

REFERENCES

REFERENCES

- Alegre, J. and Garau, J. (2010). Tourist satisfaction and dissatisfaction. **Annals of Tourism Research**, 37(1), 52-73.
- Andrews, S. (2009). **Hotel housekeeping: a training manual** (2nd ed.). New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Appleton, J. V. (1995). Analysing qualitative interview data: addressing issues of validity and reliability. **Journal of Advanced Nursing**, 22, 993-997.
- Baker, S., Bradley, P. and Huyton, J. (1998). **Principles of hotel front office operations** (2nd ed.). Melbourne: Brown Prior Anderson.
- Barrick, M. R. and Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. **Personnel Psychology**, 44, 1-26.
- Barros, C. P. (2005). Measuring efficiency in the hotel sector. **Annals of Tourism Research**, 32(2), 456-477.
- Barros, C. P. and Mascarenhas, M. J. (2005). Technical and allocative efficiency in a chain of small hotels. **International Journal of Hospitality Management**, 24(3), 415-436.
- Bartram, D., Robertson, I. T. and Callinan, M. (2002). Introduction: A framework for examining organizational effectiveness. In I. T. Robertson, M. Callinan, and D. Bartram (Eds.), **Organizational effectiveness: The role of psychology** (pp. 1-10). Chichester, UK: Wiley.
- Bartram, D. and SHL Group. (2005). The great eight competencies: a criterion-centric approach to validation. **Journal of Applied Psychology**, 90, 1185-1203.
- Berry, L. L. (1995). Relationship marketing of service—growing interest, emerging perspectives. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 23(4), 236-245.
- Berry, L., Carbone, L. and Haeckel, S. (2002). Managing the total customer experience. **MIT Sloan Management Review**, 43(3), 2.
- Bienstock, C. C., Mentzer, J. T. and Bird, M. M. (1997). Measuring physical distribution service quality. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 25(1), 31-44.

- Bitner, M. J., Booms, B. H. and Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incident. **Journal of Marketing**, 51, 71-84.
- Bolton, Ruth N. and James H. Drew (1994), "Factors influencing customers' assessments of service quality and their invocation of a service warranty," in Teresa A. Swartz, David E. Bowen and Stephen W. Brown (Eds.), **Advances in Services Marketing and Management**, 4, 195-210.
- Boonriang, K. (2000). **Education research methodology**. Bangkok: PN Printing.
- Boonyaudomsart, D. (2006). **Phuket: A tourism professional's study handbook**. Phuket: Phuket Rajabhat University.
- Borman, W. C. and Motowidlo, D. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt and W. C. Borman (Eds.), **Personnel selection in organizations**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Boshoff, C. (1997). An experimental study of service recovery options. **International Journal of Service Industry Management**, 8(2), 110-130.
- Boyatzis, R. E. (1982). **The competent manager: a model for effective performance**. New York, NY: John Wiley & Sons Inc.
- Briggs, S., Sutherland, J. and Drummond, S. (2007). Are hotels serving quality? An exploratory study of service quality in the Scottish hotel sector. **Tourism Management**, 28(4), 1006-1019.
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. **Tourism Research**, 14, 1-31.
- Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H. and Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt and W. C. Borman (Eds.), **Personnel selection in organizations**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P., McHenry, J. J. and Wise, L. L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. **Personnel Psychology**, 43, 309-329.
- Chalermjararat, W. (1993). **Quality in Service** (2nd ed.). Bangkok: Technology Promotion Association (Thailand-Japan).

- Chang, D., Lee, S. and Shin, C. (2002). **A comparative study on the quality of de-luxe hotel services in Seoul—focusing on foreign customers.** Korea: Kyonggi.
- Chantavanich, S. (2005). **Qualitative research.** Bangkok: Chulalongkorn University.
- Chi, C. G.-Q. and Qu, H. (2007). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach. **Tourism Management**, 29, 624-636.
- Chu, R. (2002). Stated-importance versus derived-importance customer satisfaction measuremet. **Journal of Services marketing**, 16(4), 285-301.
- Chung, B. and Hoffman, K. D. (1998). “Critical incidents, service failures that matter most”. **Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly**, 39, 66-71.
- Crompton, J. L. and Love, L. L. (1995). The predictive validity of alternative approaches of evaluating quality of a festival. **Journal of Travel Research**, 36, 43-57.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. **Journal of Marketing**, 58, 125-131.
- Deangroj, P. (2006). **21st century hotel management and operations student edition.** Nonthaburi: S. R. Printing Mass Products.
- Department of Tourism. (April, 2011). **International tourist arrivals to THAILAND.** Retrieved October 5, 2011, from http://www.tourism.go.th/2010/upload/filecenter/file/stat_2554/apirl/Inter_Jan-Dec_2010.xls
- Department of Tourism. (August 3, 2011). **Visitor numbers in provinces (January – December 2010).** Retrieved October 5, 2011, from http://www.tourism.go.th/2010/upload/filecenter/file/stat_2553/Update%20on%203Aug%2054/Total%202553.pdf
- Department of Tourism. (2011). **Internal tourism in Phuket.** Retrieved October 5, 2011, from http://www.tourism.go.th/2010/upload/filecenter/file/stat_2554/Sep/Update53%20on%206sep/s.pdf

- Devlin, J. F. (2001). Consumer evaluation and competitive advantage in retail financial services-a research agenda. **European Journal of Marketing**, 35(5/6), 639-660.
- Dutta, K., Venkatesh, U. and Parsa, H. G. (2007). Service failure and recovery strategies in the restaurant sector: an Indo-US comparative study. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 19(5), 351-363.
- Eiglier, P. and Langeard, E. (1981). A conceptual approach of the service offer. In Larsen, H. and Hanne, H. (Eds), **Proceedings of the Xth EAARM Annual Conference**. (p. 217). Copenhagen: Copenhagen School of Economics and Business Administration.
- Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons, M. J. (1994, 1998). **Services management for competitive advantage**. New York: McGraw-Hill.
- Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons. (2006). **Service management** (5th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Foster, D. L. (1993). **VIP: an introduction to hospitality**. Singapore: McGraw-Hill.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. **Harvard Business Review**, 65(6), 101-109.
- Glancey, K. and Pettygrew, M. (1997). Entrepreneurship in the small hotel sector. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 9(1), 21-25.
- Grönroos, C. (1990). **Service management and marketing**. Lexington, Mass: Lexington Books.
- Grönroos, C. (2001). **Service management and marketing: A customer relationship management approach** (2nd ed.). New York, NY: Wiley.
- Gustafsson, A., Johnson, M. D. and Roos, I. (2005). The effect of customer satisfaction, relationship commitment dimensions, and triggers on customer retention. **Journal of Marketing**, 69(10), 210-218.
- Harris, M., and Harrington, H. J. (2000). Service quality in the knowledge age—huge opportunities for the twenty first century. **Measuring Business Excellence**, 4(4), 31-36.

- Harris, L. C. and Watkins, P. (1998). The impediments to developing a market orientation: an exploration study of small UK hotels. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 10(6), 221-229.
- Henkin, S. (2001). **Opportunities in hotel and motel management careers**. Illinois: VGM Career Books.
- Hogan, J. and Holland, B. (2003). Using theory to evaluate personality and jobperformance relations: a socioanalytic perspective. **Journal of Applied Psychology**, 88, 100-112.
- Huh, J. (2002). **Tourist satisfaction with cultural/heritage sites: the virginia historic triangle**. Virginia: Virginia Polytechnic Institute and state University.
- Hui, T. K., Wan, D. and Ho, A. (2007). Tourists' satisfactioin, recommendation and revisiting Singapore. **Touirsm Management**, 28, 965-975.
- Hunter, J. E. and Hunter, R. F. (1984). Validity and utility of alternative predictors of job performance. **Psychological Balletin**, 96, 72-98.
- Hurtz, G. M. and Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: the big five revisited. **Journal of Applied Psychology**, 85, 869-879.
- Ieamlaorphakdee, P. (2005). Service marketing: service quality focuses on the importance of customer satisfaction. **Academic journals, University of Thai Chamber of Commerce**, 25(1), 41-51.
- Ivancevich, J. M. (2004). **Human resource management** (9th ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Jamali, D. (2007). A study of customer satisfaction in the context of a public private partnership. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 24(4), 347-385.
- Johnston, R. (1994). **Service recovery: an empirical study**. Warwick University Business School, Corvantry.
- Johnston, R. (1995). Determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers. **International research seminar in service management**, 6(5), 53-71.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Ilies, R. and Gerhardt, M. W. (2002). Personality and leadership: a qualitative and quantitative review. **Journal of Applied Psychology**, 87, 765-780.

