

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> ✓	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	15
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	15
3.3 วิธีการศึกษา	16
3.4 ข้อมูล และแหล่งข้อมูล	16
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	18

ลิขสิทธิ์ในหนังสือวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการบริษัทนำเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	26
4.3 ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	36
4.4 ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	44
4.5 ส่วนที่ 5 การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการให้บริการบริษัทนำเที่ยวจำแนกตามภูมิภาคของของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	73
5.2 อภิปรายผล	82
5.3 ข้อค้นพบ	85
5.4 ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	91
ประวัติผู้เขียน	120

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	21
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนาที่อาศัยอยู่	23
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงราย	23
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของการท่องเที่ยวที่มาใช้บริการในจังหวัดเชียงราย	24
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการสถานประกอบการที่เป็นที่พักในจังหวัดเชียงราย	25
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการพักผ่อนในจังหวัดเชียงราย	25
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยประมาณจากการเดินทางในครั้งนี้	26
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยวในการเดินทางครั้งนี้	26
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวจำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยว	27
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวจำแนกตามแหล่งข้อมูลของบริษัทนำเที่ยว	28
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวจำแนกตามการแนะนำการใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว	29

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามการใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในการเดินทางครั้งต่อไป	30
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว และจะใช้บริการในครั้งต่อไปจำแนกตามเหตุผลของการใช้บริการบริษัท นำเที่ยว	31
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการบริษัท นำเที่ยวจำแนกตามสาเหตุที่ไม่ได้ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว	32
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการบริษัท นำเที่ยวจำแนกตามการใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวในการเดินทางครั้ง ต่อไป	33
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการบริษัท นำเที่ยวจำแนกตามการทราบข้อมูลของบริษัทนำเที่ยว	33
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการบริษัท นำเที่ยวและทราบข้อมูลของบริษัทนำเที่ยวจำแนกตามแหล่งข้อมูลของ บริษัทนำเที่ยว	34
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการบริษัท นำเที่ยวจำแนกตามสื่อที่มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการบริษัทนำเที่ยว	35
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยว	36
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์	37
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านราคา	38
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	39
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านการส่งเสริมการ ตลาด	40

ตาราง		หน้า
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการด้านบุคลากร	41
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	42
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการด้านกระบวนการให้ บริการ	43
30	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านผลิตภัณฑ์	44
31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านราคา	45
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัท นำเที่ยวของกลุ่ม ตัวอย่างจำแนกตามภูมิฐานะในด้านผลิตภัณฑ์	46
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	47
34	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัญหาในการใช้บริการด้านบุคลากร	48
35	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านการสร้างและการนำ เสนอลักษณะทางกายภาพ	49
36	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัทนำเที่ยวจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านกระบวนการให้ บริการ	50
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อ การให้บริการบริษัทนำเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิฐานะ	52
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการ ใช้บริการบริษัทนำเที่ยวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิฐานะ	55

ตาราง	หน้า
39	58
40	61
41	64
42	67
43	70
44	75
45	77
46	80