

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา 400 ราย ผลการวิเคราะห์นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือนและพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 1-17)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการและปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 18-67)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการและปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 19-67)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยวและข้อเสนอแนะอื่นๆ (ตารางที่ 68-74)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| ชาย | 154 | 38.50 |
| หญิง | 246 | 61.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.50 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 38.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|---------------|
| ไม่เกิน 25 ปี | 53 | 13.30 |
| 26 – 35 ปี | 195 | 48.80 |
| 36 – 45 ปี | 96 | 24.00 |
| 46 – 55 ปี | 48 | 12.00 |
| มากกว่า 55 ปี | 8 | 2.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ที่มีช่วงอายุ 26 – 35 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.30 ช่วงอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.00 และอายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| วุฒิการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า ม.ปลาย/ปวช. | 8 | 2.00 |
| ม.ปลาย/ปวช. | 25 | 6.30 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 56 | 14.00 |
| ปริญญาตรี | 254 | 63.40 |
| ปริญญาโท | 53 | 13.30 |
| สูงกว่าปริญญาโท | 4 | 1.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.00 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 13.30 ม.ปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 6.30 ต่ำกว่า ม.ปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 2.00 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|------------|---------------|
| โสด | 233 | 58.30 |
| สมรส | 143 | 35.70 |
| หย่าร้าง/หม้าย | 24 | 6.00 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ ที่มีสถานภาพ โสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 35.70 และหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|------------|---------------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 23 | 5.80 |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 41 | 10.30 |
| ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | 28 | 7.00 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 300 | 75.00 |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน | 5 | 1.30 |
| เกษียณ | 2 | 0.50 |
| อื่นๆ | 1 | 0.30 |
| รวม | 400 | 100.00 |

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ ว่างาน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.30 ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 7.00 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.80 และแม่บ้าน/พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.30 เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 0.50 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| รายได้ต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|---------------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 43 | 10.80 |
| 10,001 - 20,000 บาท | 165 | 41.30 |
| 20,001 - 30,000 บาท | 84 | 21.00 |
| 30,001 - 40,000 บาท | 50 | 12.50 |
| 40,001 - 50,000 บาท | 29 | 7.20 |
| 50,001 บาท ขึ้นไป | 29 | 7.20 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน รายได้ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.50 ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.80 รายได้ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.20 และรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบเดินทางท่องเที่ยว กับบริษัทนำเที่ยว

| รูปแบบเดินทางท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| ตาม โปรแกรมบริษัทนำเที่ยว | 129 | 32.20 |
| จัด โปรแกรมท่องเที่ยวเอง | 271 | 67.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบเดินทางท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว ส่วนใหญ่มักจะเดินทางท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยวในรูปแบบจัดโปรแกรมท่องเที่ยวเอง คิดเป็นร้อยละ 67.80 และ ท่องเที่ยวตาม โปรแกรมบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 32.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข่าวสารการ
ท่องเที่ยว

| ได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจาก | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| วิทยุ | 27 | 3.40 |
| โทรทัศน์ | 206 | 26.10 |
| สื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ ใบปลิว | 184 | 23.40 |
| บริษัทนำเที่ยว | 69 | 8.80 |
| อินเทอร์เน็ต | 276 | 35.00 |
| อื่นๆ | 26 | 3.30 |

หมายเหตุ แบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวจาก เพื่อน คนรู้จักญาติ จำนวน 16 ราย และงานท่องเที่ยว
ทั่วไทยจำนวน 10 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับข่าวสารการท่องเที่ยว
ได้รับข่าวสารจาก อินเทอร์เน็ต มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคือโทรทัศน์คิดเป็นร้อยละ
26.10 สื่อสิ่งพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ ใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 23.40 บริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ
8.80 วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 3.40 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งที่มุ่งใจให้ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว

| สิ่งที่มุ่งใจให้ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| ความสะดวกสบาย | 234 | 20.70 |
| ชื่อเสียงของบริษัทนำเที่ยว | 138 | 12.20 |
| ราคาที่เหมาะสม | 274 | 24.30 |
| การโฆษณาประชาสัมพันธ์ | 41 | 3.60 |
| มีส่วนลด, โปรโมชั่น | 136 | 12.00 |
| โปรแกรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ | 273 | 24.20 |
| มีบริการเสริม | 24 | 2.10 |
| อื่นๆ | 10 | 0.90 |

หมายเหตุ แบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่สามารถไปเองได้และบริษัทนำเที่ยวสามารถจัดให้ได้ตามที่ต้องการ จำนวน 6 คน มีเพื่อนๆ ชวนไปด้วยกันหลายคน จำนวน 3 คน และมีความปลอดภัย จำนวน 1 คน

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิ่งที่มุ่งใจให้ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว คือ มีราคาที่เหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.30 รองลงมาคือ โปรแกรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 24.20 ความสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 20.70 ชื่อเสียงของบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 12.20 มีส่วนลด โปรโมชั่น คิดเป็นร้อยละ 12.00 มีบริการเสริม คิดเป็นร้อยละ 2.10 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการเดินทางไปท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย

| ความถี่ในการเดินทางไปท่องเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|---------------|
| ปีละ 1 - 2 ครั้ง | 185 | 46.30 |
| ปีละ 3 - 4 ครั้ง | 147 | 36.80 |
| ปีละ 5 - 6 ครั้ง | 41 | 10.30 |
| มากกว่า 7 ครั้งต่อปี | 27 | 6.80 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเดินทางไปท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวในประเทศไทย ระบุความถี่ในการเดินทางท่องเที่ยว ปีละ 1-2 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.30 รองลงมาคือ ปีละ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.80 ปีละ 5-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.30 และมากกว่า 7 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางไปท่องเที่ยว

| ระยะเวลาในการเดินทางไปท่องเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|---------------|
| ไปเช้า - เย็นกลับ | 24 | 6.00 |
| 1 - 2 วัน | 168 | 42.00 |
| 3 - 4 วัน | 159 | 39.80 |
| มากกว่า 5 วัน | 49 | 12.20 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางไปท่องเที่ยว 1-2 วัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือ 3-4 วัน คิดเป็นร้อยละ 39.80 มากกว่า 5 วัน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และไปเช้า - เย็น คิดเป็นร้อยละ 6.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการเดินทางท่องเที่ยว

| ลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| คนเดียว | 10 | 2.50 |
| กลุ่มเพื่อน | 209 | 52.30 |
| ครอบครัว | 181 | 45.20 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยว ระบุลักษณะการเดินทางกับ กลุ่มเพื่อน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาคือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 45.20 และคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ชอบเดินทางท่องเที่ยว

| ช่วงเวลาที่ชอบเดินทางท่องเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|---------------|
| วันธรรมดา | 0 | 0.00 |
| วันเสาร์-อาทิตย์ | 77 | 19.30 |
| วันหยุดติดต่อกหลายวัน | 232 | 58.00 |
| ตามความสะดวก | 91 | 22.70 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ชอบเดินทางท่องเที่ยว ระบุช่วงเวลาที่ชอบเดินทางท่องเที่ยว วันหยุดติดต่อกหลายวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาคือ ตามความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 22.70 วันเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 19.30 และวันธรรมดา ไม่มีผู้เดินทาง ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเดินทางไปท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง

| ค่าใช้จ่ายเดินทางไปท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| ไม่เกิน 2,000 บาท | 15 | 3.70 |
| 2,001 - 4,000 บาท | 134 | 33.50 |
| 4,001 - 6,000 บาท | 85 | 21.30 |
| 6,001 - 8,000 บาท | 43 | 10.80 |
| 8,001 - 10,000 บาท | 46 | 11.50 |
| 10,001 บาทขึ้นไป | 77 | 19.20 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายเดินทางไปท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง ระบุค่าใช้จ่ายเดินทาง 2,001-4,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่าย 4,001-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.30 ค่าใช้จ่าย 10,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.20 ค่าใช้จ่าย 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.50 ค่าใช้จ่าย 6,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.80 และไม่เกิน 2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความชอบท่องเที่ยวภาคใดของประเทศไทยมากที่สุด

| ความชอบท่องเที่ยวภาคใดของประเทศไทยมากที่สุด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| ภาคเหนือ | 127 | 31.80 |
| ภาคกลาง | 36 | 9.00 |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) | 18 | 4.50 |
| ภาคตะวันตก | 27 | 6.70 |
| ภาคตะวันออก | 93 | 23.30 |
| ภาคใต้ | 99 | 24.70 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความชอบท่องเที่ยวภาคใดของประเทศไทยมากที่สุด ระบุ ภาคเหนือ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมาคือ ภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 24.70 ภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 23.30 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.00 ภาคตะวันตก คิดเป็นร้อยละ 6.70 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อีสาน) คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมไปท่องเที่ยว

| แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมไปท่องเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ | 340 | 85.00 |
| งานประเพณี วัฒนธรรม | 33 | 8.30 |
| โบราณสถาน โบราณวัตถุ | 18 | 4.50 |
| นิทรรศการ ความรู้ต่างๆ | 3 | 0.80 |
| บันเทิงและกีฬา | 6 | 1.50 |
| รวม | 400 | 100.00 |

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมไปท่องเที่ยว ระบุแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาคือ งานประเพณี วัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 8.30 โบราณสถาน โบราณวัตถุ คิดเป็นร้อยละ 4.50 บันเทิงและกีฬา คิดเป็นร้อยละ 1.50 และนิทรรศการ ความรู้ต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ชอบพักผ่อนมากที่สุดเมื่อไปท่องเที่ยว

| สถานที่ชอบพักผ่อนมากที่สุดเมื่อไปท่องเที่ยว | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| บ้านพักอุทยาน | 37 | 9.30 |
| เด็นท์ | 38 | 9.50 |
| รีสอร์ท | 201 | 50.20 |
| บังกะโล | 35 | 8.80 |
| โรงแรม | 86 | 21.50 |
| อื่นๆ | 3 | 0.70 |
| รวม | 400 | 100.00 |

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ ตามความสะดวกในแต่ละสถานที่ ที่ไปท่องเที่ยว จำนวน 3 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ชอบพักผ่อนมากที่สุดเมื่อไปท่องเที่ยว ระบุชอบพัก รีสอร์ท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมาคือ โรงแรม คิดเป็นร้อยละ 21.50 เด็นท์ คิดเป็นร้อยละ 9.50 บ้านพักอุทยาน คิดเป็นร้อยละ 9.30 บังกะโล คิดเป็นร้อยละ 8.80 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัท
นำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

| ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | ไม่ สำคัญ | | |
| | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | | |
| ชื่อเสียงของบริษัท | 95 23.80 | 167 41.70 | 95 23.80 | 19 4.70 | 24 6.0 | 3.73 (มาก) | 7 |
| บริการข้อมูล ข่าวสาร | 58 14.50 | 243 60.70 | 92 23.00 | 5 1.30 | 2 0.5 | 3.88 (มาก) | 6 |
| บริการยานพาหนะ เดินทาง | 160 40.00 | 197 49.20 | 39 9.80 | 3 0.80 | 1 0.2 | 4.28 (มาก) | 2 |
| บริการสถานที่พัก แรม | 156 39.00 | 188 47.00 | 51 12.80 | 4 1.00 | 1 0.2 | 4.24 (มาก) | 3 |
| บริการรถแท็กซี่ ร้านอาหาร | 119 29.70 | 193 48.30 | 80 20.00 | 7 1.80 | 1 0.2 | 4.06 (มาก) | 5 |
| บริการคุ้มครอง ความปลอดภัย | 245 61.30 | 131 32.80 | 23 5.70 | 1 0.20 | 0 0.0 | 4.55 (มากที่สุด) | 1 |
| โปรแกรมท่องเที่ยว | 138 34.50 | 203 50.80 | 48 12.00 | 10 2.50 | 1 0.2 | 4.17 (มาก) | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.13 (มาก) | |

จากตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ชื่อเสียงของบริษัทมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) บริการข้อมูลข่าวสารมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) บริการยานพาหนะเดินทาง มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) บริการสถานที่พักผ่อนมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) บริการภัตตาคาร ร้านอาหารมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการคุ้มครองความปลอดภัยมีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) และโปรแกรมท่องเที่ยว มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ปัจจัยด้านราคา

| ปัจจัยด้านราคา | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่สำคัญ | | |
| | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | | |
| ค่าบริการนำเที่ยว | 116 29.00 | 228 57.00 | 55 13.80 | 1 0.20 | 0 0.00 | 4.15 (มาก) | 1 |
| มีหลายราคาให้เลือก | 76 19.00 | 208 52.00 | 86 21.50 | 28 7.00 | 2 0.50 | 3.82 (มาก) | 3 |
| สภาพเศรษฐกิจ | 103 25.80 | 184 46.00 | 99 24.70 | 13 3.30 | 1 0.20 | 3.94 (มาก) | 2 |
| สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต | 40 10.00 | 147 36.80 | 113 28.20 | 65 16.20 | 35 8.80 | 3.23 (ปานกลาง) | 4 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.78 (มาก) | |

จากตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ซึ่งในรายละเอียด พบว่าค่าบริการนำเที่ยวมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีหลายราคาให้เลือกมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) สภาพเศรษฐกิจมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และสามารถชำระผ่านบัตรเครดิตมีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย

| ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|---------------------------------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่สำคัญ | | |
| | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | | |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ | 131 32.70 | 210 52.50 | 48 12.00 | 8 2.00 | 3 0.80 | 4.15 (มาก) | 2 |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 67 16.80 | 171 42.70 | 91 22.70 | 50 12.50 | 21 5.30 | 3.53 (มาก) | 3 |
| มีความสะดวกในการเดินทาง | 164 41.00 | 211 52.80 | 20 5.00 | 2 0.50 | 3 0.80 | 4.33 (มาก) | 1 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.00 (มาก) | |

จากตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ซึ่งในรายละเอียด พบว่า มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีความสะดวกในการเดินทาง มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

| ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | ไม่ สำคัญ | | |
| | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | | |
| การโฆษณาทางสื่อ | 104 26.00 | 181 45.20 | 86 21.50 | 24 6.00 | 5 1.30 | 3.89 (มาก) | 2 |
| ข้อมูลทาง อินเทอร์เน็ต | 101 25.20 | 182 45.50 | 80 20.00 | 31 7.80 | 6 1.50 | 3.85 (มาก) | 3 |
| การลดราคาแพคเกจ ทัวร์ | 157 39.20 | 188 47.00 | 45 11.30 | 7 1.70 | 3 0.80 | 4.22 (มาก) | 1 |
| การออกนุชการ ท่องเที่ยว | 69 17.30 | 171 42.70 | 119 29.80 | 31 7.70 | 10 2.50 | 3.65 (มาก) | 4 |
| การให้บริการเสริม | 57 14.30 | 181 45.20 | 108 27.00 | 41 10.20 | 13 3.30 | 3.57 (มาก) | 5 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.84 (มาก) | |

จากตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า การโฆษณาทางสื่อมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) การลดราคาแพคเกจทัวร์มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) การออกนุชการท่องเที่ยวมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) และการให้บริการเสริมมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

| ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|--------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | ไม่ สำคัญ | | |
| | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | | |
| การให้บริการ รวดเร็ว | 160 40.00 | 213 53.30 | 25 6.30 | 1 0.20 | 1 0.20 | 4.33 (มาก) | 4 |
| การอำนวยความสะดวก | 192 48.00 | 190 47.50 | 16 4.00 | 1 0.20 | 1 0.20 | 4.43 (มาก) | 2 |
| การให้บริการที่ตรง ต่อเวลา | 202 50.50 | 174 43.50 | 20 5.00 | 3 0.80 | 1 0.20 | 4.43 (มาก) | 1 |
| การให้บริการตาม โปรแกรมท่องเที่ยว | 177 44.30 | 185 46.20 | 35 8.80 | 2 0.50 | 1 0.20 | 4.34 (มาก) | 3 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.38 (มาก) | |

จากตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า การให้บริการรวดเร็วมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) การอำนวยความสะดวกมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) การให้บริการที่ตรงต่อเวลามีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) และการให้บริการตาม โปรแกรมท่องเที่ยวมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

| ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|--|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่สำคัญ | | |
| | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | | |
| บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท | 208 52.00 | 171 42.80 | 20 5.00 | 0 0.00 | 1 0.20 | 4.46 (มาก) | 3 |
| อัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ | 239 59.80 | 148 37.00 | 11 2.80 | 1 0.20 | 1 0.20 | 4.56 (มากที่สุด) | 1 |
| มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ | 148 37.00 | 207 51.80 | 42 10.50 | 2 0.50 | 1 0.20 | 4.25 (มาก) | 5 |
| พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 167 41.80 | 186 46.50 | 44 11.00 | 2 0.50 | 1 0.20 | 4.29 (มาก) | 4 |
| พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี | 226 56.50 | 150 37.50 | 22 5.50 | 1 0.20 | 1 0.20 | 4.50 (มาก) | 2 |
| พนักงานนำเที่ยวมีความรู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ | 141 35.30 | 215 53.80 | 42 10.50 | 1 0.20 | 1 0.20 | 4.23 (มาก) | 6 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.38 (มาก) | |

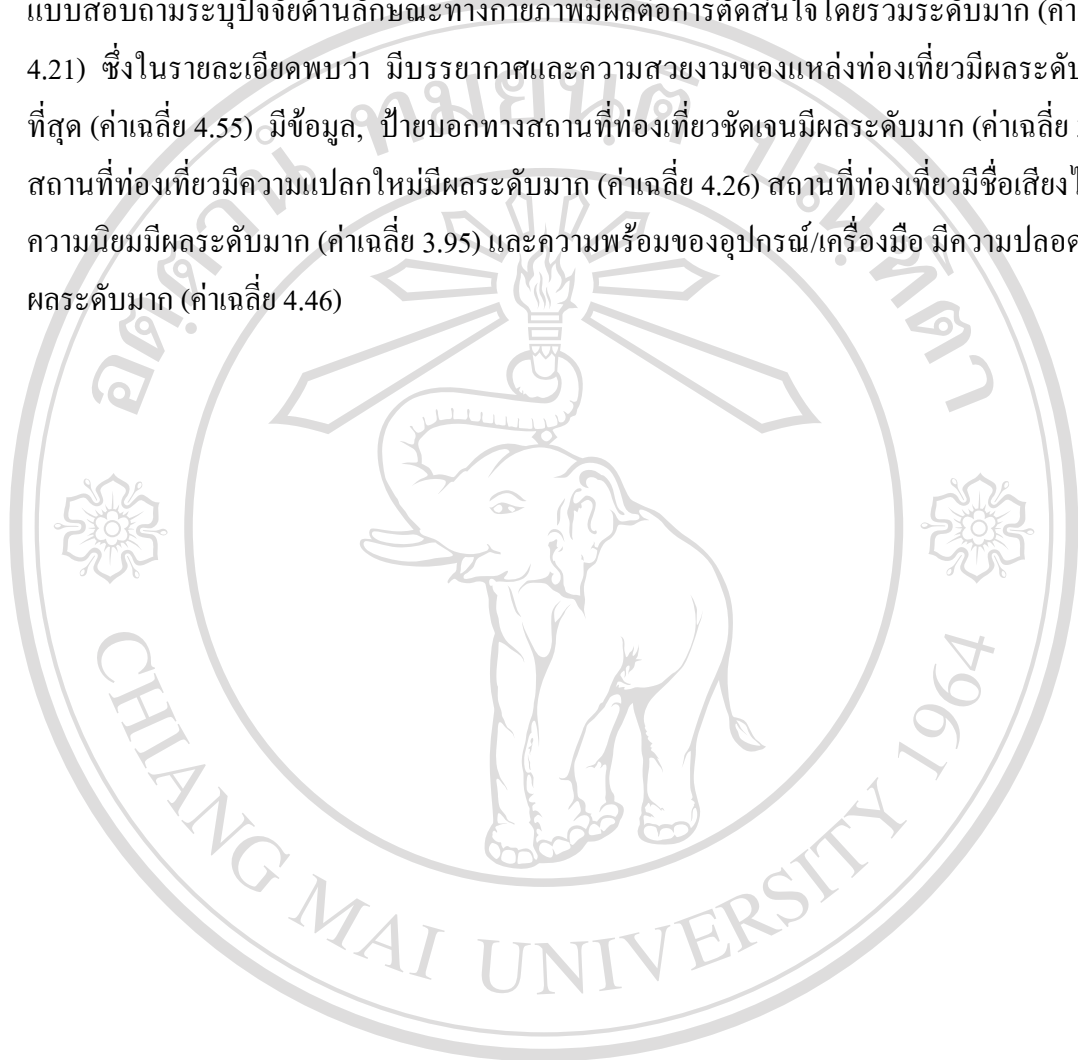
จากตารางที่ 23 พบว่าแสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาทมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) อัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์มีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้มีผลระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดีมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.50) และพนักงานนำเที่ยวมีความรู้ ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับ |
|--|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | ไม่สำคัญ | | |
| | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | | |
| มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว | 236 59.00 | 150 37.50 | 12 3.00 | 1 0.30 | 1 0.20 | 4.55 (มากที่สุด) | 1 |
| มีข้อมูล, ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน | 94 23.50 | 183 45.70 | 95 23.70 | 21 5.30 | 7 1.80 | 3.84 (มาก) | 5 |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ | 163 40.70 | 182 45.50 | 49 12.30 | 6 1.50 | 0 0.00 | 4.26 (มาก) | 3 |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียงได้รับความนิยมนิยม | 116 29.00 | 172 43.00 | 91 22.70 | 19 4.80 | 2 0.50 | 3.95 (มาก) | 4 |
| ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย | 215 53.70 | 155 38.80 | 28 7.00 | 2 0.50 | 0 0.00 | 4.46 (มาก) | 2 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 4.21 (มาก) | |

จากตารางที่ 24 พบว่าแสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระบุปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยวมีผลระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีข้อมูล, ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจนมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียงได้รับความนิยมนมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัยมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ย | ระดับความสำคัญ |
|---------------------------------|-------------|----------------|
| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | 4.13 | มาก |
| ปัจจัยด้านราคา | 3.78 | มาก |
| ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย | 4.00 | มาก |
| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.84 | มาก |
| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | 4.38 | มาก |
| ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ | 4.38 | มาก |
| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | 4.21 | มาก |
| รวม | 4.10 | มาก |

จากตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.10) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.13) ปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.38) ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.38) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | เพศ | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ชาย | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ชื่อเสียงของบริษัท | 3.71 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.73 (มาก) |
| บริการข้อมูลข่าวสาร | 3.89 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.88 (มาก) |
| บริการยานพาหนะเดินทาง | 4.17 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| บริการสถานที่พักผ่อน | 4.18 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| บริการภัตตาคาร ร้านอาหาร | 4.02 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.06 (มาก) |
| บริการคุ้มครองความปลอดภัย | 4.52 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) |
| โปรแกรมท่องเที่ยว | 4.14 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.17 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.09 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.13 (มาก) |

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ระบุปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจ โดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมาได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน และบริการยานพาหนะเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมาได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านราคา | เพศ | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ชาย | หญิง | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการนำเที่ยว | 4.19 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีหลายราคาให้เลือก | 3.76 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| สภาพเศรษฐกิจ | 3.95 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.94 (มาก) |
| สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต | 3.21 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.78 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.78 (มาก) |

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมาได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และ มีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมาได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และ มีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเข้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย | เพศ | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| | ชาย ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | หญิง ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ | 4.18 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 3.50 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.53 (มาก) |
| มีความสะดวกในการเดินทาง | 4.34 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) |

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเข้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ตตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | เพศ | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------|
| | ชาย ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | หญิง ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การโฆษณาทางสื่อ | 3.97 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.89 (มาก) |
| ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต | 4.04 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| การลดราคาแพคเกจทัวร์ | 4.26 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| การออกนุเคราะห์ท่องเที่ยว | 3.70 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| การให้บริการเสริม | 3.45 (ปานกลาง) | 3.64 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.89 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.84 (มาก) |

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และ การโฆษณาทางสื่อ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทหน้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | เพศ | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| | ชาย ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | หญิง ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การให้บริการรวดเร็ว | 4.41 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| การอำนวยความสะดวก | 4.53 (มากที่สุด) | 4.37 (มาก) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการที่ตรงต่อเวลา | 4.49 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการตามโปรแกรมทัวร์ | 4.32 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.34 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.44 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทหน้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ | เพศ | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|
| | ชาย ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | หญิง ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท | 4.47 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| อัยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ | 4.59 (มากที่สุด) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.56 (มากที่สุด) |
| มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ | 4.24 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.30 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี | 4.54 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.50 (มาก) |
| พนักงานนำเที่ยวมีความรู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ | 4.25 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.40 (มาก) | 4.37 (มาก) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อัยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และบุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อรรถาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และบุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | เพศ | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------------|------------------------------|----------------------|
| | ชาย ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | หญิง ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว | 4.63 (มากที่สุด) | 4.50 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) |
| มีข้อมูล, ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน | 3.69 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ | 4.23 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.26 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียงได้รับความนิยม | 3.91 (มาก) | 3.98 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย | 4.45 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.18 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.21 (มาก) |

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ค่าเฉลี่ย 4.18 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และสถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ค่าเฉลี่ย 4.23 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และสถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก
บริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผล
ต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
อายุ

| ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ | อายุ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|-------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ชื่อเสียงของบริษัท | 3.47 (ปานกลาง) | 3.76 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.96 (มาก) | 2.63 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) |
| บริการข้อมูล ข่าวสาร | 4.00 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.88 (มาก) |
| บริการยานพาหนะ เดินทาง | 4.28 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| บริการสถานที่พัก แรม | 4.26 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| บริการภัตตาคาร ร้านอาหาร | 4.19 (มาก) | 3.99 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.06 (มาก) |
| บริการคุ้มครอง ความปลอดภัย | 4.58 (มากที่สุด) | 4.62 (มากที่สุด) | 4.47 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) |
| โปรแกรมท่องเที่ยว | 4.19 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.17 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.14 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.16 (มาก) | 3.98 (มาก) | 4.13 (มาก) |

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ คຸ້ມຄອງຄວາມປອດຄັ້ງ รongลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 26 - 35 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคຸ້ມຄອງຄວາມປອດຄັ້ງ รongลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36 - 45 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคຸ້ມຄອງຄວາມປອດຄັ້ງ รongลงมา ได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน และ บริการยานพาหนะเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 46 - 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคຸ້ມຄອງຄວາມປອດຄັ້ງ รongลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการยานพาหนะเดินทาง รongลงมา ได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน บริการคຸ້ມຄອງຄວາມປອດຄັ້ງ และ โปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านราคา | อายุ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการนำเที่ยว | 4.23 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีหลายราคาให้ เลือก | 3.98 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| สภาพเศรษฐกิจ | 3.87 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.95 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.94 (มาก) |
| สามารถชำระผ่าน บัตรเครดิต | 3.00 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 2.38 (น้อย) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.77 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.78 (มาก) |

