

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวและทฤษฎี	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
สถิติที่ใช้ในการศึกษา	15
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อ ผู้ให้บริการในการเลือกเอเจนซี่	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้บริการเอเจนซี่	77

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการศึกษา	92
การอภิปรายผลการศึกษา	116
ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	122
แบบสอบถาม	123
ประวัติผู้เขียน	131

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตามระดับการศึกษา และจำแนกตามชั้นปีการศึกษา	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเข้าร่วมโครงการ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับทราบข้อมูลของโครงการ	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการ	20
8 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	21
9 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	23
10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	25
11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	26
12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	28
13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	29
14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เอเจนซี่จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	31
16 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาด 10 อันดับแรกที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเอเจนซี่	32
17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	33
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน ราคา จำแนกตามเพศ	35
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	36
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	37
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	40
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	41
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	43
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	44
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน ราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	47
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	52
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	55
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	57
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	60
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้	62
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามรายได้	65
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้	67
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้	69
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้	71
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	73
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	75
38 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	77
39 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านราคาที่มีความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มี ความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	79
41 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่มี ความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	80
42 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความสำคัญ ต่อการเลือกเอเจนซี่	81
43 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่มี ความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	82
44 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่มี ความสำคัญต่อการเลือกเอเจนซี่	83
45 ปัญหาที่พบในการใช้บริการเอเจนซี่ ข้อเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญในการเลือกเอเจนซี่กับปัญหาที่พบในการ	84
46 ใช้บริการเอเจนซี่ด้านผลิตภัณฑ์ ข้อเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญในการเลือกเอเจนซี่กับปัญหาที่พบในการ	85
47 ใช้บริการเอเจนซี่ด้านราคา ข้อเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญในการเลือกเอเจนซี่กับปัญหาที่พบในการ	86
48 ใช้บริการเอเจนซี่ด้านสถานที่ ข้อเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญในการเลือกเอเจนซี่กับปัญหาที่พบในการ	86
49 ใช้บริการเอเจนซี่ด้านการส่งเสริมการตลาด ข้อเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญในการเลือกเอเจนซี่กับปัญหาที่พบในการ	87
50 ใช้บริการเอเจนซี่ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ข้อเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญในการเลือกเอเจนซี่กับปัญหาที่พบในการ	88
51 ใช้บริการเอเจนซี่ด้านลักษณะทางกายภาพ ข้อเปรียบเทียบระหว่างระดับความสำคัญในการเลือกเอเจนซี่กับปัญหาที่พบในการ	89
52 ใช้บริการเอเจนซี่ด้านกระบวนการให้บริการ	90
53 แสดงข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	91