

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังการก่อตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาของประเทศขึ้นเมื่อพ.ศ. 2546 เพื่อทำหน้าที่ในการพัฒนาการท่องเที่ยวตามแนวยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวซึ่งครอบคลุมระยะเวลาในช่วงปี 2547-2549 เพื่อให้การท่องเที่ยวมีบทบาทต่อการขับเคลื่อนให้เป็นแหล่งสร้างความมั่งคั่งให้แก่เศรษฐกิจของประเทศ ในด้านการสร้างรายได้ การกระจายโอกาส และส่งเสริมความมั่นคงของชาติ ซึ่งการท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ดังกล่าว เนื่องจากประเทศไทยเป็นตลาดใหญ่ด้านการท่องเที่ยวของภูมิภาคเอเชีย และมีรายได้จากการท่องเที่ยวอยู่ในอันดับ 3 รองจากจีนและฮ่องกง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศ ได้แก่ ท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค มีแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและที่มนุษย์สร้างขึ้นจำนวนมาก เช่น วิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีและเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่เป็นมิตรในการต้อนรับนักท่องเที่ยว และกำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศเพื่อสร้างความเป็นเลิศในตลาดโลก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นมหานครท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Capital of Asia) ของรัฐบาลในขณะนั้น ส่งผลให้ประเทศไทยต้องดำเนินยุทธศาสตร์การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใน 2 ระบบ คือ การยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวภายในทั้งระบบและการเชื่อมโยงไปสู่ภูมิภาค ซึ่งจำเป็นต้องประสานการบริหารจัดการร่วมกันระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนในทิศทางเดียวกัน ดังเช่นนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในประเทศโดยการส่งเสริมให้คนไทยเที่ยวในเมืองไทยภายใต้โครงการ “เที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน” และส่งเสริมให้ชาวต่างประเทศมาเที่ยวเมืองไทยตามโครงการ “อเมซิ่งไทยแลนด์” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการเป็นมหานครท่องเที่ยวแห่งเอเชียอีกทางหนึ่ง

การที่รัฐบาลมีเป้าหมายให้ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของเอเชียได้นำไทยไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวคิดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางเครือข่ายการท่องเที่ยวของภูมิภาค และให้ความสำคัญกับตลาดเฉพาะกลุ่มมากขึ้น (MICE) รวมทั้งการกำหนดยุทธศาสตร์พัฒนาสินค้าและบริการในลักษณะของ Cluster และกำหนดยุทธศาสตร์การตลาดไปสู่ตลาดคุณภาพสูง นอกจากนี้การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวยังได้ส่งผลต่อธุรกิจต่อเนื่องอีกหลายประเภท อาทิ โรงแรม ภัตตาคาร การผลิตของที่ระลึก และธุรกิจ MICE เป็นต้น จากการ

จ้างงาน สร้างอาชีพ และ กระจายรายได้อย่างกว้างขวาง เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พัก อาหาร และธุรกิจนันทนาการ ซึ่งจัดเป็นองค์ประกอบและปัจจัยด้านการท่องเที่ยว ที่สนับสนุนต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยอาศัยปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวเร่ง

