

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ็ทรีสอร์ท

อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการให้บริการของไกด์แบ็ทรีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด
2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะความพึงพอใจของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการของไกด์แบ็ทรีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับตัวท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 20-30 ปีขึ้นไป
() 3. 30-40 ปีขึ้นไป () 4. 40-50 ปีขึ้นไป
() 5. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษาปีที่ 6 () 2. มัธยมศึกษาปีที่ 3
() 3. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)
() 5. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพหลัก

- () 1. นักเรียน/ นักศึกษา () 2. ธุรกิจส่วนตัว
() 3. รับจ้าง () 4. พนักงานบริษัท
() 5. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
() 6. เกษตรกร

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,000-20,000 บาท
() 3. 20,000 บาทขึ้นไป

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 4 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	ให้ 3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริการอย่างเสมอภาค				
1. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกันทุกคน				
2. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบัตรคิวให้กับลูกค้า				
3. พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับคิว				
4. พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค				
ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา				
5. ระยะเวลาที่รอการให้บริการอยู่ในคิวมีความรวดเร็ว				
6. พนักงานใช้เวลาในการทำรายการด้วยความรวดเร็ว				
7. อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าโดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น				
8. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท ให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ				
ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ				
9. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการที่จอดรถที่ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท จัดให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ				
10. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการเก้าอี้ที่นั่งรออย่างเพียงพอ				
11. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการเอกสารอย่างเพียงพอ (โบรชัวร์)				
12. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการช่องบริการที่จัดให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ				

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
13. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการโทรทัศน์/ วารสาร/ หนังสือพิมพ์/ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท จัดให้กับลูกค้า				
ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง				
14. เวลาที่ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท เปิดทำการ 8.30 น. มีความเหมาะสม				
15. เวลาที่ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท ปิดทำการ 22.00 น. มีความเหมาะสม				
16. วันหยุด/ วันหยุดนักขัตฤกษ์ของไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีความเหมาะสม				
17. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการให้บริการที่ตรงต่อเวลา				
ด้านจัดบริการอย่างทั่วหน้า				
18. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการนำระบบการให้บริการที่ทันสมัยมาใช้				
19. ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษาทางเว็บไซต์ www.kaibaehut.com เป็นต้น				
20. การเสนอการบริการหรือให้บริการอื่น ๆ นอกเหนือจากความต้องการของลูกค้า				
21. พนักงานยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม/ มีมารยาท และ อธิษาศัยดี				
22. พนักงานกล่าวคำทักทายก่อนการให้บริการและ แสดงอธิษาศัยดี				
23. พนักงานให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องในการตอบปัญหา				
24. พนักงานสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรของพนักงาน				
25. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย				