

ภาคผนวก

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้อินเตอร์เน็ตชาวไทย

**โครงการวิจัยเรื่อง: การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การใช้บริการและความคิดเห็นที่เกี่ยวกับตัดสินใจซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อให้ประกอบการทำสารนิพนธ์ตามหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เท่านั้น มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อการอื่นใดนอกจากที่ได้กล่าวมา การนำเสนอข้อมูลที่ได้จากท่านจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล แต่จะเป็นการนำเสนอข้อมูลเป็นกลุ่ม โดยการนำข้อมูลของทุกท่านมารวมกัน แล้วใช้วิธีทางเศรษฐศาสตร์ในการประมวลผลเพื่อหาค่าที่ต้องการทราบ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษาของผู้วิจัย และผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วยดี

แบบสอบถามนี้ ได้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์
- ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยว
- ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้และซื้อสินค้าหรือบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์
- ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้และซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับท่องเที่ยวในประเทศไทย
- ส่วนที่ 5 ทักษะคติ และความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะของเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย และปัจจัยทางการตลาด

นิตยสารสำหรับการศึกษา

เว็บไซต์ที่ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย ได้แก่ เว็บไซต์ที่ให้บริการทางด้านการท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทย เช่น การให้รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยในด้านสถานที่ท่องเที่ยว ร้านอาหาร และการเดินทาง การให้บริการจองทัวร์ บริการรายการนำเที่ยว (แพ็คเกจทัวร์) บริการจองที่พักโรงแรม บริการจองตั๋วเครื่องบิน บริการจองรถไฟ บริการเช่ารถ เป็นต้น



กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง หรือ ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์:

**ก.1 เพศ**

- ชาย  หญิง

**ก.2 อายุ**

- ระหว่าง 15-21 ปี  ระหว่าง 22-30 ปี  ระหว่าง 31-45 ปี  
 ระหว่าง 45-60  มากกว่า 60 ปี

**ก.3 สถานภาพการสมรส**

- โสด  สมรส  หย่า หรือ หม้าย

**ก.4 ระดับการศึกษาสูงสุด**

- ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า  ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า  
 ระดับปริญญาโท  สูงกว่าระดับปริญญาโท

**ก.5 อาชีพ**

- นักเรียน นักศึกษา  ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 รับจ้างทั่วไป  เกษียณอายุ  
ว่างงาน  อื่นๆ.....

**ก.6 รายได้ต่อเดือน (คิดเฉพาะรายได้ของตัวเอง โดยรวมรายได้ที่ได้รับทั้งหมดต่อเดือน เช่น เงินเดือน โบนัสที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ)**

- ไม่มีรายได้เป็นของตนเอง  น้อยกว่า 10,000 บาท ต่อเดือน  
 10,001 – 20,000 บาท ต่อเดือน  20,001 – 30,000 บาท ต่อเดือน  
 30,001 – 40,000 บาท ต่อเดือน  40,001 – 50,000 บาท ต่อเดือน  
 50,001 บาท ต่อเดือนขึ้นไป

**ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยว:**

**ข.1 ท่านเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย บ่อยแค่ไหน**

- 3 ปี ต่อครั้ง       2 ปี ต่อครั้ง       ปีละ 1 ครั้ง  
 ปีละ 2-3 ครั้ง       ปีละ 4-5 ครั้ง       อื่นๆ.....

**ข.2 ท่านมักเลือกเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย ในช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- วันหยุดสุดสัปดาห์       วันหยุดพักผ่อนประจำปี (พักร้อน)  
 ฤดูกาลท่องเที่ยว       วันหยุดตามเทศกาล  
 ตามแต่โอกาสที่เหมาะสม       อื่นๆ.....

**ข.3 ในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ท่านมักเดินทางท่องเที่ยวร่วมกับผู้ใดเป็นหลัก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ท่องเที่ยวตามลำพัง       เดินทางร่วมกับกลุ่มเพื่อน  
 เดินทางร่วมกับครอบครัว       ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว

**ข.4 ท่านมักเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- รถยนต์ส่วนตัว       รถโดยสารประจำทางหรือรถทัวร์       รถไฟ  
 รถตู้       เครื่องบิน       อื่นๆ.....

