



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมตลาดการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยว

ต่างประเทศแบบสำเร็จรูป

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากระบวนการวิจัยค้นคว้าอิสระ
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามชุดนี้จะเป็น
ส่วนในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการทำ
แบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มา ณ โอกาสนี้

นิลวรรณ คู่เจริญถาวร

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 21 ปี

() 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี

() 4. 41-50 ปี

() 5. 51-60 ปี

() 6. 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. ปริญญาโท

() 4. ปริญญาเอก

5. อาชีพ

() 1. นักเรียน/นักศึกษา

() 2. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

() 4. เจ้าของกิจการ/อาชีพส่วนตัว

() 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน

() 6. เกษียณอายุ

() 7.ว่างงาน

() 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเฉลี่ยเดือนของท่าน

- () 1. ต่ำกว่า 15,000 บาท () 2. 15,001-30,000 บาท
 () 3. 30,001-45,000 บาท () 4. 45,001 บาทขึ้นไป

7. ความถี่ในการเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศของท่าน

- () 1. 1 ครั้ง/ปี () 2. 2 ครั้ง/ปี
 () 3. 3 ครั้ง/ปี () 4. มากกว่า 3 ครั้ง/ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกซื้อโปรแกรมท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูปครั้งล่าสุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริง

8. บุคคลใดมีส่วนในการตัดสินใจเลือกการเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูปของท่าน

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ตนเอง () 2. คู่สมรส บุตร
 () 3. บิดา มารดา ญาติพี่น้อง () 4. เพื่อน แฟน
 () 5. นายจ้าง/บริษัท

9. ท่านเดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศครั้งล่าสุด ในทวีปใด ประเทศใด

- () 1. ทวีปเอเชีย ประเทศ.....
 () 2. ทวีปยุโรป ประเทศ.....
 () 3. ทวีปอเมริกาเหนือ ประเทศ.....
 () 4. ทวีปอเมริกาใต้ ประเทศ.....
 () 5. ทวีปออสเตรเลีย ประเทศ.....
 () 6. ทวีปแอนตาร์กติกา ประเทศ.....

10. ราคาโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูปที่ท่านซื้อครั้งล่าสุด

- () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001 – 30,000 บาท
 () 3. 30,001 – 50,000 บาท () 4. 50,001 – 70,000 บาท
 () 5. 70,001 – 90,000 บาท () 6. 90,001 บาทขึ้นไป

11. เหตุผลที่ท่านต้องการซื้อ โปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูปครั้งล่าสุด (ตอบได้เพียงข้อเดียวเท่านั้น)

- () 1. เพื่อการพักผ่อนในวันหยุด () 2. เพื่อวัฒนธรรม/ศาสนา
 () 3. เพื่อการศึกษาและหาความรู้ () 4. เพื่อการกีฬาหรือกิจกรรมบันเทิง
 () 5. เพื่องานอดิเรก () 6. เพื่อชมประวัติศาสตร์หรือสิ่งที่น่าสนใจพิเศษ
 () 7. เพื่อประชุม/สัมมนา/ดูงาน () 8. เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ
 () 9. เพื่อเยี่ยมญาติหรือเพื่อน () 10. อื่นๆ(โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อการตัดสินใจซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	5	4	3	2	1
12.1 ความมีชื่อเสียงและประสบการณ์ของบริษัทฯ					
12.2 โปรแกรมท่องเที่ยวที่หลากหลาย					
12.3 ระยะทางในการเดินทางเหมาะสมกับโปรแกรมท่องเที่ยว					
12.4 ความสะดวกสบายด้านพาหนะในการเดินทาง					
12.5 ระดับของโรงแรมที่พัก เช่น 5 ดาว ,4 ดาวและ 3 ดาว					
12.6 โรงแรมที่พัก มีความสะอาด สะดวกและปลอดภัย					
12.7 บริการอาหารครบทุกมื้อ					
12.8 การประกันความเสียหายกับผู้ใช้บริการ					
13.ด้านราคา (Price)	5	4	3	2	1
13.1 การคิดราคาแบบเหมาจ่าย					

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13.2 การมีส่วนลดเมื่อจ่ายเงินสด					
13.3 การรับชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต					
13.4 ราคาในการให้บริการต่ำกว่าบริษัทอื่นๆ					
13.5 การคิดราคาแบบช่วงตามจำนวนลูกค้า					
13.6 สามารถแบ่งชำระเป็นงวดได้					
14. ด้านการจัดจำหน่าย (Place)	5	4	3	2	1
14.1 มีจำนวนบริษัทสาขามาก ทำให้สะดวกในการใช้บริการ					
14.2 สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ชุมชนใกล้ลูกค้า สะดวกในการติดต่อ					
14.3 มีตัวแทนจำหน่ายในต่างประเทศ					
14.4 มีเครือข่ายกับธุรกิจนำเที่ยวอื่น (Travel Agent)					
14.5 สามารถจองและชำระผ่านเว็บไซต์ของบริษัทได้					
15. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	5	4	3	2	1
15.1 การโฆษณา ในหนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ หรือวิทยุ					
15.2 การโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต					
15.3 การประชาสัมพันธ์โดยการใส่แผ่นพับของบริษัท					
15.4 การประชาสัมพันธ์ผ่านงานแสดงสินค้าทางการท่องเที่ยว					
15.5 การส่งจดหมายทางไปรษณีย์หรืออิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)					
15.6 การขายตรงโดยพนักงานของบริษัท					
15.7 กิจกรรมส่งเสริมการตลาดร่วมกับบัตรเครดิต					

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15.8 การบอกต่อ (Word of Mouth) ของผู้ที่เคยใช้บริการ					
15.9 งานนิทรรศการส่งเสริมการท่องเที่ยว					
16. ด้านบุคคล (People)	5	4	3	2	1
16.1 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง					
16.2 พนักงานให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและมีทักษะทางภาษาดี					
16.3 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ คล่องแคล่ว และมีไหวพริบ					
16.4 พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเอาใจใส่และเสมอภาค					
16.5 พนักงานมีประสบการณ์ในการนำเที่ยวเป็นอย่างดี					
16.6 พนักงานมีบุคลิกที่เป็นมืออาชีพ					
16.7 การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
17. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)	5	4	3	2	1
17.1 บริษัทมีการตกแต่งสำนักงานที่ทันสมัย สวยงาม และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
17.2 บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
17.3 บริษัทมีสำนักงานใหญ่โต ถาวร น่าเชื่อถือ					
17.4 เป็นบริษัทที่ได้รับรางวัลด้านการบริการ หรือด้านคุณภาพ					
18. ด้านกระบวนการ (Process)	5	4	3	2	1
18.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					

ด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18.2 ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ					
18.3 มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้					
18.4 มีการบริการสำเร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)					
18.5 มีบริการนำดื่ม และผ้าเย็นในระหว่างบริการนำเที่ยว					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการเลือกซื้อโปรแกรมท่องเที่ยวต่างประเทศแบบสำเร็จรูป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวนิลวรรณ คู่เจริญถาวร
วัน เดือน ปีเกิด	17 กันยายน 2526
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปีพ.ศ.2549 – 2553 เจ้าหน้าที่จัดซื้อ บริษัท โสยาออปติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved