

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

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำ เที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นลิสรา บัวบาน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัสวิน แสงพิกุล
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของ
บริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา และ 2) ศึกษาปัจจัยในการเลือก
บริษัทจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานในมุมมองของผู้บริหารโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา
ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 และเขต 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 239 คน และสถิติที่
ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง และการ
วิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดต่อคุณภาพการ
บริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ในด้านความสุภาพของมัคคุเทศก์ขณะให้บริการมากที่สุด รองลงมา
คือ ความรับผิดชอบในงานของมัคคุเทศก์ และ มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่
ศึกษาดูงานตามลำดับ

ในส่วนของปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียน ผลการวิจัยระบุ
ว่าความรับผิดชอบในงานของมัคคุเทศก์เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญ
มากที่สุด รองลงมา คือ ความสุภาพของมัคคุเทศก์ และ มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
ตามลำดับ

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า ผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว หรือ หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องควรอบรมมัคคุเทศก์ให้มีความรู้และความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน
ปลูกฝังจิตสำนึกงานด้านบริการด้วยหัวใจ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยกำหนดเป็น
เป้าหมายสูงสุดขององค์กร เพื่อให้บุคลากรของบริษัททุกคนได้ตระหนักถึงนโยบาย และพร้อม
ปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยวควรเลือกบริษัทยานพาหนะ ที่ได้
มาตรฐาน ประวัติการเกิดอุบัติเหตุน้อยที่สุด เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริหารโรงเรียนมากที่สุด

Thesis Title	Expectations toward Service Quality and the Factors in Choosing Tour Operators of High School Administrators in Bangkok
Author	Nalisara Buaban
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr. Aswin Sangpikul
Department	Tourism Management
Academic Year	2013

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) examine: the expectations on quality and services of tour companies from the point of view of high school administrators. 2) explore factors in choosing a company tour to take students for field trips on the point of view of high school administrators.

For research methodology, this study used questionnaire as a tool to collect information from the samples of the high school administrators in Bangkok, consisted of 239 people. The statistics for analyzing were the percentage, mean, standard deviation, analysis of differences and analysis of variance.

The results show that the high school administrators expect tour companies to guide's politeness and the responsibility of touring. The guides are expected to know about the attractions. The study shows that guides responsibility is the most important factor, followed by the politeness of the tour guides and tour guide's knowledge.

For suggestions, the tour operators should have the knowledge and availability of information about the trip, willing and good-minded services by setting the goals of the organization so that everyone is aware of company policies and comply accordingly. The tour operators should choose a reputable vehicle company with low accident record in order to ensure the most for high school administrators.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากหลายๆท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อศวิน แสงพิกุล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่จะทำการศึกษาค้นคว้า ให้ความรู้ด้านวิชาการ ด้านเทคนิค และข้อคิดต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์เชียง เกาชิต ที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องของการประมวลผลข้อมูล แบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผู้ทำการศึกษานี้ซาบซึ้งในความกรุณา

กราบขอบพระคุณ และขอมอบความสำเร็จของการศึกษาในครั้งนี้ให้กับทุกคนในครอบครัว “บัวบาน” ที่คอยเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่มาโดยตลอด และบุคคลที่ขาดไม่ได้เลย คุณอัจฉรา พุกวิสัย และ คุณยุวดี เดชคุ้มที่ให้ความช่วยเหลือ ในทุกๆเรื่องตั้งแต่แรกจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และต้องขอขอบพระคุณ บริษัท แสงชัยพีริซิชั่น จำกัด คุณสุพร สหพิทักษ์สิน ผู้จัดการฝ่ายขาย ที่คอยให้การสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ การดำเนินงานครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโททุกคน รวมถึงคุณณัฐพร สุกุมารพันธุ์ เลขานุการหลักสูตรมหาบัณฑิต ที่ช่วยเหลือในเรื่องของการติดต่อประสานงาน แก่ในงานวิจัยมาโดยตลอด