**ข.5 สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ท่านชอบเดินทางไปเที่ยว (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ชายทะเล/ หมู่เกาะ       ภูเขา/ น้ำตก/ ป่าไม้  
 โบราณสถาน/ วัด       แหล่งวัฒนธรรม/ ประเพณี/ ชุมชนท้องถิ่น  
 อื่นๆ.....

**ข.6 กิจกรรมการท่องเที่ยวที่ท่านสนใจและเลือกทำเป็นประจำ เมื่อเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- ปีนเขา ปีนหน้าผาหรือไต่ผา       เดินป่า       ดำน้ำ  
 ขี่จักรยาน       ดำน้ำ       ล่องแก่งหรือแคนูหรือคายัค  
 ตกปลา       ดูดาว       เที่ยวคลองล่องแม่น้ำ  
 ชมสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน       โฮมสเตย์  
 ชมศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น       เล่นกอล์ฟ  
 สปาและสุขภาพ       อื่นๆ.....

**ข.7 ท่านมักเลือกพักค้างคืน ณ สถานที่ใดเป็นหลัก เมื่อเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- โรงแรม       เกสต์เฮาส์       บังกะโล/ รีสอร์ท       บ้านพักโฮมสเตย์  
 เต็นท์พักแรม       ที่พักในเขตอุทยานแห่งชาติ       อื่นๆ.....

**ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้และซื้อสินค้าหรือบริการผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.**

**ค.1 ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตจากที่ใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)**

- ที่บ้าน                                       สถานศึกษา                                       ที่ทำงาน  
 ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต                                       โทรศัพท์มือถือ                                       อื่นๆ.....

**ค.2 ความถี่ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อสัปดาห์**

- น้อยกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์                                       1-2 ครั้ง ต่อสัปดาห์  
 3-4 ครั้ง ต่อสัปดาห์                                       มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป ต่อสัปดาห์

**ค.3 ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวัน**

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ต่อวัน                                       1 – 2 ชั่วโมง ต่อวัน  
 3 – 4 ชั่วโมง ต่อวัน                                       มากกว่า 4 ชั่วโมง ต่อวัน

**ค.4 ช่วงเวลาที่ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)**

- ช่วงเช้า 06.00 – 12.00 น.                                       ช่วงบ่าย 12.00 – 17.00 น.  
 ช่วงเย็น 17.00 – 23.00 น.                                       ช่วงดึก 23.00 – 06.00 น.

**ค.5 ท่านเคยสั่งซื้อหรือจองสินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือไม่**

- เคย (ตอบข้อต่อไป)  
 ไม่เคย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 4)

**ค.6 ท่านเคยสั่งซื้อหรือจองสินค้าและบริการประเภทใดบ้างผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- บริการด้านการท่องเที่ยว เช่น ตั๋วเครื่องบิน ทัวร์ โรงแรม  
 รถยนต์ รถจักรยานยนต์ อุปกรณ์และอะไหล่  
 สินค้าที่มีเทคโนโลยีสูง เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ต่างๆ  
 ของแต่งบ้าน หรือเครื่องใช้ในบ้านต่างๆ  
 เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ เครื่องสำอาง  
 ของขวัญ ของชำร่วย ดอกไม้สด  
 สินค้าเพื่อความรู้และการศึกษา เช่น หนังสือ และการฝึกอบรมต่างๆ  
 ข่าวสารข้อมูล เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฐานข้อมูล  
 สินค้าเพื่อสุขภาพ และอนามัย เช่น ยารักษาโรค ยาบำรุง  
 สินค้าเพื่อความบันเทิง เช่น เพลง ภาพยนตร์  
 การเงินการธนาคาร เช่น ชำระค่าบริการไฟฟ้า การโอนเงิน  
 บริการส่งอาหารส่งถึงบ้าน เช่น พิซซ่า KFC  
 อื่น ๆ.....

**ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้และซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย:**

ง.1 ท่านเคยใช้บริการเว็บไซต์ที่ให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย (เช่น เว็บไซต์ที่ให้ข้อมูลท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย เว็บไซต์ที่ให้บริการจัดทัวร์ที่เดินทางในประเทศไทย เว็บไซต์ที่ให้บริการจองที่พัก การเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นต้น) หรือไม่

- เคย  ไม่เคย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 5 )

ง.2 ท่านใช้บริการอะไรผ่านเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> บริการจองทัวร์  | <input type="checkbox"/> ดูรายละเอียดบริการรายการนำเที่ยว (แพ็คเกจทัวร์) |
| <input type="checkbox"/> บริการจองที่พัก โรงแรม                                | <input type="checkbox"/> บริการจองตั๋วเครื่องบิน                         |
| <input type="checkbox"/> บริการจองรถไฟ   | <input type="checkbox"/> บริการเช่ารถ                                    |
| <input type="checkbox"/> ดูรายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยว                         | <input type="checkbox"/> ค้นหาร้านอาหาร                                  |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบเวลาการเดินทางรถไฟ รถโดยสารประจำทาง เครื่องบิน |  |
| <input type="checkbox"/> ตรวจสอบเส้นทางการเดินทาง                              | <input type="checkbox"/> อื่นๆ .....                                     |

ง.3 ท่านเคยจอง หรือซื้อตั๋วเครื่องบิน พาหนะเดินทาง โรงแรม/ที่พัก สถานที่ท่องเที่ยว รายการนำเที่ยว บัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว หรือบริการด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ ผ่านเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทยหรือไม่

- เคย (ตอบข้อต่อไป)  ไม่เคย (ข้ามไปตอบ ข้อ.ง.6)

ง.4 เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้ท่านใช้วิธีเลือกจอง หรือซื้อบริการการท่องเที่ยวประเทศไทยผ่านเว็บไซต์ (เลือกเพียง 1 ข้อ)

- ต้องการทดลองสั่งซื้อบริการทางอินเทอร์เน็ต
- ประหยัดเวลากว่าการจองวิธีอื่นๆ
- ชอบการซื้อสินค้าและบริการทางอินเทอร์เน็ต เพราะเป็นวิธีของคนรุ่นใหม่
- เป็นวิธีที่สะดวกในการเปรียบเทียบราคาของผู้ขายหลายๆราย
- อื่นๆ .....

ง.5 ท่านเคยจองหรือซื้อบริการการท่องเที่ยวในประเทศไทยจากเว็บไซต์ใด (กรุณาระบุชื่อเว็บไซต์ เช่น hotelthailand.com, allresortthailand.com, airasia.com etc.)

1. ....
2. ....
3. ....

(ตอบ ข้อ.ง.7 ต่อไป)

ง.6 ทำไมท่านจึงไม่เคยใช้บริการจอง หรือซื้อบริการการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่สนใจที่จะจองหรือซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์
- ไม่รู้จักเว็บไซต์ที่ให้บริการจอง หรือซื้อบริการการท่องเที่ยว
- ไม่พอใจในรูปแบบการให้บริการ เช่น
  - บริการที่น่าเสนอขายในเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ
  - บริการการท่องเที่ยวที่เสนอขายผ่านเว็บไซต์จะมีราคาแพงกว่าการซื้อโดยวิธีอื่น
  - ไม่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการให้เป็นไปตามความต้องการได้
  - ขั้นตอนการสั่งซื้อยุ่งยาก ไม่สะดวกในการใช้บริการ
  - ไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
  - เกรงว่าผู้ขายจะไม่ทำการส่งมอบสินค้าให้ภายหลังได้รับการชำระเงินแล้ว
- ไม่มีบัตรเครดิต

ง.7 ท่านรู้จักเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับท่องเที่ยวประเทศไทย หรือเว็บไซต์ที่ท่านจอง หรือซื้อบริการการท่องเที่ยวได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ทราบจากเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือคนรู้จัก
- ทราบจากผู้ประกอบการท่องเที่ยว
- สื่อออนไลน์ เช่น รายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ โฆษณาหรือบทความแนะนำเว็บไซต์ในหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสาร ใบปลิว แผ่นพับ ป้ายโฆษณาตามท้องถนน
- หนังสือรวบรวมรายชื่อเว็บไซต์
- ค้นหารายชื่อจาก Search engine websites เช่น google.com, yahoo.com
- เว็บไซต์ที่รวบรวมรายชื่อเว็บไซต์ (Directory websites) เช่น sanook.com
- ป้ายโฆษณาบนเว็บไซต์ต่างๆ (Banner)
- เชื่อมโยง (Link) มาจากเว็บไซต์อื่น