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก และ สภาพเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 26 - 35 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และ มีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36 - 45 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และ มีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 46 - 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเข้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย | อายุ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ | 4.13 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 3.58 (มาก) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.63 (มาก) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) |
| มีความสะดวกในการเดินทาง | 4.28 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.00 (มาก) | 3.97 (มาก) | 4.03 (มาก) | 4.10 (มาก) | 3.88 (มาก) | 4.00 (มาก) |

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเข้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

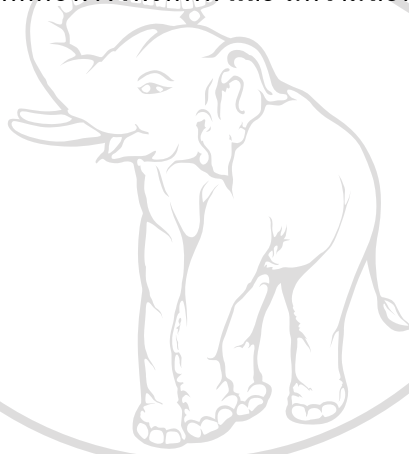
ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 26 - 35 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36 - 45 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 46 - 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ



CHIANG MAI UNIVERSITY 1964

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | อายุ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การโฆษณาทางสื่อ | 3.81 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.89 (มาก) | 4.02 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.89 (มาก) |
| ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต | 3.83 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.67 (มาก) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.85 (มาก) |
| การลดราคาแพคเกจทัวร์ | 4.21 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| การออกนุชการท่องเที่ยว | 3.47 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) |
| การให้บริการเสริม | 3.64 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.60 (มาก) | 4.13 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.79 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.84 (มาก) |

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการโฆษณาทางสื่อ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 26 - 35 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการโฆษณาทางสื่อ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36 - 45 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 46 - 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และ การออกนุชรการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การให้บริการเสริม และ การโฆษณาทางสื่อ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ | อายุ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การให้บริการ รวดเร็ว | 4.26 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.63 (มากที่สุด) | 4.33 (มาก) |
| การอำนวยความสะดวก | 4.23 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.63 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการที่ตรง ต่อเวลา | 4.32 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.63 (มากที่สุด) | 4.50 (มาก) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการตาม โปรแกรมทัวร์ | 4.23 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.34 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.26 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.49 (มาก) | 4.56 (มากที่สุด) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การให้บริการรวดเร็ว และ การให้บริการตาม โปรแกรมท่องเที่ยว การอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 26 - 35 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36 - 45 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว และ การอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 46 - 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลารองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และการให้บริการรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ | อายุ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท | 4.38 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.42 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| อัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ | 4.45 (มาก) | 4.59 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.25 (มาก) | 4.56 (มากที่สุด) |
| มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ | 4.19 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.26 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี | 4.45 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.45 (มาก) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.25 (มาก) | 4.50 (มาก) |
| พนักงานนำเที่ยวมีความรู้ ให้ข้อมูล และคำแนะนำได้ | 4.17 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.32 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.41 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และบุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 26 - 35 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และบุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36 - 45 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท รองลงมา ได้แก่ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ และ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 46 - 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และพนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท รองลงมา ได้แก่ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | อายุ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว | 4.64 (มากที่สุด) | 4.51 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) |
| มีข้อมูล, ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน | 3.92 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ | 4.26 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.26 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียงได้รับความนิยม | 3.81 (มาก) | 3.99 (มาก) | 3.97 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.38 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย | 4.45 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.22 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.21 (มาก) |

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และสถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 26 - 35 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และสถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36 - 45 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และสถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 46 - 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และสถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และสถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก
บริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อบริษัทนำเที่ยวที่มีผล
ต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
วุฒิการศึกษา

| ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ | วุฒิการศึกษา | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า ม. ปลาย / ปวช. | ม.ปลาย / ปวช. | อนุปริญญา / ปวส. | ปริญญา ตรี | ปริญญา โท | สูงกว่า ปริญญา โท | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ชื่อเสียงของ บริษัท | 3.00 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.86 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) |
| บริการข้อมูล ข่าวสาร | 3.75 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.91 (มาก) | 4.25 (มาก) | 3.88 (มาก) |
| บริการยานพา หนะเดินทาง | 3.88 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.18 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| บริการสถานที่ พักผ่อน | 3.75 (มาก) | 4.16 (มาก) | 3.98 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| บริการ ภัตตาคาร ร้านอาหาร | 3.63 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.88 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.06 (มาก) |
| บริการ คุ้มครองความ ปลอดภัย | 4.63 (มากที่สุด) | 4.56 (มากที่สุด) | 4.45 (มาก) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.25 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) |
| โปรแกรม ท่องเที่ยว | 4.50 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.13 (มาก) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.17 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.88 (มาก) | 4.13 (มาก) | 3.92 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.13 (มาก) |

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยว และ บริการยานพาหนะเดินทางตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ โปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษานุปริญญา / ปวส. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ โปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน และ บริการยานพาหนะเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ โปรแกรมท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน และ บริการภัตตาคาร ร้านอาหาร ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| ปัจจัยด้านราคา | วุฒิการศึกษา | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. | ม.ปลาย / ปวช. | อนุปริญญา / ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | สูงกว่าปริญญาโท | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการนำเที่ยว | 4.38 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.05 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีหลายราคาให้เลือก | 4.13 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.82 (มาก) |
| สภาพเศรษฐกิจ | 4.13 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.77 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.25 (มาก) | 3.94 (มาก) |
| สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต | 2.75 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 2.50 (น้อย) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.84 (มาก) | 3.77 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.31 (มาก) | 3.78 (มาก) |

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก และ สภาพเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก และ สภาพเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก และ สภาพเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย | วุฒิการศึกษา | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. | ม.ปลาย / ปวช. | อนุปริญญา / ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | สูงกว่าปริญญาโท | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ | 4.38 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.02 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 3.25 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.53 (มาก) |
| มีความสะดวกในการเดินทาง | 4.38 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.00 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.85 (มาก) | 4.01 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.00 (มาก) |

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์มี และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | วุฒิการศึกษา | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. | ม.ปลาย / ปวช. | อนุปริญญา / ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | สูงกว่าปริญญาโท | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การโฆษณาทางสื่อ | 3.88 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.89 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.89 (มาก) |
| ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต | 3.25 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.99 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.50 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| การลดราคาแพคเกจทัวร์ | 4.50 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.09 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| การออกนุชการท่องเที่ยว | 2.88 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.50 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| การให้บริการเสริม | 3.75 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.55 (มาก) | 4.25 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.65 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.98 (มาก) | 4.35 (มาก) | 3.84 (มาก) |

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และการให้บริการเสริม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และการให้บริการเสริม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษานุปริญญา / ปวส. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และการให้บริการเสริม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการโฆษณาทางสื่อ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และการออกบูชการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รองลงมา ได้แก่ การลดราคาแพคเกจทัวร์ และการออกบูชการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ | วุฒิการศึกษา | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|---------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า ม. ปลาย / ปวช. | ม.ปลาย / ปวช. | อนุปริญญา / ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | สูงกว่า ปริญญาโท | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การให้บริการ รวดเร็ว | 4.25 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.40 (มาก) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.33 (มาก) |
| การอำนวยความสะดวก | 4.63 (มากที่สุด) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.18 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.25 (มาก) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการ ที่ตรงต่อเวลา | 4.63 (มากที่สุด) | 4.36 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการ ตามโปรแกรม ท่องเที่ยว | 4.50 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.31 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.34 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.50 (มาก) | 4.41 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.51 (มากที่สุด) | 4.69 (มากที่สุด) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก

สะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการตาม โปรแกรมท่องเที่ยว และ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิมัธยมศึกษาอนุปริญญา / ปวส. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การให้บริการตาม โปรแกรมท่องเที่ยว และ การอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิมัธยมศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิมัธยมศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ | วุฒิการศึกษา | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. | ม.ปลาย / ปวช. | อนุปริญญา / ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | สูงกว่าปริญญาโท | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| บุคลิกภาพดี | 4.25 (มาก) | 4.56 (มากที่สุด) | 4.32 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.49 (มาก) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.46 (มาก) |
| สุภาพ มีมารยาท | 4.50 (มาก) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.41 (มาก) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.56 (มากที่สุด) |
| ออร์थाซึยดี มีมนุษยสัมพันธ์ | 4.25 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.00 (มาก) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.20 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.29 (มาก) |
| พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี | 4.38 (มาก) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.39 (มาก) | 4.47 (มาก) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.25 (มาก) | 4.50 (มาก) |
| พนักงานนำเที่ยวมีความรู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ | 4.13 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.25 (มาก) | 4.53 (มากที่สุด) | 4.26 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทหน้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี รองลงมา ได้แก่ อธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ และ พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษานุปริญญา / ปวส. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท และ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี รองลงมา ได้แก่ อธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ และ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท รองลงมา ได้แก่ อธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ และ พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ | วุฒิการศึกษา | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|---------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า ม. ปลาย / ปวช. | ม.ปลาย / ปวช. | อนุปริญญา / ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | สูงกว่า ปริญญาโท | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีบรรยากาศและ ความสวยงามของ แหล่งท่องเที่ยว | 4.88 (มากที่สุด) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.46 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.72 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) |
| มีข้อมูล, ป้ายบอก ทางสถานที่ ท่องเที่ยวชัดเจน | 4.13 (มาก) | 4.12 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.70 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมี ความแปลกใหม่ | 4.50 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.26 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยว มีชื่อเสียงได้รับ ความนิยม | 3.88 (มาก) | 3.92 (มาก) | 4.04 (มาก) | 3.90 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.25 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| ความพร้อมของ อุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย | 4.63 (มากที่สุด) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.41 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.75 (มากที่สุด) | 4.46 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.40 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.21 (มาก) |

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.ปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาม.ปลาย/ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษานุปริญญา/ปวส. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | สถานภาพ | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | โสด | สมรส | หย่าร้าง/ หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ชื่อเสียงของบริษัท | 3.76 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) |
| บริการข้อมูลข่าวสาร | 3.90 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.88 (มาก) |
| บริการยานพาหนะเดินทาง | 4.31 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| บริการสถานที่พักผ่อน | 4.25 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| บริการภัตตาคาร ร้านอาหาร | 4.04 (มาก) | 4.11 (มาก) | 3.83 (มาก) | 4.06 (มาก) |
| บริการคุ้มครองความปลอดภัย | 4.57 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.38 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) |
| โปรแกรมท่องเที่ยว | 4.18 (มาก) | 4.18 (มาก) | 3.96 (มาก) | 4.17 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.14 (มาก) | 4.13 (มาก) | 3.91 (มาก) | 4.13 (มาก) |

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ ให้ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านราคา | สถานภาพ | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | โสด | สมรส | หย่าร้าง/ หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการนำเที่ยว | 4.17 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีหลายราคาให้เลือก | 3.95 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| สภาพเศรษฐกิจ | 3.96 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.94 (มาก) |
| สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต | 3.27 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.84 (มาก) | 3.72 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.78 (มาก) |

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก และ สภาพเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ ให้ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และ มีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และ มีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย | สถานภาพ | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | โสด | สมรส | หย่าร้าง/ หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ | 4.09 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 3.56 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) |
| มีความสะดวกในการเดินทาง | 4.30 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.98 (มาก) | 4.03 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.00 (มาก) |

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ สมรส ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเข้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | สถานภาพ | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | โสด | สมรส | หย่าร้าง/ หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การโฆษณาทางสื่อ | 3.83 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.89 (มาก) |
| ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต | 3.94 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.38 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| การลดราคาแพคเกจทัวร์ | 4.29 (มาก) | 4.17 (มาก) | 3.92 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| การออกบูธการท่องเที่ยว | 3.61 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.46 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| การให้บริการเสริม | 3.61 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.86 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.84 (มาก) |

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเข้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และ การโฆษณาทางสื่อ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ ให้ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และ การให้บริการเสริม ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทหน้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | สถานภาพ | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | โสด | สมรส | หย่าร้าง/ หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การให้บริการรวดเร็ว | 4.33 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| การอำนวยความสะดวก | 4.41 (มาก) | 4.44 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการที่ตรงต่อเวลา | 4.41 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการตามโปรแกรมทัวร์ | 4.31 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.34 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.36 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทหน้าเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ ให้ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวชาวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

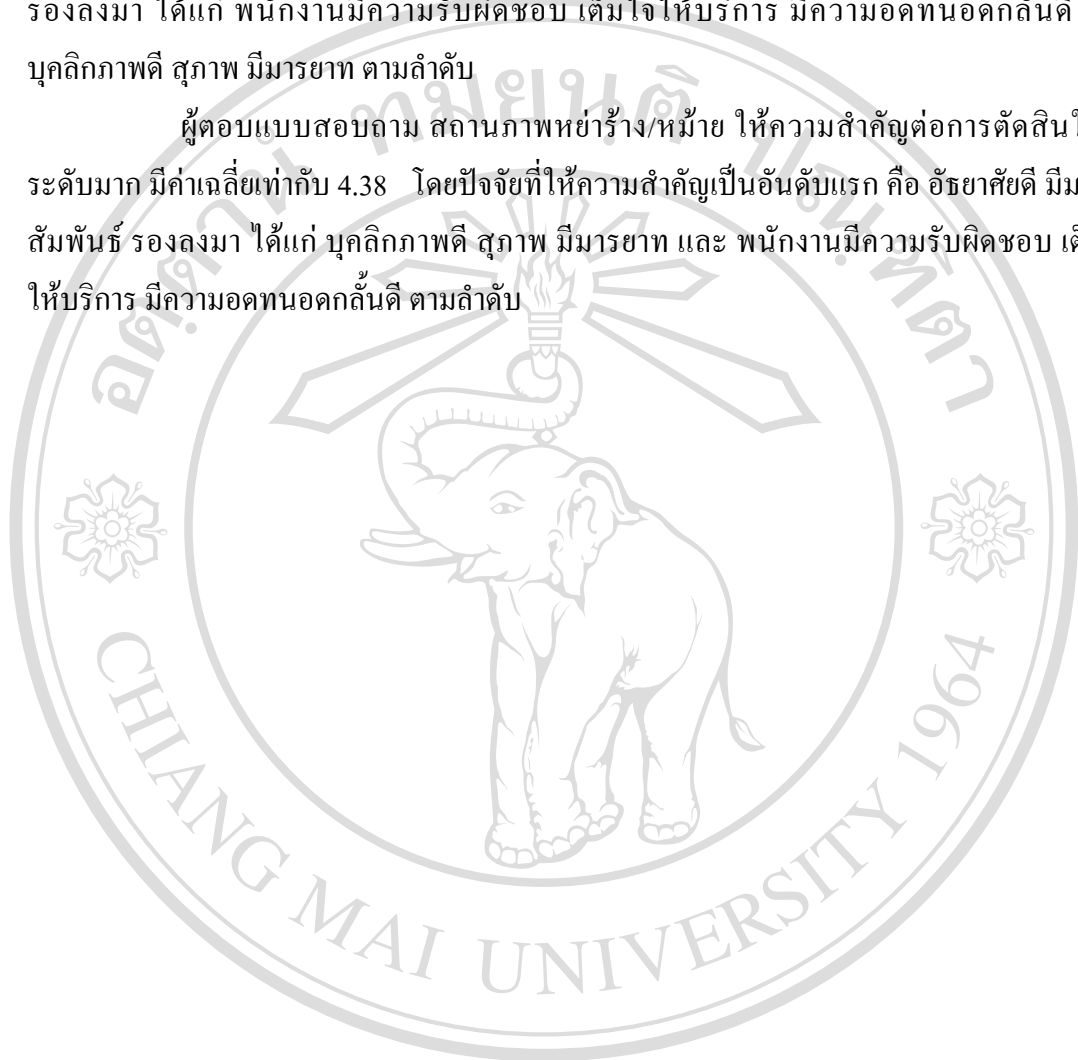
| ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ | สถานภาพ | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | โสด | สมรส | หย่าร้าง/ หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท | 4.46 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| อัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ | 4.55 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.56 (มากที่สุด) |
| มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ | 4.27 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.08 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.24 (มาก) | 4.37 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี | 4.47 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.50 (มาก) | 4.50 (มาก) |
| พนักงานนำเที่ยวมีความรู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ | 4.24 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.37 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวชาวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และบุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ทัศนคติ มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ทัศนคติ มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท และ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | สถานภาพ | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | โสด | สมรส | หย่าร้าง/ หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีบรรยากาศและความสวยงามของ แหล่งท่องเที่ยว | 4.55 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) |
| มีข้อมูล, ป้ายบอกทางสถานที่ ท่องเที่ยวชัดเจน | 3.93 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ | 4.27 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.26 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียงได้รับ ความนิยม | 3.96 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มี ความปลอดภัย | 4.44 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.23 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.21 (มาก) |

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และสถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และสถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก
บริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผล
ต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
อาชีพ

| ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ | อาชีพ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|-------------------------------|------------------------|-----------------------------|---|----------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | นักเรียน / นักศึกษา | ข้าราชการ / รัฐ วิสาหกิจ | ธุรกิจ ส่วนตัว/ เจ้าของ กิจการ | พนักงาน บริษัท เอกชน | แม่บ้าน/ พ่อบ้าน | เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ชื่อเสียงของ บริษัท | 3.30 (ปานกลาง) | 4.05 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 1.50 (ไม่สำคัญ) | 3.73 (มาก) |
| บริการข้อมูล ข่าวสาร | 4.00 (มาก) | 3.76 (มาก) | 4.11 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 4.00 (มาก) | 3.88 (มาก) |
| บริการ ยานพาหนะ เดินทาง | 4.13 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.28 (มาก) | 3.80 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| บริการสถานที่ พักผ่อน | 4.00 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.21 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 4.50 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| บริการภัตตาคาร ร้านอาหาร | 4.04 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.43 (มาก) | 3.99 (มาก) | 3.60 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.06 (มาก) |
| บริการคุ้มครอง ความปลอดภัย | 4.39 (มาก) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.53 (มากที่สุด) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.50 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) |
| โปรแกรม ท่องเที่ยว | 4.13 (มาก) | 3.93 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.80 (มากที่สุด) | 4.50 (มาก) | 4.17 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.00 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.12 (มาก) | 3.80 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.13 (มาก) |

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน / นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ โปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน และ บริการรถแท็กซี่ ร้านอาหาร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว / เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน และ บริการรถแท็กซี่ ร้านอาหาร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ โปรแกรมท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ บริการคุ้มครองความปลอดภัย และ บริการยานพาหนะเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษียณ ระบุปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการยานพาหนะเดินทาง บริการสถานที่พักผ่อน บริการรถแท็กซี่ ร้านอาหาร บริการคุ้มครองความปลอดภัย และ โปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านราคา | อาชีพ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--------------------------|---------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | นักเรียน / นักศึกษา | ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ | พนักงานบริษัทเอกชน | แม่บ้าน/ พ่อบ้าน | เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการนำเที่ยว | 4.09 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีหลายราคาให้เลือก | 3.87 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.88 (มาก) | 4.00 (มาก) | 2.50 (น้อย) | 3.82 (มาก) |
| สภาพเศรษฐกิจ | 3.78 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.93 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.94 (มาก) |
| สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต | 2.91 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 1.50 (ไม่สำคัญ) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.66 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.85 (มาก) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.78 (มาก) |

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก และ สภาพเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก และ สภาพเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษียณ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยวมี รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย | อาชีพ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | นักเรียน / นักศึกษา | ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | พนักงานบริษัทเอกชน | แม่บ้าน/พ่อบ้าน | เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ | 4.22 (มาก) | 4.41 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.09 (มาก) | 3.60 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 3.91 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) | 3.60 (มาก) | 2.00 (น้อย) | 3.53 (มาก) |
| มีความสะดวกในการเดินทาง | 4.30 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.32 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 4.50 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.14 (มาก) | 4.02 (มาก) | 4.07 (มาก) | 3.99 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.67 (มาก) | 4.00 (มาก) |

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกใน

การเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต และ มีความสะดวกในการเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษียณ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทาง และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | อาชีพ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | นักเรียน / นักศึกษา | ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | พนักงานบริษัทเอกชน | แม่บ้าน/พ่อบ้าน | เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การโฆษณาทางสื่อ | 3.74 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.11 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.89 (มาก) |
| ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต | 3.96 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.60 (มาก) | 2.00 (น้อย) | 3.85 (มาก) |
| การลดราคาแพคเกจทัวร์ | 4.17 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.27 (มาก) | 3.60 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| การออกบูธ การท่องเที่ยว | 3.52 (มาก) | 3.80 (มาก) | 4.11 (มาก) | 3.60 (มาก) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) |
| การให้บริการเสริม | 3.78 (มาก) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 4.00 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.83 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.84 (มาก) |

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และ การให้บริการเสริม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การโฆษณาทางสื่อ รองลงมา ได้แก่ การลดราคาแพคเกจทัวร์ และ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การโฆษณาทางสื่อ รองลงมา ได้แก่ การออกบูธการท่องเที่ยว และ การลดราคาแพคเกจทัวร์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การโฆษณาทางสื่อ รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และ การลดราคาแพคเกจทัวร์ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษียณ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการเสริม การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และ การออกบูธการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | อาชีพ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|---------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|
| | นักเรียน / นักศึกษา | ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ธุรกิจส่วนตัว/ เจ้าของกิจการ | พนักงานบริษัทเอกชน | แม่บ้าน/ พ่อบ้าน | เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การให้บริการรวดเร็ว | 4.30 (มาก) | 4.29 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.32 (มาก) | 3.60 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| การอำนวยความสะดวก | 4.13 (มาก) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.42 (มาก) | 3.60 (มาก) | 5.00 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการที่ตรงต่อเวลา | 4.22 (มาก) | 4.56 (มากที่สุด) | 4.79 (มากที่สุด) | 4.41 (มาก) | 3.80 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการตามโปรแกรมทัวร์ | 4.17 (มาก) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.46 (มาก) | 4.31 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.34 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.21 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.61 (มากที่สุด) | 4.37 (มาก) | 3.75 (มาก) | 4.63 (มากที่สุด) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยวตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรง

ต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยวตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และ การให้บริการรวดเร็วตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการรวดเร็ว การอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษียณ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการรวดเร็ว การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ | อาชีพ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|---------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | นักเรียน / นักศึกษา | ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | พนักงานบริษัทเอกชน | แม่บ้าน/พ่อบ้าน | เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท | 4.35 (มาก) | 4.49 (มาก) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.47 (มาก) | 3.60 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| อัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ | 4.26 (มาก) | 4.66 (มากที่สุด) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 3.80 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.56 (มากที่สุด) |
| มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ | 4.13 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.25 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 4.50 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.26 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.26 (มาก) | 3.80 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี | 4.48 (มาก) | 4.63 (มากที่สุด) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.47 (มาก) | 3.80 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.50 (มาก) |
| พนักงานนำเที่ยวมีความรู้ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ | 4.13 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.27 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 4.00 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.27 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.38 (มาก) | 3.63 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ และ พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท และ พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท และ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษียณ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท รองลงมา ได้แก่ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | อาชีพ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|----------------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | นักเรียน / นักศึกษา | ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | พนักงานบริษัทเอกชน | แม่บ้าน/พ่อบ้าน | เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว | 4.57 (มากที่สุด) | 4.68 (มากที่สุด) | 4.61 (มากที่สุด) | 4.53 (มากที่สุด) | 3.80 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) |
| มีข้อมูล, ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน | 3.83 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.75 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.84 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ | 4.30 (มาก) | 4.07 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.40 (มาก) | 3.50 (ปานกลาง) | 4.26 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียงได้รับความนิยม | 3.83 (มาก) | 4.02 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.97 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.95 (มาก) |
| ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือมีความปลอดภัย | 4.30 (มาก) | 4.66 (มากที่สุด) | 4.57 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.17 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.23 (มาก) | 4.04 (มาก) | 3.70 (มาก) | 4.21 (มาก) |

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความแปลกใหม่ และความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความแปลกใหม่ รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงได้รับความนิยม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษียณ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก
บริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อบริษัทนำเที่ยวไทยที่มีผล
ต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม
รายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ | รายได้ต่อเดือน | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|-------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 30,000 บาท | 30,001 - 40,000 บาท | 40,001 - 50,000 บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ชื่อเสียงของ บริษัท | 3.40 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.73 (มาก) |
| บริการข้อมูล ข่าวสาร | 3.79 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.90 (มาก) | 4.07 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.88 (มาก) |
| บริการ ยานพาหนะ เดินทาง | 4.26 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.10 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.28 (มาก) |
| บริการสถานที่ พักแรม | 4.12 (มาก) | 4.20 (มาก) | 4.27 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.31 (มาก) | 4.24 (มาก) |
| บริการภัตตาคาร ร้านอาหาร | 4.12 (มาก) | 3.98 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.06 (มาก) |
| บริการคุ้มครอง ความปลอดภัย | 4.60 (มากที่สุด) | 4.60 (มากที่สุด) | 4.54 (มากที่สุด) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.28 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) |
| โปรแกรม ท่องเที่ยว | 4.05 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.13 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.17 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.05 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.12 (มาก) | 4.13 (มาก) |

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง บริการสถานที่พักผ่อน และบริการภัตตาคาร ร้านอาหาร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการยานพาหนะเดินทาง และ บริการสถานที่พักผ่อน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน และ บริการยานพาหนะเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ บริการคุ้มครองความปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน และ โปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ โปรแกรมท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ บริการสถานที่พักผ่อน และ บริการคุ้มครองความปลอดภัย ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้าน ราคา | รายได้ต่อเดือน | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|-----------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 30,000 บาท | 30,001 - 40,000 บาท | 40,001 - 50,000 บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการนำ เที่ยว | 4.12 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.22 (มาก) | 3.97 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีหลายราคาให้ เลือก | 3.86 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.69 (มาก) | 3.82 (มาก) |
| สภาพเศรษฐกิจ | 3.81 (มาก) | 4.04 (มาก) | 4.01 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.94 (มาก) |
| สามารถชำระ ผ่านบัตรเครดิต | 3.14 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.73 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.69 (มาก) | 3.78 (มาก) |