- Kandampully, J. A. (1998). Service quality to service loyalty: a relationship which goes beyond customer services. **Total Quality Management**, 9(6), 431-443.
- Kandampully, J. A. (2007). **Services Management: The New Paradigm in Hospitality**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kandampully, J. A. and Butler, L. (2001). Service guarantees: a strategic mechanism to minimize customers' perceived risk in service organizations. **Managing Service Quality**, 11(2), 112-120.
- Kasavana, M. L. and Brooks, R. M. (2001). **Managing front office operations** (6th ed.). Michigan: Education Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- Kay, R. D., Edwards, W. M. and Duffy, P. A. (2005). **Farm management** (5th ed.). Singapore: McGraw – Hill.
- Keating, M. and Harrington, D. (2002). The challenges of implementing quality in the Irish hotel industry: A review. **Managing Service Quality**, 12(5), 303-315.
- Kelley, S. and Davis, M. (1994). "Antecedents to customer expectations for service recovery". **Journal of Academy of Marketing Science**, 22(1), 52-61.
- Kelly, S. W., Hoffman, K. D. and Davis, M. A. (1993). A typology of retail failures and recoveries. **Journal of Retailing**, 69, 429-452.
- Kitphanphanich, A. (2004). **The hotel**. Bangkok: Human Heritage.
- Kobdet, K. (1999). **Hotel: room division**. Bangkok: Printic.
- Kotler, P. (1994). **Marketing management - analysis, planning, implementation and control** (8th ed.). London: Prentice Hall.
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2006). **Marketing management 12e**. New Jersey: Pearson Prentice-Hall.
- Kozak, M. and Rimmington, M. (1998). Benchmarking: destination attractiveness and small hospitality business performance. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 10(5), 184-188.
- Krutwaysho, O., Maneerat, P. and Treesuk, W. (2010). **Marketing strategy for small kotels in Phuket**. Phuket: Phuket Rajabhat University.
- Kumar, S. P. (2009). **Competency mapping**. Retrieved August 9, 2011, from <http://www.articlesbase.com/human-resources-articles/competency-mapping-999751.html>

- Kurz, R. and Bartram, D. (2002). Competency and individual performance: modeling the world of work. In I. T. Robertson, M. Callinan, and D. Bartram (Eds.), **Organizational effectiveness: The role of psychology**. Chichester: Wiley.
- Lam, T. and Zhang, H. (1999). Service quality of travel agents: the case of travel agents in Hong Kong. **Tourism Management**, 20, 341-349.
- Lavidge, R. J. and Steiner, G. A. (1961). A model for predictive measurements of advertising effectiveness. **The Journal of Marketing**, 25(6), 59-62.
- Leblance, G. (1992). Factors affecting customer evaluation of service quality in travel agencies: an investigation of customer perceptions. **Journal of Travel Research**, 125(4), 276-286.
- Lee-Kelley, L., Davies, S. and Kangis, P. (2002). "Service quality for customer retention in the UK steel industry: old dogs and new tricks?". **European Business Review**, 14 (4), 276 – 286.
- Lewis, B. R. and McCann, P. (2004). Service failure and recovery: evidence from the hotel industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 16(1), 6-17.
- Lewis, B. R. and Spyropoulos, S. (2001). "Service failures and recovery in retail banking: the customer's perspective". **International Journal of Bank Marketing**, 19(1), 37-47.
- Lovelock, C. and Wright, L. (1999). **Principles of service marketing and management**. Englewood Cliff, NJ: Prentice-Hall.
- Maxham, J. G. (2001). Service recovery, s influence on consumer satisfaction, positive word-of-mouth, and purchase intentions. **Journal of Business Research**, 54(1), 1-24.
- Magnini, V. P. and Ford, J. B. (2004). Service failure recovery in China. **International Journal of Comtemporary Hospitality Management**, 16(5), 279-286.
- Mattila, A. S. (2001). The effectiveness of service recovery in a multi-industry setting. **Journal of Services Marketing**, 15(7), 583-596.
- McClelland, D. C. (1983). American psychologists, **test for competence, rather than intelligence**, 17(7), 57 – 83.

- Michel, S. (2001). Analyzing service failures and recoveries: a process approach. **International Journal of Service Industry Management**, 12(1), 20-33.
- Mill, R. C. (2006). **Managing the lodging operation**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Miller, J. L. Craighead, C. W. and Karwan, K. R. (2000). Service recovery: a framework and empirical investigation. **Journal of Operation Management**, 18(4), 387-400.
- Ministry of Tourism and Sports. (August, 2011). **Thailand tourism statistic 2010**. Retrieved October 5, 2010, from http://www.tourism.go.th/2010/upload/filecenter/file/stat_2554/Aug/Total%20Tourism%2053.pdf
- Morrison, A. (1998). Small firm co-operative marketing in peripheral tourism region. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 10(5), 191-200.
- Neo, A. R., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B. and Wright, M. P. (2006). **Human resource management: gaining a competitive advantage** (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Ninemeier, J. D. and Perdue, J. (2008). **Discovering hospitality and tourism: the world's greatest industry** (2nd ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V. and Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Marketing**, 64, 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V. and Berry, L. L.. (1990). **Delivering service quality**. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V. and Berry, L. L. (1994a). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. **Journal of Retailing**, 70 (3), 201-230.

- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V. and Berry, L. L. (1994b). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. **Journal of Marketing**, 58, 111-124.
- Penpon, D., Vattanapreechakul, N. and Thopsuwonchinda, V. (2008). **A study of international tourists' satisfaction of accommodation at Bangkok Marriott Resort and Spa**. Master thesis, M.A., Naresuan University. Phitsanulok.
- Phoowittayaphan, A. (2012). **Competency based HR manual and forms**. Bangkok: Pimdee Karnpim.
- Phuphatanapong, K. (2008). **Human resources management**. Bangkok: Ramkhamheang University.
- Powers, T. and Barrows, C. W. (2006). **Introduction to management in the hospitality industry** (6th ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Quinn, J. B., Baruch, J. J. and Paquette, P. C. (1987). **Scientific American**, 257(2), 50.
- Rattanawirakul, K. (2008). **Why hotels fail? And what you can learn from their mistakes**. Bangkok: Advance Hospitality Consultant.
- Reichheld, F. F. (1996). "Learning from customer defections". **Harvard Business Review**, 74, 56-69.
- Richins, M. L. (1983). "Negative word-of-mouth by dissatisfied consumers: a pilot study". **Journal of marketing**, 52, 93-107.
- Risk and Insurance Management Society. (2007). **RIMS Risk manager core competency model**. Retrieved August 10, 2011, from <http://www.rims.org/education/Documents/RMCCM.pdf>
- Robertson, I. T., Baron, H., Gibbons, P. J., MacIver, R. and Nyfield, G. (2000). Conscientiousness and managerial performance. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 73, 171-180.
- Robertson, I. T. and Kinder, A. (1993). Personality and job competencies: the criterion-related validity of some personality variables. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 66, 225-244.
- Robledo., M. A. (2001). Measuring and managing service quality: integrating customer expectations. **Managing Service Quality**, 11(1), 22-31.