ง.8 ท่านคิดว่าปัญหาที่สำคัญของการสั่งซื้อ หรือซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย คือ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ความยากในการหาเว็บไซต์หรือแหล่งข้อมูลที่ต้องการ เช่น ค้นหาเว็บไซต์ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการไม่พบ
- ความล่าช้าในการสื่อสาร เช่น การโหลดภาพช้า
- การพัฒนาเว็บไซต์และข้อมูลไม่เพียงพอกับความต้องการ
- ขาดความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่สืบค้นได้ เช่น ราคาที่พัค
- สามารถแสดงภาษาได้เพียง 2 ภาษา คือ ไทย กับอังกฤษเท่านั้น
- ความยุ่งยากในการใช้บริการ เช่น มีขั้นตอนมากเกินไป
- ความไม่ไว้วางใจในระบบการชำระเงิน
- ความไม่แน่ใจในคุณภาพบริการที่จะได้รับ
- ไม่มีบัตรเครดิต
- อื่นๆ.....

ส่วนที่ 5 ทักษะคิดและความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะของเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย และปัจจัยทางการตลาด

โปรดพิจารณาระดับความสำคัญของคุณลักษณะในเว็บไซต์ท่องเที่ยว และปัจจัยทางการตลาดของเว็บไซต์ท่องเที่ยวในประเทศไทย เมื่อท่านต้องตัดสินใจเลือกซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ดังกล่าว โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

จ.1 หากท่านต้องทำการตัดสินใจเอง หรือซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย คุณลักษณะของเว็บไซต์ในเว็บไซต์ท่องเที่ยวดังต่อไปนี้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการการท่องเที่ยวของท่านผ่านเว็บไซต์ท่องเที่ยวนั้นอย่างไร

องค์ประกอบของเว็บไซต์ท่องเที่ยวประเทศไทย	ระดับความสำคัญของคุณลักษณะของเว็บไซต์ท่องเที่ยวที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการการท่องเที่ยว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
แสดงข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว					
แสดงแผนที่ เส้นทางท่องเที่ยว					
สถานที่ชื่อของที่พัก ร้านอาหาร					
ปฏิทินงานประเพณี เทศกาลต่างๆ					
ข้อมูลกิจกรรมต่างๆ					
ข้อมูลประวัติศาสตร์ ประวัติสถานที่ บุคคลสำคัญ					
คู่มือการท่องเที่ยว หรือ เคล็ดลับการท่องเที่ยว (Travel tips)					
วัฒนธรรมหรือสังคมท้องถิ่น					
รายงานสภาพอากาศ					
ข้อมูลการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
มีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังข้อมูลด้านการท่องเที่ยวอื่นๆ					
มีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังผู้ให้บริการการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง					
มีห้องสนทนา หรือกระดานแสดงความคิดเห็น					
มีระบบจดหมายข่าว					
สามารถแสดงผลได้หลายภาษา					

จ.2 รายละเอียดข้อมูลในเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังต่อไปนี้ สามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับท่านได้มากน้อยเพียงไร เมื่อท่านต้องทำการตัดสินใจจอง หรือซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ดังกล่าว

ข้อมูลในเว็บไซต์ท่องเที่ยวประเทศไทย	ระดับความสำคัญของรายละเอียดข้อมูล ที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือ ในการตัดสินใจซื้อบริการการท่องเที่ยว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
แสดงชื่อผู้ประกอบการ และตราสินค้า					
ข้อมูลรายละเอียดของผู้ประกอบการ และบุคคลที่ผู้ติดต่อ					
ความมีตัวตน สามารถติดต่อได้จริงของผู้ให้บริการ					
เลขที่ใบอนุญาต หรือการจดทะเบียนขององค์กรของรัฐบาล หรือเอกชนที่น่าเชื่อถือ					
มีการชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายการรักษาสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล และแสดงรายละเอียดระบบรักษาความปลอดภัยของเว็บไซต์					
มีการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
ความมีชื่อเสียงของผู้ประกอบการ หรือรางวัลที่บริษัท/เว็บไซต์ได้รับ					
มีการแสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค หรือบุคคลสำคัญที่มาใช้บริการ					

