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดอุบลราชธานี

คุณภาพการบริการ	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)					
1. ห้องพักรับความสะดวก สะอาด เรียบร้อย	1	1	1	1	ดีมาก
2. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก สะอาด ครบถ้วน และจัดวางอย่างเป็นระเบียบ	1	1	1	1	ดีมาก
3. สภาพแวดล้อมโดยรอบของโรงแรมมีความน่า ดึงดูด บรรยากาศดี	1	1	1	1	ดีมาก
4. ที่จอดรถเพียงพอต่อผู้เข้าพัก	1	1	1	1	ดีมาก
5. การติดต่อเพื่อรับข้อมูลและใช้บริการมีหลาย ช่องทาง	1	1	1	1	ดีมาก
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability)					
1. พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	1	1	0	0.67	ผ่าน
2. พนักงานให้บริการอย่างเต็มที่	1	0	1	0.67	ผ่าน
3. พนักงานชี้แจงรายละเอียดการชำระเงินต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้ทราบอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจน และโปร่งใส	1	1	1	1	ดีมาก
4. พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	ดีมาก
5. ท่านได้รับบริการตามที่โรงแรมโฆษณาไว้	1	1	0	0.67	ผ่าน
การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)					
1. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ หรือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า	1	1	1	1	ดีมาก
2. พนักงานตอบสนองการให้บริการกับลูกค้าอย่าง รวดเร็ว	1	1	1	1	ดีมาก

คุณภาพการบริการ	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
3. พนักงานบริการลูกค้าทุกคนอย่างเต็มใจ และพร้อมให้บริการตลอดเวลา	1	1	1	1	ดีมาก
4. พนักงานมีการแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดการเข้าพัก สิ่งอำนวยความสะดวกหรือโปรโมชั่นต่าง ๆ ได้อย่างละเอียด และชัดเจน	1	1	1	1	ดีมาก
5. ช่องทางการติดต่อมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน และสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง	1	1	1	1	ดีมาก
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)					
1. พนักงานของโรงแรมมีความสุภาพ เรียบร้อย อ่อนน้อม มีใจรักในการบริการ	1	1	0	0.67	ผ่าน
2. พนักงานมีทักษะในการให้บริการ	1	1	1	1	ดีมาก
3. มีระบบกล้องวงจรปิดบันทึกภาพตลอด 24 ชั่วโมง	1	1	1	1	ดีมาก
4. อุปกรณ์ภายในโรงแรมมีมาตรฐานและความปลอดภัย เช่น ประตูหน้าต่างแข็งแรงคงทน	1	1	1	1	ดีมาก
5. บริเวณที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์มีความปลอดภัย	1	1	1	1	ดีมาก
การเข้าใจลูกค้า (Empathy)					
1. ให้ความสนใจกับความสะดวกสบายของลูกค้า เช่น การรับฝากกระเป๋าก่อนเวลาเช็กอิน บริการโทรปลุกลูกค้าตามเวลาที่ลูกค้าแจ้ง	1	1	1	1	ดีมาก
2. พนักงานรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของลูกค้า	1	1	1	1	ดีมาก
3. พนักงานสามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	ดีมาก
4. พนักงานใส่ใจในการตอบคำถามและการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าอยู่เสมอ	1	1	1	1	ดีมาก
5. พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียม	1	1	1	1	ดีมาก
ความภักดีเชิงทัศนคติ					

คุณภาพการบริการ	ความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ท่านรู้สึกประทับใจในห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม	1	1	1	1	ดีมาก
2. ท่านรู้สึกประทับใจสภาพแวดล้อมของโรงแรม	1	1	1	1	ดีมาก
3. ท่านรู้สึกประทับใจการให้บริการของพนักงาน	1	1	1	1	ดีมาก
4. ท่านรู้สึกมีความสุข และอบอุ่นทุกครั้งที่ได้มาพักที่โรงแรมนี้	1	1	1	1	ดีมาก
5. ท่านจะนึกถึงโรงแรมนี้เป็นอันดับแรกเมื่อมีโอกาสได้มาท่องเที่ยวหรือทำธุระบริเวณใกล้เคียง	1	1	1	1	ดีมาก
ความภักดีเชิงพฤติกรรม					
1. ท่านจะใช้บริการโรงแรมนี้ต่อไป แม้จะมีโรงแรมใหม่เปิดให้บริการเพิ่ม	1	1	1	1	ดีมาก
2. ท่านจะยังคงเลือกใช้บริการห้องพักของโรงแรมนี้ ถึงแม้ว่าห้องพักจะมีราคาแพงขึ้น	1	1	1	1	ดีมาก
3. ท่านจะแนะนำคนใกล้ชิดหรือคนที่ต้องการหาห้องพักมาใช้บริการโรงแรมนี้เพิ่ม	1	1	1	1	ดีมาก
4. ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่น่าประทับใจของโรงแรมนี้ให้กับแก่คนใกล้ชิด	1	1	1	1	ดีมาก
5. หากท่านมีใครกล่าวถึงโรงแรมในแง่ลบ ท่านจะแก้ต่าง หรือชี้แจงข้อมูลที่ถูกต้องแก่บุคคลนั้น	1	1	1	1	ดีมาก

จากตารางจะเห็นว่าค่า IOC มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อ > 0.50 ผ่านเกณฑ์ทุกข้อ สรุปข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ ด้านคุณภาพการบริการ และความภักดีของลูกค้า สร้างได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการวัดความภักดีของลูกค้าโรงแรมฟาร์มแลนด์ รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดอุบลราชธานี