

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ผ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ค
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการศึกษาวิจัย.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 ขอบเขตด้านการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และธุรกิจจذبนำเที่ยว.....	5
2.2 โครงการทัศนศึกษา แหล่งเรียนรู้.....	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	14
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	18
2.5 ปัจจัยในการเลือกธุรกิจจذبนำเที่ยว.....	22
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	26
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	27
3.1 การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	27
3.2 การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล หรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4. ผลการวิเคราะห์.....	32
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล.....	32
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ.....	35
4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว.....	37
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	38
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
5.1 สรุปการศึกษา.....	103
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	106
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	108
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	109
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก.....	114
ประวัติผู้เขียน.....	127