จ.3 ท่านคิดว่ารูปแบบของระบบชำระเงินของเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในประเทศไทย ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

ระบบการชำระเงิน	ระดับความสำคัญของรูปแบบการชำระเงิน ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการการท่องเที่ยว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
แสดงข้อมูลวิธีการชำระเงินอย่างชัดเจน					
แสดงเงื่อนไขในการซื้อ การชำระเงิน การคืนเงินกรณียกเลิกการเดินทาง และการรับประกัน					
มีระบบการชำระเงินแบบออนไลน์ เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต					
มีระบบการชำระเงินแบบออฟไลน์ เช่น เช็ค ธนาณัติ โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร					
มีระบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่					
สามารถออกหลักฐานการชำระเงิน (Invoice) และ เอกสารหลักฐานในการขอรับบริการ (Voucher) ให้แก่ ผู้จองด้วยระบบออนไลน์ได้					
ใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเครดิตของสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ (Payment Gate Way)					

จ.4 ท่านคิดว่ากลยุทธ์ทางการตลาดที่ใช้ในเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับท่องเที่ยวในประเทศไทยดังต่อไปนี้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการการท่องเที่ยวของท่าน ผ่านเว็บไซต์ท่องเที่ยวนั้นอย่างไร

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบริการการท่องเที่ยว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
<b>ด้านตัวบริการการท่องเที่ยวที่น่าเสนอ</b>					
นำเสนอบริการการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น ให้บริการจองที่พัก รายการท่องเที่ยว พาหนะ ภายในเว็บไซต์เดียว					
นำเสนอบริการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม เช่น บริการจองที่พักหรือบริการจองรายการนำเที่ยวเพียงอย่างเดียว					
แสดงรายละเอียดของสินค้าอย่างชัดเจน					
ลูกค้าสามารถออกแบบการเดินทางได้เอง					
ลูกค้าสามารถแก้ไขรายการเพิ่มเติมได้ และสามารถเก็บข้อมูลไว้ได้ หากยังไม่สั่งซื้อในขณะนั้น					
มีระบบรับประกันการส่งจองหรือซื้อบริการ					
สามารถออกตั๋วได้หรือใบจองทันทีผ่านระบบออนไลน์ (Real time confirmation)					
รูปภาพแสดงตัวอย่างสินค้ามีการปรับปรุงให้ทันสมัย					
<b>ด้านราคาของบริการการท่องเที่ยว</b>					
มีการแสดงราคาสินค้าอย่างถูกต้องครบถ้วน					
ระดับราคาถูกกว่าผู้ประกอบการรายอื่นๆ					
มีระบบการเปรียบเทียบราคากับผู้ประกอบการรายอื่น					
มีการให้เครดิตในการจองหรือสั่งซื้อบริการ					
ทำการชำระเงินเมื่อเข้าใช้บริการ					
<b>ด้านรูปแบบการจัดจำหน่ายของเว็บไซต์ท่องเที่ยว</b>					
มีระบบค้นหาข้อมูล					
ใช้ระบบตะกร้าสินค้าในการสั่งจองหรือซื้อบริการ					
ใช้ระบบรอกแบบฟอร์มในการสั่งจองหรือซื้อบริการ					
เว็บไซต์มีการออกแบบที่สวยงาม แปลกตา					
เว็บไซต์ออกแบบให้มีความสะดวก ใช้งานง่าย					
มีการอธิบายวิธีการใช้งานเว็บไซต์					
ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลเพื่อเข้าชมเว็บไซต์					
สามารถค้นหาเว็บไซต์เจอได้ง่าย					