ธุรกิจที่พัก จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการท่องเที่ยว โดยเฉพาะธุรกิจที่พักประเภทโรงแรม ซึ่งตามความหมาย โรงแรม หมายถึง สถานประกอบการที่ผู้ประกอบการจัดตั้งหรือสร้างขึ้นให้เป็นที่พักอาศัยสำหรับคนเดินทาง หรือบุคคลที่จะหาที่อยู่หรือที่พักชั่วคราวแก่ผู้มาพัก โดยมีวัตถุประสงค์มุ่งขายบริการ และหารายได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ตามความต้องการของผู้ที่มาพักอย่างถูกสุขลักษณะ ได้แก่ ที่พักชั่วคราว ห้องพัก อาหาร เครื่องดื่ม รวมทั้งการบริการอื่นๆ ทำให้โรงแรมมีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยวมากเนื่องจากใช้เป็นที่พักของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่มีความความต้องการที่พักระหว่างการเดินทาง แต่ในบางครั้งนักท่องเที่ยวก็ไม่สามารถเข้าพักในโรงแรมได้ตามความต้องการของตน เนื่องจากไม่มีห้องพักหรือจากสาเหตุ อื่นๆ เช่น สถานที่ตั้ง ค่าบริการต่างๆ ในโรงแรม จำนวนห้องพักโรงแรม อัตราค่าห้องพัก การตกแต่งภายในห้องพัก อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องพัก ชนิดของห้องพัก ทำเลที่ตั้งของโรงแรม ชื่อเสียงของโรงแรม ห้องอาหารของโรงแรม สถานที่ด้านการจัดประชุมสัมมนา และเงินทุนที่ใช้ในการก่อสร้างโรงแรมเหล่านี้ เป็นผลให้โรงแรมไม่สามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวได้ตามความต้องการ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กรุ๊ปทัวร์ ได้ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลที่มีผู้มาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เป็นจำนวนมาก ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมาประเทศไทยได้มีการขยายจำนวนโรงแรมเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้สามารถรองรับกับจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นรวมทั้งการให้บริการด้านต่างๆ ตามบทบาทของโรงแรม

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นอีกจังหวัดหนึ่งของประเทศไทยที่มีความสำคัญด้านการท่องเที่ยวประเภทโบราณสถานและวัฒนธรรม เนื่องจากเหตุผลคือ 1) เป็นเมืองหลวงเก่าของประเทศไทยในอดีต 2) ได้รับการขึ้นบัญชีให้เป็นมรดกโลกทางวัฒนธรรม ตั้งแต่คณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้มีมติรับอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งใจกลางกรุงศรีอยุธยาไว้ในบัญชีมรดกโลกทางวัฒนธรรมเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2534 จนถึงปัจจุบัน ที่มีความสำคัญเนื่องจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเคยเป็นเมืองโบราณ เป็นเมืองหลวงเก่าของไทยในอดีต ปัจจุบันยังมีสถาปัตยกรรม โบราณวัตถุ และ โบราณสถานต่างๆที่ยังคงเหลืออยู่ ยกตัวอย่าง เช่น พระราชวังโบราณ วัดมหาธาตุ วัดราชบูรณะ เป็นต้น จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยาเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวมีความต้องการด้านที่พักแรมเพิ่มมากขึ้นเช่นกันซึ่งที่พักเป็นปัจจัยพื้นฐานและที่พักเป็นสิ่งสำคัญในการเดินทางของนักท่องเที่ยว แต่อีกส่วนหนึ่งก็ต้องการที่พัก ซึ่งต้องเช่าอาศัยอยู่ชั่วคราวในแหล่งท่องเที่ยว ที่พักอาจมีหลายประเภท เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ หรือที่พักลักษณะอื่นๆรวมทั้งอาหารและเครื่องดื่มและสิ่งอำนวยความสะดวกสบายอย่างครบครันให้แก่นักท่องเที่ยวการที่อัตราการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยวยังคงขยายตัวในทิศทางบวกเนื่องจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความได้เปรียบในด้านของการเดินทางที่มีความสะดวกสบายมีระยะทางใกล้กรุงเทพฯ จึงทำให้ธุรกิจทางการให้บริการที่พักอาศัย ขยายตัวและเติบโตอย่างรวดเร็วหนึ่งธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและทำรายได้ให้กับจังหวัดในแต่ละปีเป็นจำนวนมากเนื่องจากการเดินทางการท่องเที่ยวหรือเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อย่างอื่น เช่น ประชุมสัมมนา พักแรม นอกจากนี้การประกอบธุรกิจโรงแรมยังมีผลประโยชน์อย่างอื่นที่เกี่ยวข้องตามมา ได้แก่ การจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม การจัดเลี้ยง ความบันเทิง และการจัดประชุมสัมมนา จึงนับได้ว่าธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่อำนวยความสะดวกสบายและบริการต่าง ได้ครบวงจร ให้แก่ผู้เดินทางและนักท่องเที่ยว และก่อให้เกิดการจ้างงานและการขยายรายได้

จากสถิติของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ของสำนักงานภาคกลางเขต 6 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ในปี พ.ศ. 2546 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย 1,726,132 คน ปี พ.ศ. 2547 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย 1,915,975 คน ปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย 2,158,228 คน และจนถึงปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทย 2,234,113 คน สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาปี พ.ศ. 2546 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 985,475 คน ปี พ.ศ. 2547 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 1,107,958 คน ปี พ.ศ. 2548 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 1,102,361 คน จนถึงปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 1,139,816 คน จากสถิติดังกล่าว พบว่า ได้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2546 จนถึงพ.ศ. 2549 เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนร้อยละ 25 % จึงทำให้นักลงทุนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการท่องเที่ยว จึงได้ก่อสร้างโรงแรมที่พักเพื่อรองรับสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในปัจจุบันได้มีนักลงทุนได้มาลงทุนทำธุรกิจด้านโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีโรงแรมกรุงศรีริเวอร์ โรงแรมอู่ทองอินท์ โรงแรมวรบุรี โรงแรมริเวอร์วิวเพลส โรงแรมอโยธยาริเวอร์ไซด์ โรงแรมอยุธยาธานี และโรงแรมอโยธยา ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันทั้งในด้านการตลาดและบริการ ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงได้ทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของ

ผู้ให้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ ออเนิงโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล (Aytthaya Grand Hotel) ซึ่งเป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่ที่เลขที่ 55/5 หมู่ 1 ตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในส่วนหนึ่งผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล ในประเด็นของปัญหาที่เกี่ยวกับข้อบกพร่องที่เข้ามาใช้บริการทั้งทางด้าน ห้องพัก ห้องอาหาร ฟิตเนส คาราโอเกะ ห้องประชุมสัมมนา จึงได้เอาประเด็นปัญหาของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ มาศึกษาวิเคราะห์ เพื่อจะทำให้เกิดประโยชน์ในด้านการบริการจัดการให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยผู้ให้บริการเหล่านี้ล้วนเป็นลูกค้าที่แท้จริงที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมขนาดใหญ่แต่ละแห่ง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ความพึงพอใจรวมถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการเลือกใช้บริการโรงแรมแต่ละแห่ง ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางแก่ผู้ประกอบการ หรือเจ้าของธุรกิจใช้ประกอบในการวางแผนในการพัฒนาและดำเนินงาน ตลอดจนการบริหารจัดการ หรือปรับปรุงธุรกิจโรงแรมให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

