

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการธุรกิจนำเที่ยวของ
นักท่องเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลขั้นพื้นฐาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. การตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยด้านวิชาการเท่านั้น จึงเรียนขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ จริงใจ ตรงไปตรงมา และเป็นอิสระ เพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษาวิจัย โดยไม่ต้องระบุชื่อ และนามสกุลของท่านลงในแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีผลผูกพันใด ๆ หรือไม่นำไปใช้ในทางที่จะเสียประโยชน์ต่อท่านเป็นอันขาด

ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวรัตติยา จ้อยชะรัตน์

นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง

ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของบริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยว
ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลขั้นพื้นฐาน
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตาม
ความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลขั้นพื้นฐานทั่วไป

- | | | |
|---------------------|---|--|
| 1. เพศ | ☐ 1. ชาย | ☐ 2. หญิง |
| 2. อายุ | ☐ 1. 21-30ปี | ☐ 2. 31-40ปี |
| | ☐ 3. 41-50ปี | ☐ 4. 51-60ปี |
| | ☐ 5. 60ปีขึ้นไป | |
| 3. ระดับการศึกษา | ☐ 1. ประถมศึกษา | ☐ 2. มัธยมศึกษา |
| | ☐ 3. มัธยมปลาย | ☐ 4. อนุปริญญา / ปวส. |
| | ☐ 5. ปริญญาตรี | |
| 4. รายได้/ ค่ำเดือน | ☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท | ☐ 2. 5,001-10,000 บาท |
| | ☐ 3. 10,001-15,000 บาท | ☐ 4. 15,001-20,000 บาท |
| | ☐ 5. 20,001-25,000 บาท | ☐ 6. มากกว่า 25,000 บาท |
| 2. อายุ | ☐ 1. นักเรียน / นักศึกษา | ☐ 2. รับราชการ |
| | ☐ 3. ธุรกิจส่วนตัว | ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ |
| | ☐ 5. พนักงานบริษัท | ☐ 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

6. สถานภาพสมรส
- ☐ 1. โสด

☐ 2. สมรสและมีบุตร

☐ 3. ชาย

☐ 4. หญิง

7. ท่านมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคใด และจังหวัดใด

- ☐ 1. ภาคเหนือ ระบุจังหวัด.....
- ☐ 2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระบุจังหวัด.....
- ☐ 3. ภาคกลาง ระบุจังหวัด.....
- ☐ 4. ภาคตะวันออก ระบุจังหวัด.....
- ☐ 5. ภาคใต้ ระบุจังหวัด.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

1. ท่านเดินทางท่องเที่ยวมาที่ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

- ☐ 1. ท่องเที่ยวด้วยตนเอง
- ☒ 2. ท่องเที่ยวโดยใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว

2.ท่านเดินทางมาท่องเที่ยว อำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา

- ☐ 1. คนเดียว
- ☐ 2. เพื่อน
- ☐ 3.ญาติ
- ☐ 4. ครอบครัว

3. ท่านเดินทางท่องเที่ยวมาที่ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

- ☐ 1. โดยรถยนต์ส่วนตัว
- ☐ 2. โดยรถโดยสาร
- ☐ 3. โดยรถไฟ
- ☐ 4. โดยเรือ

4. ลักษณะสถานที่ที่ท่องเที่ยวที่ท่านชอบเดินทางในการเดินทาง

- ☐ 1. สถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ
- ☐ 2. สถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- ☐ 3.สถานที่ท่องเที่ยวที่มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย

5. จำนวนครั้งในการท่องเที่ยวในแต่ละปี.....ครั้งต่อปี

6. จำนวนระยะเวลาในการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง.....วัน

7. จำนวนผู้ร่วมเดินทางในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง.....วัน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐกิจนำเที่ยว

คำชี้แจง โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในตารางระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