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก และ สภาพเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และ มีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และมีหลายราคาให้เลือก ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการนำเที่ยว รองลงมา ได้แก่ มีหลายราคาให้เลือก และ สภาพเศรษฐกิจมีผลระดับมาก ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย | รายได้ต่อเดือน | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---------------------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 30,000 บาท | 30,001 - 40,000 บาท | 40,001 - 50,000 บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ | 4.02 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.01 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.15 (มาก) |
| มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต | 3.56 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.57 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.53 (มาก) |
| มีความสะดวกในการเดินทาง | 4.26 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.31 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.95 (มาก) | 3.97 (มาก) | 3.92 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.11 (มาก) | 4.16 (มาก) | 4.00 (มาก) |

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง รองลงมา ได้แก่ มีความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ และ มีความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | รายได้ต่อเดือน | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|------------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 30,000 บาท | 30,001 - 40,000 บาท | 40,001 - 50,000 บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การโฆษณาทางสื่อ | 3.74 (มาก) | 3.98 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.89 (มาก) |
| ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต | 3.65 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.94 (มาก) | 4.10 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.85 (มาก) |
| การลดราคาแพคเกจทัวร์ | 4.19 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.00 (มาก) | 4.14 (มาก) | 4.22 (มาก) |
| การออกบูชการท่องเที่ยว | 3.47 (ปานกลาง) | 3.66 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.65 (มาก) |
| การให้บริการเสริม | 3.70 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.86 (มาก) | 3.57 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.75 (มาก) | 3.87 (มาก) | 3.75 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.93 (มาก) | 3.84 (มาก) |

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และการให้บริการเสริม ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และ การโฆษณาทางสื่อ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ การโฆษณาทางสื่อ และ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต รองลงมา ได้แก่ การลดราคาแพคเกจทัวร์ และ การออกนุชการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การลดราคาแพคเกจทัวร์ รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และ การโฆษณาทางสื่อ ตามลำดับ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ | รายได้ต่อเดือน | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|----------------------------------|--------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 30,000 บาท | 30,001 - 40,000 บาท | 40,001 - 50,000 บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การให้บริการรวดเร็ว | 4.19 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.30 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.33 (มาก) |
| การอำนวยความสะดวก | 4.12 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.50 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการที่ตรงต่อเวลา | 4.21 (มาก) | 4.43 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.64 (มากที่สุด) | 4.45 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.43 (มาก) |
| การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว | 4.16 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.34 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.17 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.35 (มาก) | 4.51 (มากที่สุด) | 4.40 (มาก) | 4.49 (มาก) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การให้บริการรวดเร็ว และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และ การให้บริการรวดเร็ว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวก และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก การให้บริการที่ตรงต่อเวลา รองลงมา ได้แก่ การให้บริการรวดเร็ว และ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การอำนวยความสะดวก รองลงมา ได้แก่ การให้บริการตามโปรแกรมท่องเที่ยว และ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตามลำดับ

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ | รายได้ต่อเดือน | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 30,000 บาท | 30,001 - 40,000 บาท | 40,001 - 50,000 บาท | 50,001 บาท ขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท | 4.37 (มาก) | 4.49 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.45 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| อัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ | 4.40 (มาก) | 4.61 (มากที่สุด) | 4.50 (มาก) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.66 (มากที่สุด) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.56 (มากที่สุด) |
| มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ | 4.23 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.45 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.25 (มาก) |
| พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ | 4.16 (มาก) | 4.32 (มาก) | 4.18 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.29 (มาก) |
| พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี | 4.40 (มาก) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.46 (มาก) | 4.46 (มาก) | 4.62 (มากที่สุด) | 4.38 (มาก) | 4.50 (มาก) |
| พนักงานนำเที่ยวมีความรู้ ให้ข้อมูลและคำแนะนำได้ | 4.16 (มาก) | 4.22 (มาก) | 4.15 (มาก) | 4.38 (มาก) | 4.28 (มาก) | 4.34 (มาก) | 4.23 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.29 (มาก) | 4.40 (มาก) | 4.33 (มาก) | 4.42 (มาก) | 4.49 (มาก) | 4.39 (มาก) | 4.38 (มาก) |

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี รองลงมา ได้แก่ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ และ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท และ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี และ พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อธิษาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ รองลงมา ได้แก่ บุคลิกภาพดี สุภาพ มีมารยาท และพนักงานมีความรับผิดชอบ เต็มใจให้บริการ มีความอดทนอดกลั้นดี ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | รายได้ต่อเดือน | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 30,000 บาท | 30,001 - 40,000 บาท | 40,001 - 50,000 บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว | 4.63 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.48 (มาก) | 4.58 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) | 4.55 (มากที่สุด) |
| มีข้อมูล, ป้ายบอกทางสถานที่ท่องเที่ยวชัดเจน | 3.95 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.62 (มาก) | 4.10 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ | 4.35 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.25 (มาก) | 4.24 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.31 (มาก) | 4.26 (มาก) |
| สถานที่ท่องเที่ยวมีชื่อเสียงได้รับความนิยม | 3.88 (มาก) | 3.91 (มาก) | 4.05 (มาก) | 3.98 (มาก) | 3.97 (มาก) | 3.97 (มาก) | 3.95 (มาก) |
| ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือมีความปลอดภัย | 4.53 (มากที่สุด) | 4.48 (มาก) | 4.36 (มาก) | 4.48 (มาก) | 4.52 (มากที่สุด) | 4.38 (มาก) | 4.46 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 4.27 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.19 (มาก) | 4.17 (มาก) | 4.26 (มาก) | 4.21 (มาก) |

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ มีบรรยากาศและความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว รองลงมา ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือ มีความปลอดภัย และ สถานที่ท่องเที่ยวมีความแปลกใหม่ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยวและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 68 แสดงจำนวนและร้อยละค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว

| ปัญหาที่พบจากการใช้ บริการกับบริษัทนำ เที่ยว | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|-------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | ไม่สำคัญ | | |
| | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | | |
| ค่าบริการมีราคาแพง | 84 21.00 | 173 43.20 | 123 30.80 | 20 5.00 | 0 0.00 | 3.80 (มาก) | 1 |
| ช่องทางการติดต่อน้อย | 27 6.70 | 102 25.50 | 176 44.00 | 80 20.00 | 15 3.80 | 3.11 (ปานกลาง) | 9 |
| ความปลอดภัยในการ เดินทาง | 53 13.30 | 119 29.70 | 147 36.80 | 80 20.00 | 1 0.20 | 3.36 (ปานกลาง) | 4 |
| ความรับผิดชอบความ ปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย | 65 16.30 | 104 26.00 | 143 35.70 | 88 22.00 | 0 0.00 | 3.37 (ปานกลาง) | 3 |
| การช่วยเหลือและการ ให้บริการล่าช้า | 38 9.50 | 112 28.00 | 181 45.30 | 68 17.00 | 1 0.20 | 3.30 (ปานกลาง) | 5 |
| พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ | 27 6.80 | 87 21.70 | 196 49.00 | 84 21.00 | 6 1.50 | 3.11 (ปานกลาง) | 10 |
| พนักงานขาดการดูแล เอาใจใส่ | 37 9.30 | 115 28.80 | 171 42.70 | 71 17.70 | 6 1.50 | 3.27 (ปานกลาง) | 6 |
| ไม่ตรงต่อเวลา | 39 9.80 | 96 24.00 | 157 39.20 | 102 25.50 | 6 1.50 | 3.15 (ปานกลาง) | 8 |
| การท่องเที่ยวไม่เป็นไป ตามโปรแกรมทัวร์ | 47 11.80 | 109 27.20 | 130 32.50 | 97 24.20 | 17 4.30 | 3.18 (ปานกลาง) | 7 |
| โปรแกรมท่องเที่ยวไม่ เหมาะสมกับเวลา | 70 17.50 | 164 41.00 | 121 30.20 | 37 9.30 | 8 2.00 | 3.63 (มาก) | 2 |
| สภาพอากาศไม่อำนวย ต่อการท่องเที่ยว | 32 8.00 | 81 20.30 | 155 38.70 | 99 24.80 | 33 8.20 | 2.95 (ปานกลาง) | 11 |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.29 (ปานกลาง) | |