- Rowley, G. and Richardson, M. (2000). Work employment and flexibility in hospitality. In K. Purcell (Ed.), **Changing boundaries in employment**. Bristol: Bristol Academic Press.
- Rust, R. T. and Oliver, R. L. (1994). **Service quality: new directions in theory and practice**. London: Sage.
- Saegpayap, P. (1998). **Hotel management**. Bangkok: Ramkhamheang University.
- Salgado, J. F. (1997). The five factor model of personality and job performance in the European Community. **Journal of Applied Psychology**, 82, 30-43.
- Salgado, J. F. (1998). Big five personality dimensions and job performance in army and civil occupations: A European perspective. **Human Performance**, 11, 271-288.
- Sargeant, A. and Mohamad, M. (1999). Business performance in the UK hotel sector: Does it pay to be market-oriented? **The Services Industry Journal**, 19(3), 42-59.
- Sasser, E., Olsen, R. P. and Wyckoff, D. D. (1978). **Management of service operations**. Boston: Allyn and bacon.
- Scullen, S. E., Mount, M. K. and Judge, T. A. (2003). Evidence of the construct validity of developmental ratings of managerial performance. **Journal of Applied Psychology**, 88, 50-66.
- SHL Group. (1993a). **Inventory of management competencies: manual and user's guide**. Thames Ditton, United Kingdom: Author.
- SHL Group. (1993b). **OPQ concept model: manual and user's guide**. Thames Ditton, United Kingdom: Author.
- SHL Group. (1994). **Perspectives on managerial competencies: User's manual**. Thames Ditton, United Kingdom: Author.
- SHL Group. (2011). **Competency**. Retrieved August 9, 2011, from <http://www.shl.com/WhatWeDo/Competency/Pages/UniversalCompetencyFramework.aspx>
- Siriratsamee, T. and Sukmuean, P. (2007). Overview of the Thai border with neighboring countries tourism. **Journal of Services and Tourism Thailand**, 2(2), 9-23.
- Somsawat, A. (2009). **Boutique hotel** (3rd ed.). Bangkok: Amarin.

- Soteriou, A. C. and Chase, R. B. (1998). Linking the customer contact model to service quality. **Journal of Operations management**, 16(4), 495-508.
- Stutts, A. T. and Wortman, J. F. (2006). **Hotel and lodging management: an introduction** (2nd ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Su, A. Y. (2004). Customer satisfaction measurement practice in Taiwan hotels. **Hospitality Management**, 23, 397-408.
- Taki, T. (2006). **Hotel front office operations**. Bangkok: Se-education.
- Tanke, M. L. (2001). **Human resources management for the hospitality industry** (2nd ed.). USA: Delmar.
- Taylor, S. A. and Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. **Journal of Retailing**, 70(2), 163-178.
- Teas, R. K. (1993). Expectations, performance evaluation and customers perceptions of quality. **Journal of Marketing**, 57, 18-34.
- The Institution of Engineering and Technology. (2011). **What is competency?**. Retrieved August 9, 2011, from <http://www.theiet.org/careers/cpd/getting-started/faqs/faq02.cfm>
- Tourism Authority of Thailand. **Phuket: general information**. Retrieved August 3, 2009, from <http://www.tourismthailand.org/destination-guide/phuket-83-5507-1.html>
- Tsang, N. and Qu, H. (2000). Service quality in China's hotel industry: A perspective from tourist and hotel managers. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 12(5), 316-326.
- Walker, D. (1990). **Customer first: A strategy for quality service**. Gower: Aldershot.
- Walker, J. and Baker, J. (2000). An exploratory study of a multy-expectation framework for service. **Journal of Services Marketing**, 14(5), 411-431.
- Walker, J. R. (2008). **Exploring the hospitality industry**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Wanhill, S. (1997). Peripheral area tourism: a european perspective. **Progress in Tourism and Hospitality Research**, 3(1), 47-70.

- Weun, S., Beatty, S. E. and Jones, M. A. (2004). The impact of service failure severity on service recovery evaluations and post-recovery relationships. **Journal of Services Marketing**, 18(2), 133-146.
- Yamane, T. (1973). **Mathematics for economists: an elementary survey** (2nd ed.). New Delhi: Prentice-Hall.
- Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. (1996). **Services marketing**. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J. (2000). **Services marketing: integrating customer focus across the firm** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.



APPENDIX

APPENDIX A Questionnaire for tourists

Questionnaire Survey

“Building Service Efficiency for the Staff of Small Hotels in Phuket”

This questionnaire is designed for the academic purpose to evaluate the service quality level of the staff of small hotels in Phuket. It is used for collecting data for research that will be submitted in partial fulfillment of the requirements for the Master of Arts Degree in International Tourism and Hotel Management at Naresuan University. To achieve the specific research objectives, please provide true, accurate and correct information. In addition to the academic benefits, this research should help further the service quality and efficiency development of small hotels in Phuket. Please note that your responses will be kept confidential and unavailable to third parties.

Thank you for your time and cooperation.

Worrapot Treesuk

Section 1 General information about the respondent

Instruction: Please check the appropriate box or fill in the relevant information that most corresponds to you.