- 5 เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 เห็นด้วยมาก
- 3 เห็นด้วยปานกลาง
- 2 เห็นด้วยน้อย
- 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์					
1 ความยืดหยุ่นในการเปลี่ยนแปลงหรือการจัดแพคเกจทัวร์ด้วยตนเอง					
2 .ความน่าสนใจของแพคเกจทัวร์					
3. โปรแกรมทางท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับเทศกาล					
4. โปรแกรมทางท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับระยะเวลา					
5. โปรแกรมทางท่องเที่ยวที่มีให้เลือกหลากหลายโปรแกรม					
สถานที่ท่องเที่ยว					
1.ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว					
2.จุดสนใจทางศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตดั้งเดิม					
3.สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ท่องเที่ยว					
4. ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยว					
5.ความง่ายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว					
6.ความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว					
ร้านอาหาร					
1. รสชาติอร่อย					
2. ความสะอาด					
3. ปริมาณอาหารเพียงพอ					
4. จัดรายการอาหารดี และ เหมาะสมกับนักท่องเที่ยว					
สถานที่พัก					
1. มีความปลอดภัย สะดวกสบาย					
2. ทำเลที่ตั้งดีเหมาะสมสวยงาม					
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก					

ข้อความ	ระดับความถี่เห็น				
	5	4	3	2	1
ร้านขายของฝาก ของที่ระลึก					
1. คุณภาพสินค้าในร้านขายของฝาก ของที่ระลึกที่ท่านได้ใช้บริการ					
2. สินค้าของฝาก ของที่ระลึก ตรงตามความต้องการ					
ยานพาหนะ					
1. ที่นั่งมีความสะดวกสบาย					
2. เครื่องปรับอากาศเย็นสบาย					
3. ห้องสุขภัณฑ์ถูกสุขลักษณะ					
4. ความปลอดภัยระหว่างการเดินทาง					
ด้านราคา					
1. ความเหมาะสมของราคากับการบริการของธุรกิจนี้เกี่ยวข้อง					
2. ความหลากหลายของราคาแพคเกจทัวร์ที่มีให้เลือก					
3. ความเหมาะสมของราคากับการบริการของสถานที่ท่องเที่ยว					
4. ความเหมาะสมของราคากับการบริการของร้านอาหาร					
5. ความเหมาะสมของราคากับการบริการของร้านขายของที่ระลึก					
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1.ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัทธุรกิจนี้เกี่ยวข้อง					
2.จำนวนสาขาของบริษัทธุรกิจนี้เกี่ยวข้องทำให้สามารถติดต่อไปสะดวก					
3.ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อกับบริษัทธุรกิจนี้เกี่ยวข้อง					
4.การติดต่อกับบริษัทธุรกิจนี้เกี่ยวข้องโดยผ่านทางอินเตอร์เน็ต					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์					
1.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ					
2.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์					
3.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือพิมพ์					
4.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางนิตยสาร/ วารสารทั่วไป					
5.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางหนังสือแนะนำท่องเที่ยว					
6.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเตอร์เน็ต					
7.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางยูทูป/ ไลน์/ ครอบครัว					
8.ด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านทางพนักงานบริษัทนี้เกี่ยวข้อง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การส่งเสริมการขายของแพคเกจทัวร์					
1. โดยการลดราคา					
2. โดยการจัดกิจกรรมพิเศษตามเทศกาล					
3. โดยการจัดกิจกรรมร่วมกับบัตรเครดิต					
4. โดยการสะสมแต้มเพื่อแลกของสมนาคุณ					
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
มัลลัทเทสท์					
1. มีบุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ					
2. แต่งกายสภาพ เรียบร้อย					
3. หน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว					
5. นำกิจกรรมระหว่างเดินทางได้อย่างสร้างสรรค์					
6. พุดจาด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม					
7. เต็มใจให้บริการ					
8. บริการเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว					
พนักงานรับโทรศัพท์ของบริษัท					
1. พุดจาด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม					
2. ให้ข้อมูลการท่องเที่ยวถูกต้อง น่าสนใจ					
3. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง					
พนักงานขับรถ					
1. แต่งกายสภาพ เรียบร้อย					
2. พุดจาด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม					
3. มีมารยาทในการขับรถ ระมัดระวัง ไม่ประมาท					
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. ด้านกระบวนการให้บริการของมัลลัทเทสท์					
2. ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงานรับโทรศัพท์					
3. ด้านกระบวนการให้บริการของพนักงานขับรถ					
4. ด้านความสะดวกและความปลอดภัยในกระบวนการชำระเงิน					
5. บริการเครื่องคั่มระหว่างเดินทาง					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านภาพลักษณ์องค์กร					
1. ความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทธุรกิจนำเที่ยว					
2. ได้รับการรับรองมาตรฐาน					
3. การสร้างเครือข่ายโดยการ Link ไปยังหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