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความสำคัญของปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการการท่องเที่ยว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ
<b>ด้านการส่งเสริมการขาย</b>					
มีการเสนออัตราค่าบริการพิเศษ (Special deals) หรือในช่วงเวลา (Last minute special deals)					
มีสิทธิพิเศษสำหรับสมาชิกที่ลงทะเบียน					
มีของแถม เช่น รางวัล					
มีส่วนลดการขาย เช่น การสะสมคะแนนเพื่อแลกกับสิทธิพิเศษ					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
สามารถทำยืนยันการจองได้ทันที (Real-time booking และ confirmation)					
มีบริการทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามและจอง					
การให้บริการเสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียว (One stop service)					
สามารถตรวจสอบสถานะของการจอง และระบุผู้รับผิดชอบในการให้บริการแต่ละครั้งได้ (Service tracking)					
มีบริการให้คำปรึกษาเรื่องการท่องเที่ยว (Travel advisor)					
มีส่วนบริการลูกค้าแบบ Life chat หรือตอบข้อซักถามได้ทันทีทาง e-mail					
รองรับการให้บริการตอบข้อซักถามได้หลายภาษา					
จัดทำคำถามที่ถูกลบอบ (FAQ)					

๑.5 ท่านคิดว่ามีปัจจัยอื่นใดบ้าง นอกเหนือจากที่กล่าวมาในข้างต้น ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจจอง หรือซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ท่องเที่ยว

.....  
 .....  
 .....

กรุณาส่งแบบสอบถามชุดนี้ กลับมายัง e-mail: patch\_rat@yahoo.com

- ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถามนี้ -

.....

## แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตชาวต่างประเทศ

### Questionnaire

Research project: Factors Influencing the Online Purchasing through Travel Website in Thailand

I am studying in Master Degree of Business Economics Program of Thammasat University and I am conducting a research project. The purpose of this questionnaire is collecting travel information, consumer behavior and opinion about online purchasing through Thailand travel website.

All provide data will be used only statistical purposes and will be strictly kept confidential manner. In addition, the result of this study will improve online service and tourism climate in the future.

This questionnaire is composed of 5 sections as following:

- Section 1 Personal Data
- Section 2 Data of Travel Behavior
- Section 3 Consumer Behavior about Purchasing through Website
- Section 4 Consumer Behavior about Travel Website Use
- Section 5 Attitude towards Thai Tourism website's features and Marketing Factors

.....

#### *Definition for research*

*Travel website in Thailand: websites provide travel services such as travel information (about tourist attraction, restaurant, map etc.) in Thailand, transportation reservation (airline booking, car rental etc.), hotel reservation, package tour reservation etc.*

.....



Please check (✓) the following items which correct or suitable to your opinion.

**Section 1 Personal Data:**

**A.1 Nationality**

- European Tourist
- American Tourist
- Asia Tourist
- Other (specify).....

**A.2 Sex**

- Male
- Female

**A.3 Age**

- 15-21 years
- 22-30 years
- 31-45 years
- 45-60 years
- More than 60 years

**A.4 Marital Status**

- Single
- Married
- Divorced / Widow

**A.5 Education**

- Under graduated
- Bachelor degree or equivalent
- Master degree
- Above master degree

**A.6 Occupation**

- Student
- Government officer / Hybrid officer
- Private company's employee
- Self employed
- Work as employee
- Retired
- Unemployed
- Other (specify).....

**A.7 Salary before taxes (Include bonus etc.)**

- No Income
- Less than 3,000 USD. / month
- 3,001-5,000 USD. / month
- More than 5,000 USD. / month

**A.8 Current address**

- Thailand
- In other country (specify).....

**Section 2 Data of Travel Behavior:**

**B.1 How often do you travel in Thailand?**

- 3 times a year                       twice a year                       once a year  
 2-3 times/ year                       4-5 times/ year                       other (specify).....

**B.2 When do you usually make a travel in Thailand? (Check as many as application)**

- Weekend                                       Vacation  
 High season                                       Long weekend  
 Every opportunity                                       Other (specify).....

**B.3 With whom are you traveling? (Check as many as application)**

- Alone     With friends  
 With family     With tour agencies

**B.4 Which way do you use to travel during traveling in Thailand? (Check as many as application)**

- By car     By bus  
 By Train     By van  
 By plane     Other (specify).....

**B.5 What place in Thailand do you interested in travel? (Check as many as application)**

- Beaches/ Islands                                       Mountain/ Waterfall/ Forest  
 Historical site/ Temple                                       Local culture/ Tradition  
 Other (specify).....