- | | | | |
|--|---|--|---|
| 1. Gender | <input type="checkbox"/> Male | <input type="checkbox"/> Female | |
| 2. Age | <input type="checkbox"/> under 20 years old | <input type="checkbox"/> 21-30 years old | <input type="checkbox"/> 31-40 years old |
| | <input type="checkbox"/> 41-50years old | <input type="checkbox"/> 51-60 years old | <input type="checkbox"/> Over 61years old |
| 3. Marital status | <input type="checkbox"/> Single | <input type="checkbox"/> Married | <input type="checkbox"/> Divorced |
| | <input type="checkbox"/> Widowed | | |
| 4. Please specify your highest education | | | |
| <input type="checkbox"/> 1. Unschooled | <input type="checkbox"/> 6. Diploma or equivalent | | |
| <input type="checkbox"/> 2. Under primary school level | <input type="checkbox"/> 7. Bachelor’s degree or equivalent | | |
| <input type="checkbox"/> 3. Primary school or equivalent | <input type="checkbox"/> 8. Over Bachelor’s degree | | |
| <input type="checkbox"/> 4. Junior high school or equivalent | <input type="checkbox"/> 9. Other (please specify) | | |
| <input type="checkbox"/> 5. High school or equivalent | | | |

5. Please specify your ethnicity
- ☐ East Asian
- ☐ South Asian
- ☐ Oceanian
- ☐ Middle Eastern
- ☐ European
- ☐ The Americas
- ☐ African
- ☐ Other (Please specify)
6. Please specify your occupation
- ☐ unemployed
- ☐ student
- ☐ governmental official/state enterprise
- ☐ employee of a company
- ☐ self-employed
- ☐ other (please specify)
7. Please check your monthly income
- ☐ under 1,160 US\$
- ☐ 1,161-1,486 US\$
- ☐ 1,487-1,812 US\$
- ☐ 1,813-2,138 US\$
- ☐ Over 2,138 US\$
8. With whom are you travelling?
- ☐ alone
- ☐ friends
- ☐ colleagues
- ☐ family
- ☐ other (Please specify)
9. Please specify number of people traveling with you (including yourself)
- ☐ 1 person
- ☐ 2-5 persons
- ☐ 6-10 persons
- ☐ Over 10 persons
10. Please list the name of your hotel/lodging in Phuket where you stay.
-

Section 2 Tourists’ views of the service quality level of the staff of small hotels

Instruction: Please tick in the box that most corresponds to your opinion.

| What is your opinion of the service quality level of small hotels staff in Phuket | Best | Good | Fair | Poor | Poorest |
|--|------|------|------|------|---------|
| Reliability of small hotels staff in Phuket | | | | | |
| 1. They provide accurate and reliable information | | | | | |
| 2. They provide service on time every time | | | | | |
| 3. They treat all customers in the same manner and consistency | | | | | |
| 4. They provide service without errors | | | | | |
| Responsiveness of small hotels in Phuket | | | | | |
| 5. They offer comfort to their customers | | | | | |
| 6. They are professional when correcting a service error | | | | | |
| 7. They are willingness to help customers | | | | | |
| 8. They provide prompt service | | | | | |
| 9. They are warm, helpful and friendly | | | | | |
| 10. They make their customer feel welcome | | | | | |
| Assurance of small hotels staff in Phuket | | | | | |
| 11. They have multi-lingual skills | | | | | |
| 12. They effectively communicate with their customers | | | | | |
| 13. They are polite and courteous | | | | | |
| 14. They have good service experiences and skills | | | | | |
| 15. They are qualified to work in the hotels | | | | | |
| 16. They have credibility and honesty | | | | | |
| 17. They provide security to their guests | | | | | |
| 18. They are approachable | | | | | |

| What is your opinion of the service quality level of small hotels staff in Phuket | Best | Good | Fair | Poor | Poorest |
|--|------|------|------|------|---------|
| Empathy of small hotels staff in Phuket | | | | | |
| 19. They make an effort to understand their customer's needs | | | | | |
| 20. They give special attention and care to customers | | | | | |
| 21. They are accurately recognition their customers | | | | | |
| 22. They use jargon-free language | | | | | |
| Tangibles of small hotels staff in Phuket | | | | | |
| 23. They have neat and clean appearance | | | | | |
| 24. They prepare themselves well for work | | | | | |
| 25. They know how to use office equipment | | | | | |

Section 3 Additional opinions and recommendations.