ตารางที่ ข-1 ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of Consistency :IOC)

ข้อ	ผลคะแนนรายข้อจากผู้เชี่ยวชาญ (R)				รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คำถาม	R1	R2	R3			
1		1	1	1	3	1	ใช้ได้
2		1	1	1	3	1	ใช้ได้
3		1	1	1	3	1	ใช้ได้
4		1	1	1	3	1	ใช้ได้
5		1	1	1	3	1	ใช้ได้
6		1	1	1	3	1	ใช้ได้
7		1	1	1	3	1	ใช้ได้
8		1	1	1	3	1	ใช้ได้
9		1	1	1	3	1	ใช้ได้
10		1	1	1	3	1	ใช้ได้
11		1	1	1	3	1	ใช้ได้
12		1	1	1	3	1	ใช้ได้
13		1	1	1	3	1	ใช้ได้
14		1	1	1	3	1	ใช้ได้
15		1	1	1	3	1	ใช้ได้
16		1	1	1	3	1	ใช้ได้
17		1	1	1	3	1	ใช้ได้
18		1	1	1	3	1	ใช้ได้
19		1	1	1	3	1	ใช้ได้
20		1	1	1	3	1	ใช้ได้
21		1	1	1	3	1	ใช้ได้
22		1	1	1	3	1	ใช้ได้
23		1	1	1	3	1	ใช้ได้
24		1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อ	ผลคะแนนรายข้อจากผู้เชี่ยวชาญ (R)						
คำถาม	R1	R2	R3	รวม	ค่า IOC	สรุปผล	
25	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
26	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
27	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
28	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
29	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
30	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
31	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
32	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
33	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
34	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
35	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
36	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
37	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
38	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
39	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
40	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
41	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
42	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
43	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
44	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
45	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
46	1	1	1	3	1	ใช้ได้	
47	1	1	1	3	1	ใช้ได้	

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อ	ผลคะแนนรายข้อจากผู้เชี่ยวชาญ (R)					
คำถาม	R1	R2	R3	รวม	ค่า IOC	สรุปผล
48	1	1	1	3	1	ใช้ได้
49	1	1	1	3	1	ใช้ได้
50	1	1	1	3	1	ใช้ได้
51	1	1	1	3	1	ใช้ได้
52	1	1	1	3	1	ใช้ได้
53	1	1	1	3	1	ใช้ได้
54	1	1	1	3	1	ใช้ได้
55	1	1	1	3	1	ใช้ได้
56	1	1	1	3	1	ใช้ได้
57	1	1	1	3	1	ใช้ได้
58	1	1	1	3	1	ใช้ได้
59	1	1	1	3	1	ใช้ได้
60	1	1	1	3	1	ใช้ได้
61	1	1	1	3	1	ใช้ได้
62	1	1	1	3	1	ใช้ได้
63	1	1	1	3	1	ใช้ได้
64	1	1	1	3	1	ใช้ได้
65	1	1	1	3	1	ใช้ได้
66	1	1	1	3	1	ใช้ได้
67	1	1	1	3	1	ใช้ได้
68	1	1	1	3	1	ใช้ได้
69	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตารางที่ ข-1 (ต่อ)

ข้อ	ผลคะแนนรายชื่อจากผู้เชี่ยวชาญ (R)				ค่า IOC	สรุปผล
	คำถาม	R1	R2	R3	รวม	
70		1	1	1	3	ใช้ได้
71		1	1	1	3	ใช้ได้
72		1	1	1	3	ใช้ได้
73		1	1	1	3	ใช้ได้
74		1	1	1	3	ใช้ได้
75		1	1	1	3	ใช้ได้
76		1	1	1	3	ใช้ได้
77		1	1	1	3	ใช้ได้
78		1	1	1	3	ใช้ได้
79		1	1	1	3	ใช้ได้
80		1	1	1	3	ใช้ได้
81		1	1	1	3	ใช้ได้