**B.6 What activity you do when you travel in Thailand? (Check as many as application)**

- Rock climbing                       Trekking                       Bird watching  
 Mountain biking                       Diving                       Whit water rafting/ Canoeing/ Kayaking  
 Fishing                       Sky interpretation                       Sight seeing/ River cruise  
 Home stay                       Historical site visit                       Local culture/ Tradition sight seeing  
 Golf                       Spa and Health care                       Other.....

**B.7 What place do you stay when you travel in Thailand? (Check as many as application)**

- Hotel                       Guesthouse                       Bungalow/ Resort  
 Home stay                       Tent                       National park accommodation  
 Other.....

**Section 3 Consumer Behavior about Purchasing through Website :**

**C.1 Where do you usually use internet? (Choose only 1 answer)**

- Home                       School/ Campus                       Office  
 Internet Café                       Mobile phone                       Other (specify).....

**C.2 How often do you use internet per week?**

- Less than 1 time                       1-2 times  
 3-4 times                       More than 5 times

**C.3 How long do you use internet per day?**

- Less than 1 hour                       1 – 2 hours  
 3 – 4 hours                       More than 4 hours

**C.4 What time do you usually use internet? (Choose only 1 answer)**

- In the morning (06.00 a.m. –12.00 a.m.)     In the afternoon (12.00 a.m. – 05.00 p.m.)  
 In the evening (05.00 p.m. – 11.00 p.m.)     At night (11.00 p.m. - 06.00 a.m.)

**C.5 Have you ever purchased goods or service through internet (website)?**

- Yes (Answer next question)  
 No (Go to Section 4)

**C.6 Which goods or service have you purchased or reserved through internet (website)?**

(Check as many as application)

- Travel service: Airline ticket, Hotel reservation and Tour reservation  
 Vehicles, Parts and Accessories  
 High technology product: Computer, Software  
 Home decoration, Utensil  
 Clothing, Ornaments, Cosmetics  
 Gift, Flower  
 Education product: Book, Training course  
 Information product: Newspaper, Magazine, Databases  
 Healthy product: Medicine  
 Entertainment product: Music, Movie  
 Banking service: Utilities payment, Transfer  
 Home delivery: Pizza Hut, KFC  
 Other (specify).....

**Section 4 Consumer Behavior about Travel Website Use:**

D.1 Have you ever used Travel website in Thailand? (Website that give you Thailand tourism information, offer package tour in Thailand, service hotel reservation in Thailand etc.)

- Yes  No (Go to [Section 5](#))

D.2 Which service have you used through Travel website in Thailand?

(Check as many as application)

- Tour reservation  Check detail of package tour  
 Hotel reservation  Airline booking  
 Train reservation  Car rental  
 Travel information  Search for restaurant  
 Check transportation schedule  Check the route  
 Other(specify).....

D.3 Have you ever use online booking/purchasing airline ticket, hotel and accommodations, tourist place ticket, package tour or other travel services through Travel website in Thailand?

- Yes  No (Go to [D.6](#))

D.4 What is the reason that make you use online booking/purchasing services from Travel website in Thailand? (Choose only 1 answer)

- Want to make online purchasing trial  
 Spend short time and process  
 Online buying is the way for new generation, it's modern  
 Easy to compare price from many providers (or website)  
 Other (specify).....

D.5 What Travel website in Thailand did you reserve or buy travel service from? (Please specify their domain name such as hotelthailand.com, allresortthailand.com, airasia.com etc.)

1. ....
2. ....
3. .... (Go to [D.7](#))

D.6 What is the reason that makes you never use online booking/purchasing services from Travel website in Thailand? (Check as many as application)

- Do not interested in booking or purchasing travel services through website
- Do not know the website that provides online booking or purchasing for travel services
- Dissatisfy with the service provider such as
  - Not interesting products and services
  - More expensive compared to other purchasing methods
  - Unable to adjust/customize the travel program
  - Complicated procedure/ inconvenient
  - Do not rely on the security of internet network
  - Do not trust the service provider regarding product delivery after payment
- Do not have a credit card

D.7 How do you know the Travel website in Thailand, online booking/purchasing website? (Check as many as application)

- From Friends or relatives
- From travel agency
- Offline media such as TV program, radio, advertising or article on the newspaper, magazine, leaflet, advertising billboard and etc
- Book directory
- Search engine website such as google.com, yahoo.com
- Directory website such as sanook.com
- Website banner
- Link from other websites

D.8 In your opinion, what are the main concerns of booking/purchasing travel services though website (e-commerce) in Thailand? (Check as many as application)

- Difficulty of searching website or information request
- Delay of communication such time consuming on picture loading
- Inadequate website information and development
- Unreliable information such as accommodation rate
- Illustrate in only 2 languages; English and Thai
- Complicated and too many procedures
- Do not trust the payment system
- Uncertainty of service obtain
- Do not have a credit card       Other (specify).....

