

เลขที่แบบสอบถาม.....

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของ  
โรงแรมอยุธยาแกรนด์โฮเทล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  
 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. อาชีพ

1. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  2. พนักงานบริษัท  
 3. ข้าราชการ /พนักงาน รัฐวิสาหกิจ  4. นักเรียน/นักศึกษา  
 5. อื่นๆ

5. ที่อยู่อาศัย

1. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  2. ต่างจังหวัด  
 3. ต่างประเทศ

6. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  2. มัธยมศึกษา/ปวช.  
 3. อนุปริญญา/ปวส  4. ปริญญาตรีขึ้นไป

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท  2. 10,001-15,000 บาท  
 3. 15,001-20,000 บาท  4. 20,001- 25,000 บาท

**ตอนที่ 2** ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. วัตถุประสงค์ที่ท่านเดินทางมาเที่ยวที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ตอบเพียงข้อเดียว)
 

<input type="radio"/> 1. เพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน	<input type="radio"/> 2. เพื่อติดต่อธุรกิจการค้า
<input type="radio"/> 3. เพื่อปฏิบัติงานราชการ	<input type="radio"/> 4. เพื่อประชุมสัมมนา
<input type="radio"/> 5. เพื่อเยี่ยมญาติ	<input type="radio"/> 6. เพื่อการศึกษาและค้นคว้า
2. ท่านเดินทางมาโดยวิธีใด
 

<input type="radio"/> 1. รถยนต์ส่วนบุคคล	<input type="radio"/> 2. รถเช่า/รถตู้เช่า
<input type="radio"/> 3. รถโดยสารประจำทาง	<input type="radio"/> 4. อื่นๆโปรดระบุ.....
3. จำนวนผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่ในแต่ละครั้ง
 

<input type="radio"/> 1. เดินทางมาคนเดียว	<input type="radio"/> 2. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 2-3 คน
<input type="radio"/> 3. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 4-5 คน	<input type="radio"/> 4. เดินทางมาเป็นหมู่คณะ 6 คนขึ้นไป
4. การท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาครั้งนี้ค้างแรมกี่คืน
 

<input type="radio"/> 1. 1 คืน	<input type="radio"/> 2. 2 คืน
<input type="radio"/> 3. มากกว่า 2 คืน	
5. ปัจจัยการตลาดข้อใดที่ทำให้ท่านเลือกใช้บริการโรงแรมมากที่สุด
 

<input type="radio"/> 1. การบริการ	<input type="radio"/> 2. ราคา
<input type="radio"/> 3. ทำเลที่ตั้งของโรงแรม	<input type="radio"/> 4. การส่งเสริมการตลาด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการของโรงแรม

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง O หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อที่	ด้านการบริหารจัดการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านการวางแผน</b>					
1.	บริการรวดเร็ว					
2.	ขั้นตอนบริการไม่ยุ่งยาก					
3.	จำนวนพนักงานที่ให้บริการเพียงพอ					
4.	เสนอบริการใหม่ๆที่ตรงกับความต้องการ					
5.	เสนอทางเลือก กรณีสามารถใช้บริการได้หลายอย่าง					
6.	เสนอทางเลือกกรณีไม่สามารถใช้บริการได้					
	<b>ด้านการจัดการองค์กร</b>					
1.	จัดอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้เหมาะสม					
2.	พนักงานมีความชำนาญ					
3.	สะดวกในการใช้บริการ					
4.	ห้องสะอาด โปร่งสบาย ตกแต่ง สวยงาม					
5.	จัดพนักงานในการแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ					
6.	สถานที่บริการเป็นสัดส่วน					
7.	รูปแบบเอกสารลงทะเบียนเข้าใจง่าย					
8.	ปริมาณเอกสารเหมาะสม					
	<b>ด้านการประสานงาน</b>					
1.	สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก					
2.	ได้รับความสะดวกในกรณีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ครบครัน					

ข้อที่	ด้านการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
3.	สามารถติดต่องาน/สอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่คนเดียวได้					
4.	ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม/อ่อนน้อม/ตอบคำถามชัดเจน					
5.	ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิต					
6.	ได้รับความสะดวกในการมาติดต่อกับพนักงานของโรงแรม					
7.	การติดต่อสื่อสารเป็นไปตามที่ตกลงเจรจาไว้					
	<b>ด้านการควบคุม</b>					
1.	ได้รับบริการอย่างยุติธรรม					
2.	ได้รับการดูแลอย่างดีจากพนักงานที่ให้บริการ					
3.	มีการรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินส่วนตัวที่มีค่า					
4.	ระยะเวลาในการใช้บริการถูกต้องตามหลักเกณฑ์ทั่วไป					
5.	สามารถใช้บริการที่ตรงตามความต้องการ					
6.	มีการรักษาความปลอดภัยบริเวณที่จอดรถ					
7.	คำแนะนำชี้แจง มั่นใจได้ว่าถูกต้องน่าเชื่อถือ					

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการมาใช้บริการของโรงแรม

คำชี้แจง โปรดระบุคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง O หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อที่	ด้านการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4.1	<b>ด้านราคา</b>					
	1.การลดราคา/ให้ราคาพิเศษ					
	2.ค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวก					
	3.แสดงราคาห้องพักชัดเจน					
	4.การให้ส่วนลด เช่น บัตรวีไอพี					
	5.คิดอัตราค่าบริการเหมาะสม					
4.2	<b>ด้านทำเลที่ตั้ง</b>					
	1.การตกแต่งบริเวณโรงแรมและห้องพัก					
	2.ป้ายชื่อและสัญลักษณ์แสดงให้เห็นอย่างชัดเจน					
	3.ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว					
	4.ความสะอาดบริเวณต่างๆของ โรงแรมและห้องพัก					
4.3	<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
	1.มีระบบเครือข่ายในการจอง					
	2.มีการแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิก					
	3.มีการให้ของขวัญ/ของที่ระลึก					
	4.ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
4.4	<b>สื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลของโรงแรม</b>					
	1.อินเทอร์เน็ต					
	2.จากบริษัทนำเที่ยว					
	3.ญาติและเพื่อนแนะนำ					
	4.ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย					
	5.วิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์					

**ตอนที่ 5**      **ข้อเสนอแนะ**

ท่านคิดว่าโรงแรมที่ท่านพักอยู่ขณะนี้ควรมีการปรับปรุงเพื่อให้บริการที่ดีมากยิ่งขึ้น  
ต่อไปในด้านใดบ้าง

---

---

---

---

---