



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลทั้งหมดไปใช้ประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์แบบภาพรวม โดยไม่แจกแจงเป็นรายบุคคล ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาระดับปริญญาโท

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำอธิบาย ความหมายของที่พักที่ใช้ในแบบสอบถาม

ที่พัก หมายถึง สถานที่ที่จัดไว้สำหรับผู้เดินทาง หรือลูกค้าให้พักอาศัยในระหว่างการเดินทางพร้อมให้บริการอาหาร เครื่องดื่ม และบริการอื่น ๆ แก่ผู้เดินทางหรือลูกค้าที่เข้าพักอาศัยด้วย ที่พักมีให้เลือกมากมายหลายประเภท เช่น โรงแรม เกสต์เฮ้าส์ รีสอร์ท อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการที่แตกต่างกันไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 18 ปี

2. 18 – 25 ปี

3. 26 – 33 ปี

4. 34 - 41 ปี

5. 42 – 49 ปี

6. 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส มีบุตร คน

3. สมรส ยังไม่มีบุตร

4. แยกกันอยู่ / หม้าย / หย่า

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 - 20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001 - 25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,001 - 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. 30,001 บาทขึ้นไป | |

5. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. |
| <input type="checkbox"/> 5. ปวส./ อนุปริญญา | <input type="checkbox"/> 6. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 7. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 8. ปริญญาเอก |

6. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 3. ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. แม่บ้าน / พ่อบ้าน | <input type="checkbox"/> 6. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

7. ภูมิภาค

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ภาคเหนือ | <input type="checkbox"/> 2. ภาคกลาง |
| <input type="checkbox"/> 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | <input type="checkbox"/> 4. ภาคตะวันออก |
| <input type="checkbox"/> 5. ภาคตะวันตก | <input type="checkbox"/> 6. ภาคใต้ |
| <input type="checkbox"/> 7. กรุงเทพฯและปริมณฑล | |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต

1. ท่านใช้บริการเว็บไซต์ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาใดมากที่สุด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 06.01 – 12.00 น. | <input type="checkbox"/> 2. 12.01 – 18.00 น. |
| <input type="checkbox"/> 3. 18.00 – 24.00 น. | <input type="checkbox"/> 4. 00.01 – 06.00 น. |

2. โดยเฉลี่ยท่านใช้เวลาในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งนานเพียงใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ชั่วทันที หากถูกใจ | <input type="checkbox"/> 2. น้อยกว่า 1 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 3. 1 – 2 สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 4. 3 – 4 สัปดาห์ |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 4 สัปดาห์ | <input type="checkbox"/> 6. อื่นๆ โปรดระบุ..... |

3. จำนวนครั้งที่ท่านจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตภายในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา

1. 1-3 ครั้ง 2. 4-6 ครั้ง
 3. 7-9 ครั้ง 4. 9-12 ครั้ง
 5. 13 ครั้งขึ้นไป

4. นอกจากการให้บริการจองที่พักแล้ว ท่านใช้บริการอื่นๆ ในด้านใดอีกบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. จองแพคเกจทัวร์ 2. จองตั๋วเครื่องบิน
 3. บริการรถยนต์เช่า 4. ค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
 5. ค้นหาเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง 6. เพื่อชมสินค้า / บริการ
 7. ไม่เคยใช้บริการ 8. อื่นๆ โปรดระบุ

5. ท่านทำการค้นหาข้อมูลการจองที่พักจากเว็บไซต์แหล่งใดมากที่สุด

1. เว็บไซต์ตรงของรีสอร์ท โรงแรม ที่พักต่างๆ และบริษัทนำเที่ยว โดยทำการจองผ่านระบบทางอินเทอร์เน็ตของเว็บไซต์ แต่ทำการซื้อผ่านระบบออนไลน์
 2. เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่ายจากต่างประเทศและในประเทศเพื่อทำการจองและซื้อที่พักผ่านระบบทางอินเทอร์เน็ต อย่างเช่น เว็บไซต์ www.agoda.com www.tourthai.com
www.atsiam.com www.hotelthailand.com www.traveltourthailand.net
 3. อื่นๆ โปรดระบุ

6. ท่านเคยใช้บริการจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. www.agoda.co.th 2. www.hotelthailand.com
 3. www.sawasdee.com 4. www.allresortthailand.com
 5. www.atsiam.com 6. www.hotelsthailand.com
 7. www.hotelclub.com 8. www.airasiago.com
 9. www.hongpakchiangmai.com 10. www.octopustravel.com
 11. www.voucherthai.com 12. www.thaitour.com
 13. www.teawchiangmai.com 14. www.asiatravel.com
 15. www.chiangmaihotelcenter.com 16. เว็บไซต์โรงแรม รีสอร์ท
 17. อื่นๆ โปรดระบุ

10. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตจากที่ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. คำแนะนำจากเว็บไซต์ท่องเที่ยว
2. คำแนะนำจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)
3. คำแนะนำจากหนังสือท่องเที่ยว
4. คำแนะนำจากสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ
5. คำเล่าลือเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

11. จากข้อมูลที่ท่านได้รับในข้อ 10 มีผลต่อการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตของท่านอย่างไร

1. น้อยที่สุด 2. น้อย 3. ปานกลาง
4. มาก 5. มากที่สุด

12. ราคาที่พักที่ท่านจองผ่านทางอินเทอร์เน็ตต่อครั้งโดยเฉลี่ยเป็นจำนวนเงินเท่าใด

1. ต่ำกว่า 500 บาท 2. 501 - 1,000 บาท
3. 1,001 - 1,500 บาท 4. 1,501 - 2,000 บาท
5. 2,001 - 2,500 บาท 6. 2,501 - 3,000 บาท
7. 3,001 บาท ขึ้นไป

13. ท่านชำระเงินในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตด้วยวิธีการใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บัตรเครดิต 2. ระบบ Paypal
3. ชำระเงินผ่านมือถือ 4. โอนเงินผ่านธนาคาร
5. เช็ค / ตัวแลกเงิน 6. พัสดุเก็บเงินปลายทาง (พกก.)
7. โอนเงินโดยผ่านระบบ (E-banking) 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ท่านสะดวกวิธีการชำระเงินในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตแบบใด (กรุณาใส่หมายเลข 1-5 เรียงลำดับจากมากไปน้อย (1 หมายถึงสะดวกมากที่สุด 2 หมายถึงสะดวกรองลงมาตามลำดับ)

1. บัตรเครดิต
2. ระบบ Paypal
3. ชำระเงินผ่านมือถือ
4. โอนเงินผ่านธนาคาร
5. โอนเงินโดยผ่านระบบ Electronic Banking (E-banking)

ส่วนประสมการตลาดทางอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการจอง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. การจองที่พักได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
2. เว็บไซต์ใช้งานง่าย สะดวก และรวดเร็วในการค้นหา เลือกรองที่พัก กระบวนการจองที่พัก					
3. เว็บไซต์มีการอัปเดตข้อมูลสม่ำเสมอ					
4. การตรวจสอบความคืบหน้าของการจอง เช่น ความรวดเร็วในการยืนยันที่พัก					
5. ความชัดเจนในการแสดงรายละเอียดขั้นตอนการจองที่พัก การยกเลิกการจองที่พัก					
6. การออกแบบเว็บไซต์ที่สวยงามและทันสมัย					
7. ความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์					
8. การเลือกภาษาที่แสดงในเว็บไซต์					
9. ความปลอดภัยในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ใช้สื่อโฆษณา เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ Social network ในการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์					
2. การโฆษณาบนอินเทอร์เน็ต น่าสนใจช่วยกระตุ้นการตัดสินใจจองที่พัก					
3. ความหลากหลายของโปรโมชั่น เช่น การสะสมแต้ม การให้ส่วนลด การให้ของแถม การร่วมสนุกชิงรางวัล การแจกบัตรสมนาคุณ (Gift Voucher) เป็นต้น					
4. การทำโปรโมชั่นลดราคาในช่วงเทศกาลต่าง ๆ					
5. การสื่อสารข้อมูลของสินค้า ข่าวสารแก่ลูกค้า โดยเฉพาะโปรโมชั่นต่างๆ อย่างทั่วถึง					
6. การมีแพ็คเกจที่พักราคาพิเศษ					

ส่วนประสมการตลาดทางอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการจอง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (Privacy)					
1. การเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าเป็นความลับ เช่น รายชื่อลูกค้า หมายเลขบัตรเครดิต ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์และอีเมล เป็นต้น					
2. การเข้ารหัสข้อมูลในการรับ - ส่งข้อมูล					
3. การขออนุญาตลูกค้าเพื่อส่งข้อมูลข่าวสารไปยังอีเมลของลูกค้า					
ปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล (Personalization)					
1. เว็บไซต์มีระบบบันทึกข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าเคยสั่งซื้อหรือเคยดูข้อมูลสินค้า					
2. เว็บไซต์มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้า					
3. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับข้อสงสัยต่างๆ ให้กับลูกค้ารายบุคคลผ่านเว็บไซต์					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านเคยประสบปัญหาในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตในข้อใดต่อไปนี้

ปัญหาด้านสินค้า (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่ได้ห้องพักตามที่จอง เช่น ถูกเปลี่ยนห้องโดยไม่แจ้งล่วงหน้า
2. ที่พักไม่มีคุณภาพ
3. สภาพที่พักไม่ตรงตามที่ประกาศบนเว็บไซต์
4. ไม่พบปัญหา
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาด้านราคา (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยในการชำระเงิน
2. ราคาสินค้าที่แสดงไม่ตรงกับที่เรียกเก็บเงินจริง
3. ไม่พบปัญหา 4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ขั้นตอนการยืนยันที่พักล่าช้า
2. ขั้นตอนในการให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการจองที่พัก การยกเลิกการจองล่าช้า
3. เว็บไซต์ขัดข้องบ่อยครั้ง
4. เว็บไซต์โหลดข้อมูลการค้นหาและแสดงผลช้า
5. ไม่พบปัญหา
6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร โปรโมชันต่าง ๆ 2. โปรโมชันไม่น่าสนใจ
3. โปรโมชันไม่หลากหลาย 4. ไม่พบปัญหา
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่มีการเข้ารหัสข้อมูลในการรับ-ส่งข้อมูล
2. ส่งข้อมูล ข่าวสาร ไปยังอีเมลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต
3. ข้อมูลส่วนตัวถูกเผยแพร่ไปยังบุคคลอื่น
4. ไม่พบปัญหา
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ปัญหาด้านการให้บริการรายบุคคล (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่มีระบบบันทึกข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าเคยสั่งซื้อหรือเคยดูข้อมูลสินค้า
2. เว็บไซต์ไม่มีการแนะนำสินค้าที่เหมาะสมแก่ลูกค้า
3. ไม่มีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา เกี่ยวกับข้อสงสัยต่าง ๆ ให้กับลูกค้าผ่านเว็บไซต์
4. ไม่พบปัญหา
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางสาวสุรวณี เชื้อครุฑ
วัน เดือน ปีเกิด	13 ตุลาคม 2521
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย โรงเรียนสตรีสมุทรปราการ จ. สมุทรปราการ ปีการศึกษา 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมนุษยศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาประวัติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2545-2547 Sales and Marketing officer บริษัท ยูโร-ไทยคอนเซ็ปต์ จำกัด พ.ศ. 2547-2548 Customer Support บริษัท อาร์ต แอนด์ เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด พ.ศ. 2548 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่จัดซื้อต่างประเทศ บริษัท เอ เอฟ เอ็ม ฟลาวเวอร์ซิดส์ (ไทยแลนด์) จำกัด