

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานที่พักรักษาสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานด้านบริการของแรงงานไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักรักษาสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนารับบริการของพนักงานที่พักรักษาสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพักรักษาสุขภาพ

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ

3. แบบสอบถามแต่ละตอนมีคำชี้แจงของตอนนั้น ๆ เพื่อผู้ตอบแบบสอบถามจะได้ทราบว่า ต้องทำอะไรอย่างไร เพื่อการตอบเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านช่วยอ่านคำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถาม

4. การตอบแบบสอบถาม ขอให้โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. น้อยกว่า 21 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41- 60 ปี

☐ 4. มากกว่า 60 ปี

3. รายได้ประจำเดือน (US\$)

☐ 1. ต่ำกว่า \$2,000

☐ 2. \$2,000– 4,000

☐ 3. \$4,001 – 6,000

☐ 4. ตั้งแต่\$6,001 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย✓ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ระยะเวลาในการเข้าพัก

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. น้อยกว่า 7 วัน | ☐ 2. 7 – 14 วัน |
| ☐ 3. 15 – 21 วัน | ☐ 4. มากกว่า 21 วัน |

2. ลักษณะการเข้าพัก

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ทำธุรกิจส่วนตัว | ☐ 2. ประชุม/สัมมนา |
| ☐ 3. ท่องเที่ยวส่วนตัว | ☐ 4. ท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะ |

3. ท่านใช้เวลาพักผ่อนกับใคร

- | | | |
|-------------------------------------|---|---------------------------------|
| ☐ 1. คนเดียว | ☐ 2. คนรัก/คู่สมรส | ☐ 3.ญาติ |
| ☐ 4. เพื่อน | ☐ 5. คณะทัวร์ | |

4. กิจกรรมเพื่อสุขภาพที่ท่านใช้บริการขณะพักรวม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. สปาเพื่อสุขภาพ
- ☐ 2. การนวด
- ☐ 3. การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
- ☐ 5. การอบเพื่อสุขภาพ
- ☐ 6. โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักเพื่อสุขภาพ

คำชี้แจง ท่านคิดว่าคุณภาพการบริการของโรงแรมที่พักเพื่อสุขภาพเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนาเป็นอย่างไร โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านโดยการเลือกตัวเลขที่เหมาะสมในแต่ละหัวข้อที่กำหนดให้

ระดับที่ 5 หมายถึง คุณภาพการบริการของโรงแรมอยู่ในระดับสูงมาก

ระดับที่ 4 หมายถึง คุณภาพการบริการของโรงแรมอยู่ในระดับสูง

ระดับที่ 3 หมายถึง คุณภาพการบริการของโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับที่ 2 หมายถึง คุณภาพการบริการของโรงแรมอยู่ในระดับน้อย

ระดับที่ 1 หมายถึง คุณภาพการบริการของโรงแรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)					
1. พนักงานเข้าถึงได้สะดวกและหาง่าย					
2. พนักงานให้บริการมีสัญลักษณ์ที่สื่อถึงลูกค้าว่าผ่านการรับรองคุณสมบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว					
3. พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม					
4. มีพนักงานให้บริการครอบคลุมห้องสปา นวดไทย การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การฝึกสมาธิ การอบเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือก โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร					
5. มีจำนวนพนักงานบริการเพื่อสุขภาพที่พอเพียงและเหมาะสม					
6. พนักงานบริการเข้าใจการใช้อุปกรณ์เพื่อสุขภาพสำหรับการอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยและสวยงาม					
7. การติดต่อพนักงานบริการมีหลายช่องทางทำให้มีความสะดวก เช่น โทรศัพท์ และเว็บไซต์ของโรงแรม เป็นต้น					
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)					
8. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
9. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพทำให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อถือได้					
10. พนักงานมีทักษะในการแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ					
11. โรงแรมมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อสุขภาพ					
12. พนักงานสามารถให้บริการ ตรงตามมาตรฐานและเวลาที่ได้กำหนด เช่น ระยะเวลาในการทำสปา ระยะเวลาในการนวด เป็นต้น					
13. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพให้บริการอย่างถูกต้อง					
3. การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness)					
14. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว					
15. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพกระตือรือร้นและใส่ใจแก้ปัญหาได้ตามต้องการ					

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
16. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ					
17. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพสามารถแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว					
18. พนักงานบริการเพื่อสุขภาพมีความพร้อมและเต็มใจบริการ					
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)					
19. พฤติกรรมของพนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพทำให้ผู้ใช้บริการในโรงแรมมีความไว้วางใจ					
20. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพมีอัธยาศัยไมตรีอันดี					
21. ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัยต่อการให้บริการของพนักงานเพื่อสุขภาพเมื่อเข้าพักและใช้บริการด้านสุขภาพ					
22. พนักงานของโรงแรมให้บริการเพื่อสุขภาพได้อย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก					
23. พนักงานแจ้งค่าใช้บริการเพื่อสุขภาพมีความถูกต้องและเชื่อถือได้					
24. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้าได้เป็นอย่างดี					
5. การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)					
25. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาอื่นที่สำคัญได้ดี					
26. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพเข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการ					
27. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพใส่ใจผู้ใช้บริการ เช่น กล่าวทักทายลูกค้าพร้อมชื่อ					
28. พนักงานเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการและสามารถให้บริการได้ทันที					
29. การบริการเพื่อสุขภาพของพนักงานดีสม่ำเสมอ					
30. พนักงานมีช่วงเวลาให้บริการเพื่อสุขภาพที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ					
31. พนักงานให้บริการเพื่อสุขภาพที่ดีโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของที่พักเพื่อสุขภาพ

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารที่พักเพื่อสุขภาพ

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานด้านบริการของแรงงานไทย

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

2. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาที่พักเพื่อสุขภาพ

3. แบบสัมภาษณ์แต่ละตอนมีคำชี้แจงของตอนนั้น ๆ เพื่อผู้ตอบจะได้ทราบว่า ต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อการตอบเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยเป็นผู้อธิบายคำชี้แจงก่อนตอบแบบสัมภาษณ์

4. การตอบแบบสัมภาษณ์ ขอให้โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสัมภาษณ์ ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. น้อยกว่า 21 ปี

☐ 2. 21 - 40 ปี

☐ 3. 41- 60 ปี

☐ 4. มากกว่า 60 ปี

3. ประสบการณ์ทำงาน

☐ 1. น้อยกว่า 3 ปี

☐ 2. 3-7 ปี

- ☐ 3. 7-10 ปี ☐ 4. มากกว่า 10 ปี
4. จังหวัดที่ตั้งของโรงแรม
- ☐ 1. เชียงใหม่ ☐ 2. เชียงราย
- ☐ 3. ลำพูน ☐ 4. ลำปาง
- ☐ 5. พะเยา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. โรงแรมมีกิจกรรมเพื่อสุขภาพใดที่ให้บริการลูกค้าขณะพักแรม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. สปาเพื่อสุขภาพ
- ☐ 2. การนวด
- ☐ 3. การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ
- ☐ 4. การฝึกสมาธิ
- ☐ 5. การอบเพื่อสุขภาพ
- ☐ 6. โภชนบำบัดและการควบคุมอาหาร

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาที่พักเพื่อสุขภาพ

1. ท่านคิดว่ากระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการแต่งกาย และบุคลิกภาพของที่พักเพื่อสุขภาพ เป็นอย่างไรในขั้นตอนต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและการพัฒนา

- วางแผน (Plan)
- ลงมือปฏิบัติ (Do)
- ตรวจสอบ (Check)
- ปรับปรุง (Act)

2. การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา

- วางแผน (Plan)
- ลงมือปฏิบัติ (Do)
- ตรวจสอบ (Check)
- ปรับปรุง (Act)

3. การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการพัฒนา

- วางแผน (Plan)
- ลงมือปฏิบัติ (Do)
- ตรวจสอบ (Check)
- ปรับปรุง (Act)

4. การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา

- วางแผน (Plan)
- ลงมือปฏิบัติ (Do)
- ตรวจสอบ (Check)
- ปรับปรุง (Act)

5. การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา

- วางแผน (Plan)
- ลงมือปฏิบัติ (Do)
- ตรวจสอบ (Check)
- ปรับปรุง (Act)

2. ท่านคิดว่ากระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีประสิทธิภาพของที่พักเพื่อสุขภาพควรมีกระบวนการใดเพิ่มเติม

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการ

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานด้านบริการของแรงงานไทย

.....

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา

2. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ แบ่งออกเป็น 1 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักเพื่อสุขภาพ

3. แบบสัมภาษณ์แต่ละตอนมีคำชี้แจงของตอนนั้น ๆ เพื่อผู้ตอบจะได้ทราบว่า ต้องทำอะไร อย่างไร เพื่อการตอบเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ คณะผู้วิจัยเป็นผู้อธิบายคำชี้แจงก่อนตอบแบบสัมภาษณ์

4. การตอบแบบสัมภาษณ์ ขอให้โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของการตอบแบบสัมภาษณ์ ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักเพื่อสุขภาพ

ขั้นตอน	การฝึกอบรมและพัฒนา	การประเมินประสิทธิภาพ		ตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพ
		มี ประสิทธิภาพ	ไม่มี ประสิทธิภาพ	
1. วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนา				- มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check) - มีการปรับปรุง (Act)
2. จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนา				- มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check)

ขั้นตอน	การฝึกอบรมและพัฒนา	การประเมิน ประสิทธิภาพ		ตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพ
		มี ประสิทธิภาพ	ไม่มี ประสิทธิภาพ	
				- มีการปรับปรุง (Act)
3. การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและพัฒนา				- มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check) - มีการปรับปรุง (Act)
4. การดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนา				- มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check) - มีการปรับปรุง (Act)
5. การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา				- มีการวางแผน (Plan) - มีการลงมือปฏิบัติ (Do) - มีการตรวจสอบ (Check) - มีการปรับปรุง (Act)

ข้อมูลอื่น ๆ ที่มีส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา รวมทั้งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการ

*****คณะผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม*****