



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยว

ชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ ผู้ดำเนินการศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้รับ เสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อไปใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม และคาดหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม จะเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการศึกษา ได้โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง และ โปรดตอบทุกข้อ

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยวและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เขต.....กรุงเทพฯฯ เลขที่.....

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร
แบบสอบถามนี้เป็นการศึกษาทางวิชาการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามาตรฐานการบริการบริษัทนำเที่ยวไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน แบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 25 ปี 2. 26 – 35 ปี 3. 36 – 45 ปี
 4. 46 – 55 ปี 5. มากกว่า 55 ปี

3. วุฒิกการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. 2. ม.ปลาย / ปวช. 3. อนุปริญญา / ปวส.
 4. ปริญญาตรี 5. ปริญญาโท 6. สูงกว่าปริญญาโท

4. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง/หม้าย

5. อาชีพ

1. นักเรียน / นักศึกษา 2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ 3. ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 4. พนักงานบริษัทเอกชน 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน 6. เกษียณ
 7. อื่น ๆ (ระบุ.....)

6. รายได้ต่อเดือนของท่าน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 - 20,000 บาท 3. 20,001 - 30,000 บาท
 4. 30,001 - 40,000 บาท 5. 40,001 - 50,000 บาท 6. 50,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านมักจะเดินทางท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยวในรูปแบบใดบ่อยที่สุด

1. ตามโปรแกรมบริษัทนำเที่ยว 2. จัดโปรแกรมท่องเที่ยวเอง 3. อื่นๆ (ระบุ.....)

8. ท่านได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจาก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. วิทยุ 2. โทรทัศน์ 3. สื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ ใบปลิว
 4. บริษัทนำเที่ยว 5. อินเทอร์เน็ต 6. อื่นๆ (ระบุ.....)

9. สิ่งที่น่าสนใจให้ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ความสะอาดสบาย 2. ชื่อเสียงของบริษัทนำเที่ยว 3. ราคาที่เหมาะสม
 4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ 5. มีส่วนลด, โปรโมชั่น 6. โปรแกรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ
 7. มีบริการเสริม 8. อื่นๆ (ระบุ.....)

10. ความถี่ในการเดินทางไปท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย

1. ปีละ 1 - 2 ครั้ง 2. ปีละ 3 - 4 ครั้ง 3. ปีละ 5 - 6 ครั้ง
 4. มากกว่า 7 ครั้งต่อปี

11. ระยะเวลาในการเดินทางไปท่องเที่ยว

1. ไปเช้า - เย็นกลับ 2. 1 - 2 วัน 3. 3 - 4 วัน
 4. มากกว่า 5 วัน

12. ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยว

1. คนเดียว 2. กลุ่มเพื่อน 3. ครอบครัว

13. ท่านชอบเดินทางท่องเที่ยวช่วงเวลาใด

1. วันธรรมดา 2. วันเสาร์-อาทิตย์ 3. วันหยุดติดต่อกันหลายวัน
 4. ตามความสะดวก

14. ค่าใช้จ่ายเดินทางไปท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง

1. ไม่เกิน 2,000 บาท 2. 2,001 - 4,000 บาท 3. 4,001 - 6,000 บาท
 4. 6,001 - 8,000 บาท 5. 8,001 - 10,000 บาท 6. 10,001 บาทขึ้นไป

15. ท่านชอบท่องเที่ยวภาคใดของประเทศไทยมากที่สุด

1. ภาคเหนือ 2. ภาคกลาง 3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน)
 4. ภาคตะวันตก 5. ภาคตะวันออก 6. ภาคใต้

16. แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมไปท่องเที่ยว

1. แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ 2. งานประเพณี วัฒนธรรม 3. โบราณสถาน โบราณวัตถุ
 4. นิทรรศการ ความรู้ต่างๆ 5. บ้านเกิดและกีฬา 6. อื่นๆ (ระบุ.....)

17. ท่านชอบพักแรมสถานที่ใดมากที่สุดเมื่อไปท่องเที่ยว

1. บ้านพักอุทยาน 2. เต็นท์ 3. รีสอร์ท
 4. บังกะโล 5. โรงแรม 6. อื่น ๆ (ระบุ.....)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทย
 ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ระดับคะแนน มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, ไม่สำคัญ = 1

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์					
ชื่อเสียงของบริษัท					
บริการข้อมูลข่าวสาร					
บริการขนพาหนะเดินทาง					

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
บริการสถานที่พักผ่อน					
บริการภัตตาคาร ร้านอาหาร					
บริการคุ้มครองความปลอดภัย					
โปรแกรมท่องเที่ยว					
อื่นๆ (โปรดระบุ)					
2. ปัจจัยด้านราคา					
ค่าบริการนำเที่ยว					
มีหลายราคาให้เลือก					
สภาพเศรษฐกิจ					
สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต					
อื่นๆ (โปรดระบุ)					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย					
มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์					
มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต					
มีความสะดวกในการเดินทาง					
อื่นๆ (โปรดระบุ)					
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด					
การโฆษณาทางสื่อ					
ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต					
การลดราคาแพคเกจทัวร์					
การออกนุสรการท่องเที่ยว					
การให้บริการเสริม					
อื่นๆ (โปรดระบุ)					
5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ					
การให้บริการรวดเร็ว					
การอำนวยความสะดวก					
การให้บริการที่ตรงต่อเวลา					

5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
การให้บริการตามโปรแกรมทัวร์					
อื่นๆ (โปรดระบุ)					
6. ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท					
อัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์					
มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ					
พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้					
พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี					
พนักงานนำเที่ยวมีความรู้ ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้					
อื่นๆ (โปรดระบุ)					
7. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ					
มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว					
มีข้อมูล, ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน					
สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่					
สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียง ได้รับความนิยม					
ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย					
อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยวและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
ค่าบริการมีราคาแพง					
ช่องทางการติดต่อน้อย					
ความปลอดภัยในการเดินทาง					
ความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของทรัพย์สินร่างกาย					

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
การช่วยเหลือและการให้บริการล่าช้า					
พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ					
พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่					
ไม่ตรงต่อเวลา					
การท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามโปรแกรมทัวร์					
โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา					
สภาพอากาศไม่อำนวยต่อการท่องเที่ยว					
อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางสาวชบา แซ่ปึง
วัน เดือน ปี เกิด	2 เมษายน 2509
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี <ul style="list-style-type: none"> - มหาวิทยาลัย รามคำแหง คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงินและการธนาคาร - มหาวิทยาลัย รามคำแหง คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี
ประวัติการทำงาน	บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนลแลบบอราทอรี่ส์ จำกัด <ul style="list-style-type: none"> - พ.ศ. 2550 หัวหน้าแผนกบัญชี - พ.ศ. 2544 หัวหน้าหน่วยงานพัฒนาระบบ - พ.ศ. 2539 เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบ - พ.ศ. 2534 พนักงานบัญชี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved