

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว
ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

นลิตรา บัวบาน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2557

**Expectations toward Service Quality and the Factors in Choosing Tour
Operators of High School Administrators in Bangkok**

NALISARA BUABAN

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Program in Tourism Management
Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University
2014**

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้เรื่อง “ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากหลายๆท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัครวิน แสงพิกุล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่จะทำการศึกษาค้นคว้า ให้ความรู้ด้านวิชาการ ด้านเทคนิค และข้อคิดต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ ในครั้งนี้ รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชียง เกาซิด ที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องของการประมวลผลข้อมูลแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผู้ทำการศึกษาซาบซึ่งในความกรุณา

กราบขอบพระคุณ และขอมอบความสำเร็จของการศึกษาในครั้งนี้ให้กับทุกคนในครอบครัว “บัวบาน” ที่คอยเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่มาโดยตลอด และบุคคลที่ขาดไม่ได้เลย คุณ อัจฉรา พุกวิสัย และ คุณยุวดี เดชคุ้ม ที่ให้ความช่วยเหลือ ในทุกๆเรื่องตั้งแต่แรกจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และต้องขอขอบพระคุณ บริษัท แสงชัยพีริซัน จำกัด คุณสุพร สหพิทักษ์สิน ผู้จัดการฝ่ายขาย ที่คอยให้การสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ การดำเนินงานครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโททุกคน รวมถึง คุณณัฐพร สุกุมารพันธุ์ เลขานุการหลักสูตรมหาบัณฑิต ที่ช่วยเหลือในเรื่องของการติดต่อประสานงาน แก่ในงานวิจัยมาโดยตลอด

ในท้ายที่สุดนี้ ต้องขอระลึกถึงความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่าน ที่เป็นผู้ชี้แนะแนวทางการศึกษาในตอนต้น รวมทั้งให้คำแนะนำในการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการทดสอบต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจรวมทั้งให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีจนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นลิสรา บัวบาน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ผ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ต
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

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ อายุราชการ ประสบการณ์ในตำแหน่ง ผู้บริหาร วุฒิการศึกษาสูงสุด.....	33
4.2 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว.....	35
4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.....	37
4.4 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ.....	39
4.5 ค่าเฉลี่ย และระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียน มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ.....	40
4.6 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทจัดนำเที่ยว ของ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพ โดยแยกตามอายุ.....	42
4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม จำแนกอายุ โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	43
4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการ บริการต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย จำแนกอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	44
4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการ บริการต่อด้านความปลอดภัยตลอดการเดินทาง จำแนกอายุ โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	45
4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ร้านอาหารในระหว่างการ เดินทางโดยเน้นความสะอาด จำแนกอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย และระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามอายุ.....	47
4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำแนกอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	48
4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านพนักงานต้อนรับในสำนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษย สัมพันธ์ จำแนกอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	49
4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกอายุ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	50
4.15 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทจัดนำเที่ยว ของ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามอายุราชการ.....	51
4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ จำแนกอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	53
4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน จำแนกอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	54
4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านมัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ จำแนกอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านมัลคฤเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ จำแนกตามอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	56
4.20	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านบริษัทจัดนำเที่ยวที่มีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย จำแนกตามอายุ ราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	57
4.21	ค่าเฉลี่ย และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียน มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพ โดยแยกตามอายุราชการ.....	58
4.22	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท จำแนกตามอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	59
4.23	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำแนกตามอายุ ราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	60
4.24	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านมัลคฤเทศก์และทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	61
4.25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	62
4.26	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านแถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ศึกษาดูงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อด้านการมอบของสมนาคุณ จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็น รายคู่..... 64
4.28	ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทจัดนำเที่ยว ของ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามประสบการณ์ใน ตำแหน่งผู้บริหาร..... 65
4.29	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ จำแนกตาม ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 67
4.30	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม จำแนกตามประสบการณ์ ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 68
4.31	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านทัศนคติที่มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน จำแนก ตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 69
4.32	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านทัศนคติที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จำแนกตาม ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 70
4.33	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านทัศนคติที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ จำแนกประสบการณ์ใน ตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 71
4.34	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย จำแนกตาม ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.35	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านบุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรง ตามร้องขอ จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	73
4.36	ค่าเฉลี่ย และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียน มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร..	74
4.37	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านราคาทัวร์ จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	75
4.38	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำแนก ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	76
4.39	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทางจำแนกประสบการณ์ใน ตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	77
4.40	ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทจัดนำเที่ยว ของ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามวุฒิการศึกษา สูงสุด.....	79
4.41	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านสถานที่ศึกษาดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนด จำแนกวุฒิการศึกษา สูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.42	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	81
4.43	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านมัลติเทสต์ที่มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน จำแนก วุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	82
4.44	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านมัลติเทสต์ที่มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	83
4.45	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านมัลติเทสต์ที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จำแนกวุฒิ การศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	84
4.46	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านมัลติเทสต์ที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	85
4.47	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือในการจัด โปรแกรม จำแนกวุฒิ การศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	86
4.48	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร จำแนกวุฒิการศึกษา สูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	87
4.49	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านบุคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกใน การเข้าชมสถานที่ต่างๆ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.50	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านความปลอดภัยตลอดการเดินทาง จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดย เปรียบเทียบเป็นรายชื่อ..... 89
4.51	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ จำแนกวุฒิ การศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ..... 90
4.52	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านบริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พัก โดยเน้นความหรูหราและความ ปลอดภัย จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ..... 91
4.53	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการต่อต้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ร้านอาหาร ระหว่างการ เดินทางโดยเน้นความสะดวก จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็น รายชื่อ..... 92
4.54	ค่าเฉลี่ย และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียน มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพ โดยแยกตามวุฒิการศึกษา..... 93
4.55	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัด นำเที่ยวต่อต้านชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ..... 94
4.56	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านราคาทัวร์ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ..... 95
4.57	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็น รายชื่อ..... 96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.58 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านการโฆษณาในสื่อต่างๆ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็น รายชื่อ.....	97
4.59 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านพนักงานต้อนรับในสำนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษย สัมพันธ์ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ.....	98
4.60 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ.....	99
4.61 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านแถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ศึกษาดูงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ.....	100
4.62 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านมีส่วนลดพิเศษ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ...	101
4.63 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านการมอบของสมนาคุณ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็น รายชื่อ.....	102
4.64 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษาความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพ การบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	105
4.65 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำ เที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขต กรุงเทพมหานคร.....	106

สารบัญภาพ

	ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....		26