1. In your opinion, what service qualities of small hotels staff in Phuket should be developed in order for small hotels to be more significant competitive in the hospitality industry?

.....

.....

.....

2. In your opinion, for an improved service quality and efficiency of small hotels staff in Phuket what are further recommendations?

.....

.....

.....

3. Other recommendations.

.....

.....

.....



Thank you for your time and cooperation

แบบสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต

“การสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการให้กับพนักงานโรงแรมขนาดเล็ก

ในจังหวัดภูเก็ต”

เอกสารฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (นานาชาติ) มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งผู้วิจัยกำลังดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต โดยผลของการสำรวจในครั้งนี้จะสามารถแสดงให้เห็นถึงระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตที่จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ตต่อไป

ขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้นและจะไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวใด ๆ ต่อสาธารณะ

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายวรพจน์ ตรีสุข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง
2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51-60 ปี

☐ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานะภาพ

☐ โสด

☐ สมรส

☐ หย่าร้าง

☐ มีคู่
4. โปรดระบุระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

☐ 1. ต่ำกว่าระดับชั้นประถมศึกษา

☐ 2. ระดับประถมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐ 3. ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

☐ 4. ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

☐ 5. ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ 6. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 7. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. โปรดระบุจังหวัด/ภูมิภาคของท่าน
- ☐ กรุงเทพฯ ☐ พังงา ☐ กระบี่ ☐ ภาคใต้ตอนบน
- ☐ ภาคใต้ตอนล่าง ☐ จังหวัดอื่น ๆ (โปรดระบุ)
6. โปรดระบุอาชีพของท่าน
- ☐ ว่างาน ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานเอกชน
- ☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
7. โปรดระบุรายได้ต่อเดือนของท่าน
- ☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 15,001-25,000 บาท ☐ 25,001-35,000 บาท
- ☐ 35,001-45,000 บาท ☐ 45,001 บาทขึ้นไป
8. ท่านเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตในครั้งนี้กับใคร
- ☐ คนเดียว ☐ เพื่อน ☐ เพื่อนร่วมงาน ☐ สมาชิกในครอบครัว
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
9. โปรดระบุจำนวนคนที่เดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ (รวมตัวท่านด้วย)
- ☐ 1 คน ☐ 2-5 คน ☐ 6-10 คน ☐ 10 คนขึ้นไป
10. ในการเดินทางท่องเที่ยวครั้งนี้ ท่านพักในโรงแรม/ที่พักแรมใด
-

ตอนที่ 2 สํารวจความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านระดับคุณภาพการบริการของพนักงาน
โรงแรมขนาดเล็ก

คำชี้แจง กรุณา ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของความรู้สึกท่านมากที่สุด

| ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านระดับคุณภาพ การบริการของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กใน จังหวัดภูเก็ต | ดีที่สุด | ดี | ปาน กลาง | แย่ | แย่ ที่สุด |
|--|----------|----|-------------|-----|---------------|
| ความเชื่อถือได้ของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต | | | | | |
| 1. พนักงานให้บริการข้อมูลที่น่าเชื่อและถูกต้อง | | | | | |
| 2. พนักงานให้บริการตรงต่อเวลาทุกครั้ง | | | | | |
| 3. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกันและมี ความสม่ำเสมอ | | | | | |
| 4. พนักงานให้บริการโดยปราศจากข้อผิดพลาด | | | | | |

| ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านระดับคุณภาพ การบริการของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กใน จังหวัดภูเก็ต | ดีที่สุด | ดี | ปาน กลาง | แย่ | แย่ ที่สุด |
|--|----------|----|-------------|-----|---------------|
| การตอบสนองของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต | | | | | |
| 5. พนักงานบริการลูกค้าให้มีความสะดวกสบาย | | | | | |
| 6. พนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการแก้ไขปัญหา | | | | | |
| 7. พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้า | | | | | |
| 8. พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว | | | | | |
| 9. พนักงานมีให้ความอบอุ่น โอบอ้อมอารี และเป็นมิตรต่อลูกค้า | | | | | |
| 10. พนักงานบริการลูกค้าจนเกิดความรู้สึกยินดีและประทับใจ | | | | | |
| ความไว้วางใจได้ของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต | | | | | |
| 11. พนักงานมีทักษะหลายภาษา | | | | | |
| 12. พนักงานสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 13. พนักงานมีความสุภาพและอ่อนน้อม | | | | | |
| 14. พนักงานมีประสบการณ์และทักษะการให้บริการดี | | | | | |
| 15. พนักงานมีคุณสมบัติต่อการทำงานในโรงแรม | | | | | |
| 16. พนักงานมีความน่าเชื่อถือและซื่อสัตย์ | | | | | |
| 17. พนักงานสามารถสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า | | | | | |
| การเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต | | | | | |
| 18. พนักงานเข้าถึงสภาพปัญหาและความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 19. พนักงานมีความพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า | | | | | |
| 20. พนักงานให้ความสนใจพิเศษและเอาใจใส่ลูกค้า | | | | | |
| 21. พนักงานสามารถจำลูกค้าได้อย่างแม่นยำ | | | | | |
| 22. พนักงานไม่ใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะกับลูกค้า | | | | | |

| ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวด้านระดับคุณภาพ การบริการของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กใน จังหวัดภูเก็ต | ดีที่สุด | ดี | ปาน กลาง | แย่ | แย่ ที่สุด |
|--|----------|----|-------------|-----|---------------|
| ความเป็นตัวตนของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต (ต่อ) | | | | | |
| 23. พนักงานมีความประณีตเรียบร้อยและสะอาด | | | | | |
| 24. พนักงานมีการเตรียมตัวที่ดีสำหรับการทำงาน | | | | | |
| 25. พนักงานรู้วิธีการใช้อุปกรณ์สำนักงาน | | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

1. ในความคิดเห็นของท่าน คุณภาพการให้บริการใดของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต ควรได้รับการปรับปรุง เพื่อให้โรงแรมขนาดเล็กมีความสามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการได้มากขึ้น

.....

.....

.....

2. ในความคิดเห็นของท่าน ท่านมีข้อเสนอแนะใดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานโรงแรมขนาดเล็กในจังหวัดภูเก็ต

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....



ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

APPENDIX B Question guidelines for the human resource managers and/or management levels

Question guidelines for the human resource managers and/or management levels

1. Opinions on the current situation of small hotels in Phuket.
2. Opinions on the internal factors affecting the efficiency of staff service in small hotels in Phuket.
3. Opinions on the external factors affecting the efficiency of staff service in small hotels in Phuket.
4. Opinions on the service quality of small hotels staff in Phuket.
5. Opinions on the service efficiency of small hotels staff in Phuket.
 - 5.1 Leading and deciding
 - 5.2 Supporting and cooperating
 - 5.3 Interacting and presenting
 - 5.4 Analyzing and interpreting
 - 5.5 Creating and conceptualizing
 - 5.6 Organizing and executing
 - 5.7 Adapting and coping
 - 5.8 Enterprising and performing
6. Opinions or suggestions regarding guidelines for building service quality and efficiency for the staff of small hotels in Phuket.
 - 6.1 Opinions or suggestions regarding guidelines for building service quality of small hotels staff in Phuket.
 - 6.2 Opinions or suggestions regarding guidelines for building service efficiency of small hotels staff in Phuket.

BIOGRAPHY

BIOGRAPHY



| | |
|-----------------------------|---|
| Name-Surname | Worrapot Treesuk |
| Date of Birth | March 26, 1979 |
| Place of Birth | Phuket, Thailand |
| Address | 23/69 Moo 1 Wichit Sub-district, Muang District, Phuket Province, Thailand 83000 |
| Work Place | Phuket Rajabhat Universit, Phuket, Thailand |
| Position | Lecture |
| Work Experiences | |
| 2012 | Lecture, Phuket Rajabhat University |
| 2008 | Night Guest Service Executive, Patong Paragon Resort & Spa |
| 2007 | Assistant Night Manager, Bel Aire Resort Phuket |
| Education Background | |
| 2002 | B.A. (Service Industry) Sripatum University, Bangkok, Thailand |