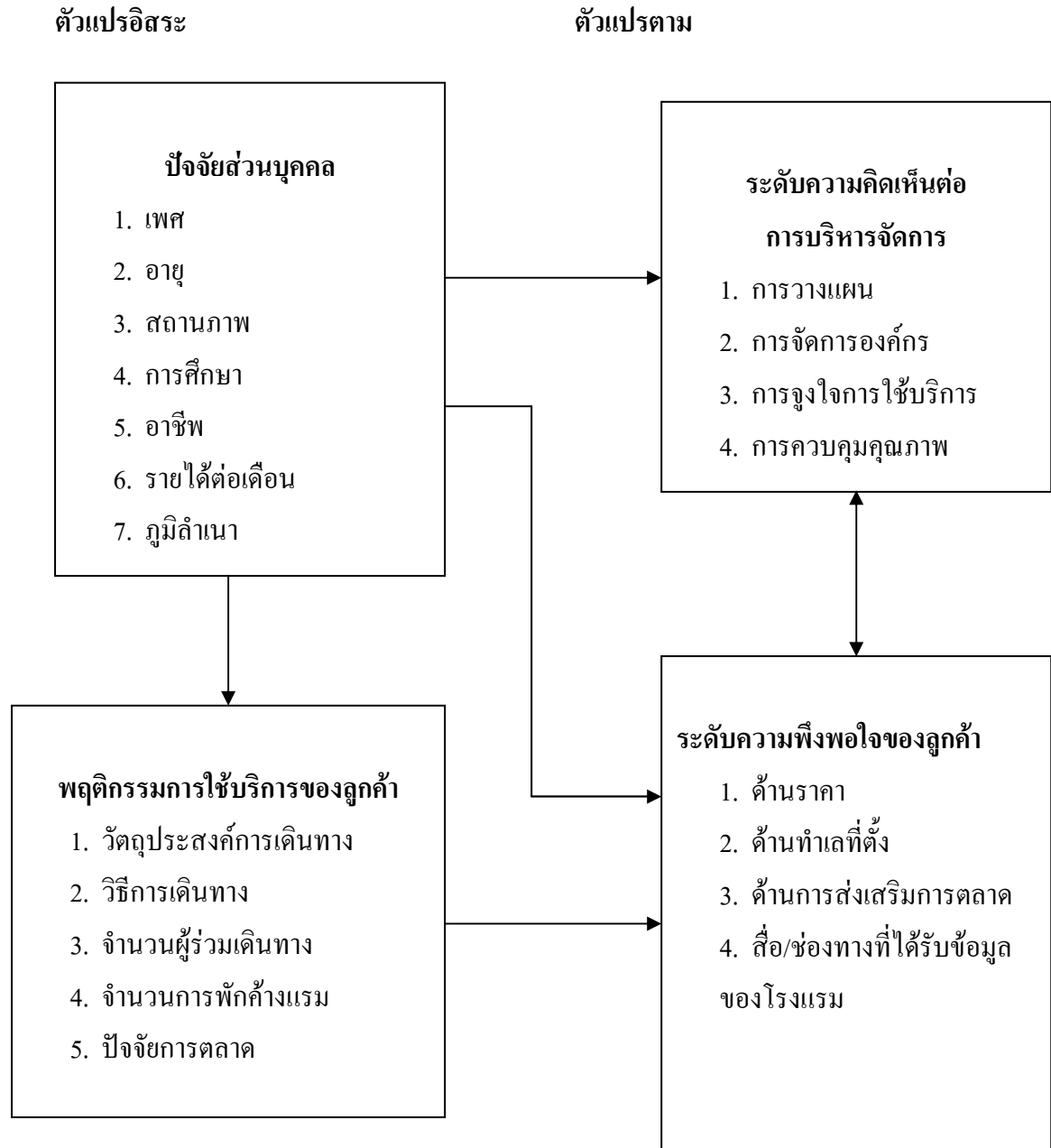
วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

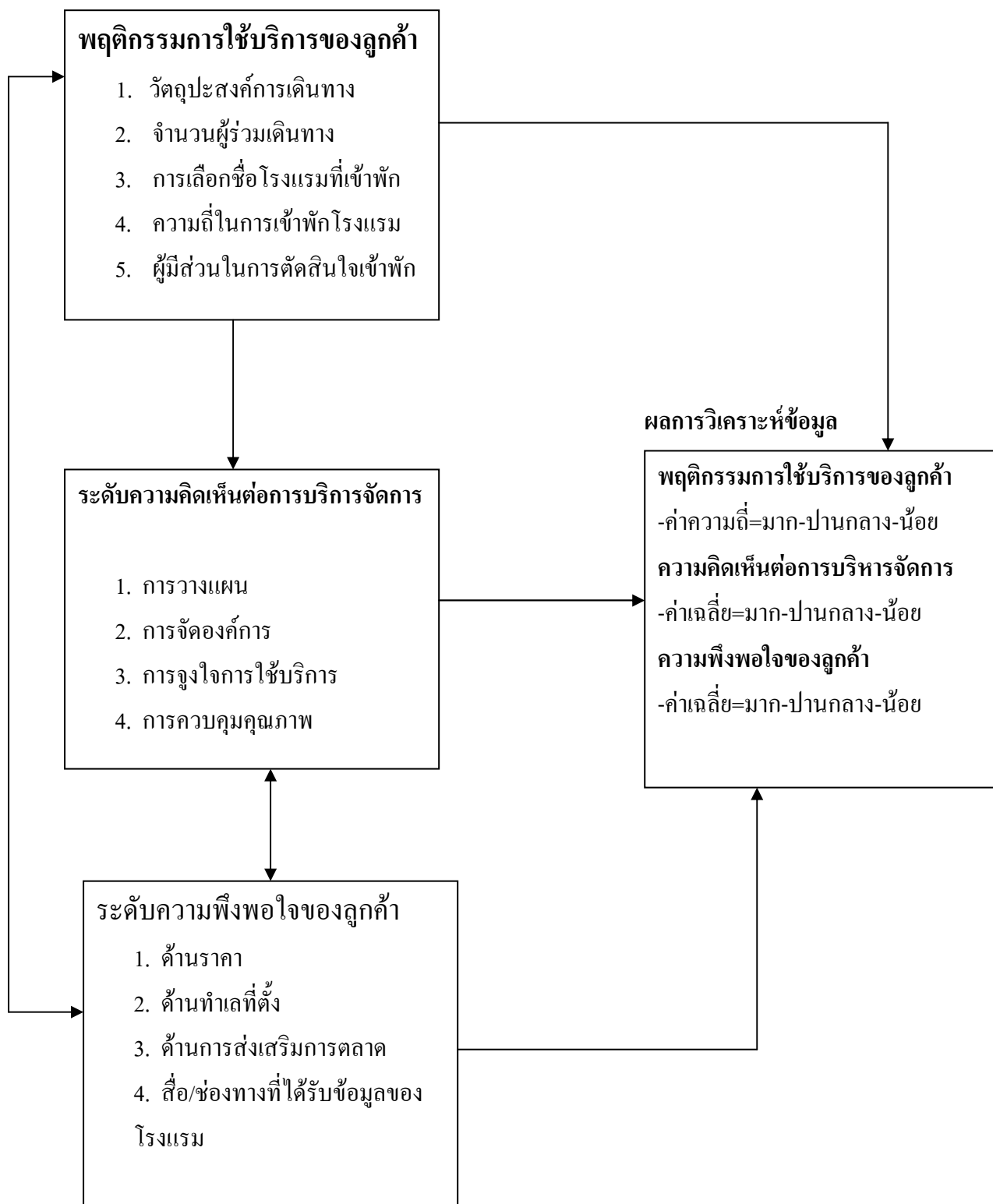
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า
6. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ลจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล
8. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย



ภาพประกอบ 2 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการทบทวนเอกสารงานวิจัยแนวความคิดและทฤษฎีทำให้ได้แนวทางในการกำหนดสมมติฐานของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกันมีระดับความเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล

สมมติฐานที่ 5 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการบริการจัดการโรงแรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการ โรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบจำนวนประชากร

(Infinite population) ที่มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล โดยใช้สูตรของ W.G.Cochran

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

2.2 ตัวแปรตาม คือ ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ โรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล ตั้งอยู่ 55/5 หมู่ 1 ตำบล ธนุอำเภอ อุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000 เบอร์โทรศัพท์ 035-335483-91 , แฟกซ์ 035-335492

4. ขอบเขตด้านเวลา ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการพักรวมโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2550 — เดือนมิถุนายน พ.ศ.2550

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. ทำให้ทราบรูปแบบบริหารจัดการขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ
2. ทำให้ทราบปัจจัยและกระบวนการในการบริหารจัดการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการของโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการของโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล
4. ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้อาจนำไปใช้ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนแนวทางแก้ไขปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการจัดการ โรงแรมให้มีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้มาใช้บริการต่อไป

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ภูมิลำเนา

พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า หมายถึง ลักษณะของลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์การเดินทาง วิธีการเดินทาง จำนวนผู้ร่วมเดินทาง จำนวนการพักค้างแรม และปัจจัยการตลาด

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ หมายถึง การให้ข้อมูลเชิงวิชาการต่อการบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ/การจูงใจ การใช้บริการ และการควบคุม

ระดับความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ระดับความประทับใจในการให้บริการ ได้แก่ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด สื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลของโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล

ลูกค้า หมายถึง ผู้มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล

ห้องพัก หมายถึง แบบห้องพัก ระยะเวลาในการเข้าพัก ความถี่ในการเข้าพัก แหล่งข้อมูลในการบริการห้องพัก ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัจจัยการเลือกใช้บริการ

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

ราคา หมายถึง ราคาห้องพักที่ทางโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ลได้กำหนดไว้ในการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