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัญหาที่พบจากการใช้ บริการกับบริษัทนำเที่ยว โดยรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ค่าบริการมีราคาแพง มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ช่องทางการติดต่อน้อย มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ความปลอดภัยในการเดินทาง มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) ความรับผิดชอบ ความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) การช่วยเหลือและการ ให้บริการล่าช้ามีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีผลระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ไม่ ตรงต่อเวลา มีผลระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) การท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามโปรแกรมทัวร์มีผล ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา มีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) และสภาพอากาศไม่อำนวยต่อการท่องเที่ยวมีผลระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.95)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". On either side of the elephant, there is a decorative floral or sunburst-like symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามเพศ

| ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว | เพศ | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-----------------------------|------------------------------|----------------------|
| | ชาย ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | หญิง ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการมีราคาแพง | 3.92 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| ช่องทางการติดต่อน้อย | 3.08 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| ความปลอดภัยในการเดินทาง | 3.30 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย | 3.29 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| การช่วยเหลือและการให้บริการล่าช้า | 3.28 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ | 3.15 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ | 3.31 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ไม่ตรงต่อเวลา | 3.24 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| การท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามโปรแกรมทัวร์ | 3.29 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) |
| โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา | 3.82 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| สภาพอากาศไม่อำนวยต่อการท่องเที่ยว | 3.01 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.34 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามเพศ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมาได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมาได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สินร่างกาย ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามอายุ

| ปัญหาที่พบจากการใช้ บริการกับบริษัทนำ เที่ยว | อายุ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 26 – 35 ปี | 36 – 45 ปี | 46 – 55 ปี | มากกว่า 55 ปี | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการมีราคาแพง | 3.92 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.81 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| ช่องทางการติดต่อน้อย | 3.11 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| ความปลอดภัยในการ เดินทาง | 3.40 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| ความรับผิดชอบต่อความ ปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย | 3.30 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| การช่วยเหลือและการ ให้บริการล่าช้า | 3.38 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ | 3.13 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดการดูแล เอาใจใส่ | 3.30 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ไม่ตรงต่อเวลา | 3.25 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) | 3.15 (ปานกลาง) |
| การท่องเที่ยวไม่เป็นไป ตามโปรแกรมทัวร์ | 3.26 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) |
| โปรแกรมท่องเที่ยวไม่ เหมาะสมกับเวลา | 3.58 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |
| สภาพอากาศไม่อำนวย ต่อการท่องเที่ยว | 2.79 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 2.25 (น้อย) | 2.95 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.31 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามอายุ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และความปลอดภัยในการเดินทางตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 26 - 35 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สินร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36 - 45 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา รองลงมา ได้แก่ ค่าบริการมีราคาแพง และ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สินร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 46 - 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สินร่างกาย และ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุมากกว่า 55 ปี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ ไม่ตรงต่อเวลา และการท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามโปรแกรมทัวร์ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้
บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| ปัญหาที่พบจาก การใช้บริการกับ บริษัทนำเที่ยว | วุฒิการศึกษา | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-----------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | ต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. | ม.ปลาย / ปวช. | อนุปริญญา / ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | สูงกว่า ปริญญาโท | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการมีราคา แพง | 4.25 (มาก) | 3.88 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) |
| ช่องทางการติดต่อ น้อย | 3.25 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 2.75 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| ความปลอดภัยใน การเดินทาง | 3.00 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 2.75 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| ความรับผิดชอบ ความปลอดภัย ของทรัพย์สิน ร่างกาย | 3.00 (ปานกลาง) | 3.76 (มาก) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 2.75 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| การช่วยเหลือและ การให้บริการ ล่าช้า | 2.88 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 2.50 (น้อย) | 3.30 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาด ความรู้ ความ เชี่ยวชาญ | 2.75 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 2.25 (น้อย) | 3.11 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดการ ดูแลเอาใจใส่ | 2.75 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 2.50 (น้อย) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ไม่ตรงต่อเวลา | 3.63 (มาก) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 2.50 (น้อย) | 3.15 (ปานกลาง) |
| การท่องเที่ยวไม่ เป็นไปตาม โปรแกรมทัวร์ | 3.50 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) | 3.02 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) |
| โปรแกรม ท่องเที่ยวไม่ เหมาะสมกับเวลา | 3.88 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |

ตารางที่ 71 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว | วุฒิการศึกษา | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. | ม.ปลาย / ปวช. | อนุปริญญา / ปวส. | ปริญญาตรี | ปริญญาโท | สูงกว่าปริญญาโท | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| สภาพอากาศไม่อำนวยต่อการท่องเที่ยว | 2.88 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.61 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 2.75 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.25 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาต่ำกว่า ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และไม่ตรงต่อเวลาตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษา ม.ปลาย / ปวช. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย และ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษานุปริญญา / ปวส. ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ความปลอดภัยในการเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา รองลงมา ได้แก่ ค่าบริการมีราคาแพง และ พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ การท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามโปรแกรมทัวร์ รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ค่าบริการมีราคาแพง ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามสถานภาพ

| ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว | สถานภาพ | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | โสด | สมรส | หย่าร้าง/ หม้าย | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการมีราคาแพง | 3.87 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.67 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| ช่องทางการติดต่อน้อย | 3.19 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 2.75 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| ความปลอดภัยในการเดินทาง | 3.46 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 2.83 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย | 3.44 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| การช่วยเหลือและการให้บริการล่าช้า | 3.35 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ | 3.15 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ | 3.27 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ไม่ตรงต่อเวลา | 3.21 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| การท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามโปรแกรมทัวร์ | 3.26 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) |
| โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา | 3.61 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| สภาพอากาศไม่อำนวยต่อการท่องเที่ยว | 3.01 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 2.50 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.35 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสด ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ความปลอดภัยในการเดินทางตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ สมรส ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม สถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา รองลงมา ได้แก่ ค่าบริการมีราคาแพง และ พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อบริษัทที่ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

| ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว | อาชีพ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|---------------------|-------------------------|-----------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | นักเรียน / นักศึกษา | ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | พนักงานบริษัทเอกชน | แม่บ้าน/พ่อบ้าน | เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการมีราคาแพง | 4.09 (มาก) | 4.05 (มาก) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.77 (มาก) | 3.80 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| ช่องทางการติดต่อ | 3.09 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 2.57 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| ความปลอดภัยในการเดินทาง | 3.17 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 2.89 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| ความรับผิดชอบของทรัพย์สินร่างกาย | 2.87 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 2.50 (น้อย) | 3.37 (ปานกลาง) |
| การช่วยเหลือและการให้บริการล่าช้า | 3.22 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ | 3.00 (ปานกลาง) | 2.78 (ปานกลาง) | 2.86 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 2.00 (น้อย) | 2.50 (น้อย) | 3.11 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ | 2.91 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 2.20 (น้อย) | 2.50 (น้อย) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ไม่ตรงต่อเวลา | 3.13 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 2.68 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 2.20 (น้อย) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 73 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

| ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว | อาชีพ | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | นักเรียน / นักศึกษา | ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ | พนักงานบริษัทเอกชน | แม่บ้าน/พ่อบ้าน | เกษียณ | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| การท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามโปรแกรมทัวร์ | 3.09 (ปานกลาง) | 2.73 (ปานกลาง) | 2.75 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) |
| โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา | 3.30 (ปานกลาง) | 4.07 (ปานกลาง) | 3.61 (ปานกลาง) | 3.61 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.50 (ปานกลาง) | 3.63 (ปานกลาง) |
| สภาพอากาศไม่อำนวยความสะดวกการท่องเที่ยว | 2.35 (น้อย) | 2.90 (ปานกลาง) | 2.61 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 1.60 (น้อย) | 2.00 (น้อย) | 2.95 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.11 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 2.75 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามอาชีพ โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ การช่วยเหลือและการให้บริการล่าช้าตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา รองลงมา ได้แก่ ค่าบริการมีราคาแพง และความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา รองลงมา ได้แก่ ค่าบริการมีราคาแพง และ พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ความปลอดภัยในการเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย และ ช่องทางการติดต่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษียณ ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ ความปลอดภัยในการเดินทาง และ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว | รายได้ต่อเดือน | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-----------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 30,000 บาท | 30,001 - 40,000 บาท | 40,001 - 50,000 บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| ค่าบริการมีราคาแพง | 3.98 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.69 (มาก) | 3.80 (มาก) |
| ช่องทางการติดต่อ | 3.21 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| ความปลอดภัยในการเดินทาง | 3.53 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สินร่างกาย | 3.40 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| การช่วยเหลือและการให้บริการล่าช้า | 3.49 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ | 3.12 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) |
| พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ | 3.19 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) |
| ไม่ตรงต่อเวลา | 3.28 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 2.83 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| การท่องเที่ยวไม่เป็นไปตามโปรแกรมทัวร์ | 3.26 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 74 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว | รายได้ต่อเดือน | | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-----------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|
| | ไม่เกิน 10,000 บาท | 10,001 - 20,000 บาท | 20,001 - 30,000 บาท | 30,001 - 40,000 บาท | 40,001 - 50,000 บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | |
| โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา | 3.42 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| สภาพอากาศไม่อำนวยความสะดวกท่องเที่ยว | 2.79 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 2.86 (ปานกลาง) | 2.76 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.33 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากการใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ ความปลอดภัยในการเดินทาง และการช่วยเหลือและการให้บริการล่าช้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ความรับผิดชอบความปลอดภัยของทรัพย์สิน ร่างกาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ พนักงานขาดการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา รองลงมา ได้แก่ ค่าบริการมีราคาแพง และ การช่วยเหลือ และการให้บริการล่าช้า ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ค่าบริการมีราคาแพง รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมท่องเที่ยวไม่เหมาะสมกับเวลา และ ช่องทางการติดต่อ น้อย ตามลำดับ