

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยนเรศวร คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความพึงพอใจสูงสุดเมื่อมาใช้บริการของโรงแรมฯ ดังนั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณากรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน

2. แบบสอบถามฉบับนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

แบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดพิจารณาข้อความและกาเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับท่าน หรือกรอกข้อความลงในช่องว่าง (.....) ที่ให้ไว้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 20 ปี

20-29 ปี

30-39 ปี

40-49 ปี

50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา หรือต่ำกว่า

อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ (โปรดระบุ

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US\$)

\$2,000 หรือ ต่ำกว่า

\$ 2,001- 3,000

\$ 3,001- 4,000

\$4,001- 5,000

\$ 5,001- more

5. ตำแหน่งหน้าที่การงาน

พนักงานทั่วไป

พนักงานบริหารระดับต้น

พนักงานบริหารระดับกลาง

พนักงานระดับบริหารระดับสูง

อื่นๆ (โปรดระบุ

6. จุดประสงค์ของการใช้บริการ

พักผ่อน

ติดต่อธุรกิจ

ประชุม

อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการให้บริการด้านต่างๆ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจ อย่างมาก 5	ค่อนข้างพึง พอใจ 4	เฉยๆ 3	ไม่พอใจ 2	ไม่พอใจ อย่างมาก 1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความเหมาะสมด้านห้องพัก					
2. ระบบการจองห้องพัก					
3. ผู้ติดต่อคนแรกเมื่อมาถึงโรงแรม					
ด้านราคา					
1. ราคาห้องพัก					
2. ราคาค่าบริการด้านสารสนเทศ ความบันเทิงเช่น อินเทอร์เน็ต					
3. ราคาค่าบริการด้านอื่นๆ เช่น อาหารและเครื่องดื่มที่บริการ ภายในห้องพัก หรือจัดส่งให้ที่ห้องพัก					
ด้านสถานที่					
1. ที่ตั้งของโรงแรม					
2. มีทำเลที่ตั้งใกล้แหล่งธุรกิจและ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ					
3. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด					
1. การประชาสัมพันธ์ของโรงแรม					
2. การส่งเสริมการขายด้านห้องพัก ราคาพิเศษในแต่ละช่วงการเข้าพัก					
3. การส่งเสริมการขายด้านบริการอื่นๆ ราคาพิเศษในการใช้บริการ Outlet ต่างๆ					

ส่วนที่ 3 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

คุณจะมาใช้บริการ ของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ในครั้งต่อไปหรือไม่

ใช่

ไม่แน่ใจ

ไม่ใช่ เพราะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

Questionnaire

Direction: Please kindly complete all this information by checking in for appropriate choice or writing a statement in the space (.....) provided. Thank you

Part I : Personal information

1. Gender

1. Male 2. Female

2. Your age

- Under 20 years 20-29 years 30-39 years
 40-49 years 50 years and above

3. Education Level

- High school or Less College graduate Graduate degree
 Post- graduate Other (please specify.....)

4. Income per month (US\$)

- Less than \$1,000 \$ 1,501- 2,000 \$ 2,001- 2,500
 \$ 2,501- 3,000 \$ 3,001- more

5. Occupation

- Student Employee Government
 Self-employed Other (please specify.....)

6. Your position

- Line operation staff Junior management Middle management
 Executive management Other (please specify.....)

7. Your trip

- Business individual Business group
 Leisure individual Leisure group

8. Purpose of your visit

- Holiday Business
 Convention Other (please specify.....)

Part II : Level of satisfaction to the service of Radisson Hotel Bangkok

Direction: Please kindly complete it by checking for your satisfaction to hotel service. Thank you

	Level of satisfaction				
	Completely Satisfied 5	Somewhat Satisfied 4	Neither satisfied Nor Dissatisfied 3	Somewhat Dissatisfied 2	Completely Dissatisfied 1
Product					
1. Room size and amenities					
2. Reservation system					
3. First contact person when you arrive					
Price					
1. Room rate					
2. Rate of internet service					
3. Expectation for service					
Place					
1. Accessibility to the hotel					
2. Accessibility to other place Ex. tourist attraction facilities					
3. Accessibility to transportation					
Promotion					
1. Accessibility to the news of promotion in the hotel					
2. Promotion room rate					
3. Promotion for amenities in room					

Part III : Your comments & Suggestions

Would you return to the Radisson Hotel, Bangkok again?

- Yes
- Not Sure
- No, Why? Please

specify.....

Do you have any suggestions for improving our hotel?

.....

.....

.....

Thank you very much for your cooperation