Section 5 Attitude towards Thai Tourism website's features and Marketing Factors

Please rank the importance of Tourism web site features and Marketing factors that affect on purchasing decision services through website. Please check (✓) the only one item that represents your attitude.

E.1 When you have to book/purchase services online from Travel website in Thailand, how can these website features affect on your purchasing decision?

Web site content	Importance of web site content				
	Most important	Quite Important	Moderate Important	Less important	Not important
Information on Tourist Attraction					
Map/ Route					
Souvenir shop/ Restaurant					
Festival Calendar					
Activity information					
History information/ Biography of famous person					
Guide book, Travel tips					
Local tradition/Culture					
Weather report					
Information of related department					
Link to other related website					
Link to other service provides					
Chat room/Bulletin Board					
Newsletter					
Multiple language display					

E.2 How can these information make you trusty and reliable on these websites when you have to book/purchase services online from Travel website in Thailand.

Information	Trustworthy and Reliability				
	Most important	Quite Important	Moderate Important	Less important	Not important
Illustrate company name and official trademark					
Illustrate company and contact information					
Existing and Accessibility of Service provider/contact person					
Company license issued by the government or private association					
Clarify the policy of customer's profile confidential and the website security					
Well define service procedure					
Fame/ Awards/ Prizes received					
Provide commend or feedback from well-known customers					

E.3 When you have to book/purchase services online from Travel website in Thailand, how do you think which payment system should be and affect on your purchasing decision?

Payment System	Importance of payment system				
	Most important	Quite Important	Moderate Important	Less important	Not important
Clear steps of payment					
Illustrate clear condition of purchasing, payment, refund in case of service cancellation and guarantee					
Online payment such as credit card and debit card					
Offline payment such as cheque and transfer					
Payment via mobile phone					
Provide Invoice and Voucher for online booking customers					
Recognized Payment Gate Way					

E.4 When you have to book/purchase services online from Travel website in Thailand, how can these Marketing Factors affect on your purchasing decision?

Marketing factors	Importance of Marketing factors				
	Most important	Quite Important	Moderate Important	Less important	Not important
<b>Product</b>					
Provide variety of services such as accommodation, tour package and transportation within the website					
Provide specific service such as either only accommodation or tour package					
Clear information of product and service					
The travel program can be design by customer (Customized package)					
Information is editable and savable when do not immediately purchase					
Room booking or purchasing guarantee					
Real time confirmation and immediately provide the e-ticket					
Updated pictures and products					
Currency converter service					
<b>Price</b>					
Accurate and Complete price information					
Cheaper than other service providers					
Provide price comparison with other providers					
Credit offered for purchasing					
Make payment when received service					
<b>Distribution Channel (Website Format)</b>					
Search Engine					
Using the booking & purchasing basket system					
Using booking and order form					
Website has a nice design and unique					
Convenient and easy to use website is design					
Provide website instruction					
Speed of information download from the website					
Easiness to find website					

Marketing factors	Importance of Marketing factors				
	Most important	Quite Important	Moderate Important	Less important	Not important
<u>Promotion</u>					
Special deals or Last minute special deals					
Privilege for registered member					
Offer free gift					
Sales promotion such as redeem point for rewards					
<u>Service</u>					
Real-time booking and confirmation					
Telephone service for booking and further information					
One stop service					
Tracking service for booking status and contact person					
Travel advisor service					
Life chat service or Question can be response through e-mail					
Multi-languages support					
Frequently asked questions (FAQ)					

E.5 In your opinion, what other factors (beside above factors) affect on your purchasing decision through Travel website in Thailand.

.....

.....

.....

Please return this questionnaire to [patch\\_rat@yahoo.com](mailto:patch_rat@yahoo.com)

- Thank you for your cooperation -

.....