ในท้ายที่สุดนี้ ต้องขอระลึกถึงความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่เป็นผู้ชี้แนะแนวทางการศึกษาในตอนต้น รวมทั้งให้คำแนะนำในการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และการทดสอบต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีได้กล่าวนามมา ณ ที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือและเป็นกำลังใจรวมทั้งให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีจนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

นลิสรา บัวบาน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ม
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 การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดหาเที่ยว.....	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/ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะดวก จำแนกอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย และระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพ โดยแยกตามอายุ.....	47
4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำแนกอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	48
4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านพนักงานต้อนรับในสำนักงานอิมเอ็มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษย์ สัมพันธ์ จำแนกอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	49
4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกอายุ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	50
4.15 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทจัดนำเที่ยว ของ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพ โดยแยกตามอายุราชการ.....	51
4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ จำแนกอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	53
4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน จำแนก อายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	54
4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านมัคคุเทศก์มีความสุขภาพในขณะที่ให้บริการ จำแนกอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านมัลกุตเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ จำแนกตามอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	56
4.20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย จำแนกตามอายุ ราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	57
4.21 ค่าเฉลี่ย และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหารโรงเรียน มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามอายุราชการ.....	58
4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท จำแนกตามอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	59
4.23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำแนกตามอายุ ราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	60
4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านมัลกุตเทศก์และทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	61
4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	62
4.26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านแถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ศึกษาดูงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านการมอบของสมนาคุณ จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็น รายคู่.....	64
4.28 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทจัดนำเที่ยว ของ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามประสบการณ์ใน ตำแหน่งผู้บริหาร.....	65
4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ จำแนกตาม ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	67
4.30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม จำแนกตามประสบการณ์ใน ตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	68
4.31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน จำแนก ตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	69
4.32 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านมัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จำแนกตาม ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	70
4.33 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ จำแนกประสบการณ์ใน ตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	71
4.34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย 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 โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านราคาทัวร์ จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	75
4.38 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำแนก ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	76
4.39 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทางจำแนกประสบการณ์ใน 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 ต่อด้านมัลติเทสต์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จำแนกวุฒิ การศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	84
4.46 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อด้านมัลติเทสต์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ 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 เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	89
4.51 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ จำแนกวุฒิ การศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	90
4.52 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ต่อต้านบริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พัก โดยเน้นความหรูหราและความ ปลอดภัย จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	91
4.53 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ การบริการต่อต้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ร้านอาหาร ระหว่างการ เดินทางโดยเน้นความสะดวก จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็น รายคู่.....	92
4.54 ค่าเฉลี่ย และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียน มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามวุฒิการศึกษา.....	93
4.55 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัด นำเที่ยวต่อต้านชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	94
4.56 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านราคาทัวร์ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	95
4.57 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านโปรแกรมการท่องเที่ยว จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.58 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านการโฆษณาในสื่อต่างๆ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	97
4.59 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านพนักงานต้อนรับในสำนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษย สัมพันธ์ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	98
4.60 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกวุฒิการศึกษา สูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	99
4.61 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านสถานที่เที่ยวหรือ สถานที่ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	100
4.62 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านมีส่วนลดพิเศษ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่...	101
4.63 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อต้านการมอบของสมนาคุณ จำแนกวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	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



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา รายได้จาก การท่องเที่ยวได้กลายเป็นรายได้ลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่น ๆ รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ได้มาในรูปของเงินตราต่างประเทศนี้มีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จะเห็นว่าประกอบด้วยธุรกิจหลายอย่างที่ตอบสนองความต้องการ และอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวโดยตรง คือ ธุรกิจการขนส่ง (Transportation) ธุรกิจที่พักแรม (Accommodation) ธุรกิจภัตตาคาร (Restaurants) ธุรกิจนำเที่ยว (Travel Expenditures) รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง สร้างงานสร้างอาชีพมากมายและเป็นการเสริมอาชีพด้วยอาชีพที่เกิดต่อเนื่องจากการท่องเที่ยว เช่น การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน หรือการผลิตอาหารไปป้อนตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ก็จะเป็นอาชีพเสริมที่ทำรายได้เป็นอย่างดี หรือในเมืองท่องเที่ยว ก็อาจจะเป็นผู้นำเที่ยวด้วย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการ โดยเฉพาะในธุรกิจทางตรง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ

ผู้ประกอบการจัดนำเที่ยว และตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Tour Operator) ประกอบด้วยการจัดการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จส่งให้ตัวแทนไปจำหน่าย การนำเที่ยวประเภทต่างๆ สำหรับผู้สนใจเฉพาะเรื่องให้กับองค์กร สถานบันวิชาชีพต่างๆ และกลุ่มเอกชนที่มีความสนใจเฉพาะเรื่อง การจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลให้แก่บริษัทผู้ผลิตสินค้า และองค์กรต่างๆ การบริการวางแผนการจัดการประชุมสัมมนา และการจัดนิทรรศการในประเทศระหว่างประเทศ การสัมมนาประชาสัมพันธ์ การจัดบริการนำเที่ยว

เนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมที่มีหน่วยงาน หรือองค์กรตั้งแต่ระดับท้องถิ่นไปจนถึงระดับชาติและนานาชาติ ทั้งที่เป็นองค์กรของรัฐและเอกชน ตลอดจนองค์กรระหว่างประเทศ

ซึ่งได้มีการจัดกิจกรรมภายในองค์กรที่นำแนวทางการสันตนาการต่างๆทางการท่องเที่ยวมาเป็นส่วนเกี่ยวข้อง ในหน่วยงานราชการ อาทิ กลุ่มโรงเรียน สถาบันการศึกษา มีแนวคิดทางการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาในด้านต่างๆ ตามความสนใจของนักเรียนนักศึกษา ตามการเรียนการสอน เพื่อให้ นักเรียน นักศึกษาได้เรียนรู้จากสถานที่และประสบการณ์จริง ตามนโยบายของทางภาครัฐที่ต้องการส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนสามารถเรียนรู้ได้นอกห้องเรียน ดังนั้น โรงเรียนมัธยมศึกษา หรือสถานศึกษาต่างๆ ทุกสถาบันการศึกษา จึงมีการจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนไปศึกษาดูงานนอกสถานที่

จากเหตุดังกล่าวข้างต้นนี้เป็นประเด็นที่ผู้ศึกษาต้องการศึกษาถึงความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการบริษัทจัดนำเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง เพื่อช่วยให้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนทางการตลาด การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่อสถาบันการศึกษา และเพื่อให้เข้าถึงความต้องการของผู้บริหาร โรงเรียนมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน
2. ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน
3. ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน
4. ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

5. ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความคาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว
2. เพื่อให้ทราบถึงระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานของผู้บริหารโรงเรียน
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว
4. นำเสนอนโยบายต่อผู้บริหารบริษัทจัดนำเที่ยว เพื่อช่วยให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ นำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพการบริการสูงสุด

1.5 ขอบเขตด้านการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ด้านเนื้อหาสาระ - ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้ทฤษฎี ความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์รูม (Vroom) พาราสุรามาน ไชแรมอล และ แบร์รี่ (Parasuraman, Zeithamal & Berry, 1990) ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจากการทบทวนทำให้ได้ตัวแปรที่นำไปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ คุณภาพการบริการตามแบบ SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพบริการครอบคลุมใน 5 มิติได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (reliability) (2) การสร้างความมั่นใจ (assurance) (3) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (tangibles) (4) การดูแลเอาใจใส่ (empathy) และ (5) การตอบสนอง (responsiveness)

ด้านกลุ่มเป้าหมาย - การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดศึกษาผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษา และรองผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 เขตคือ เขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 และเขต 2 จำนวนผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาทั้งหมด 118 คน และรองผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาทั้งหมด 472 คนรวมผู้อำนวยการโรงเรียน และรองผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 590 คน

ด้านพื้นที่ – เก็บแบบสอบถามผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด โดยเก็บแบบสอบถามในงานประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2555 และ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่เขต 1 และ เขต 2

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการ คาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดย คาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

คุณภาพการบริการ หมายถึง เป็นมโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของ ผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการ บริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการ ได้คาดหวังจะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพ

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ตำแหน่ง ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ หรือ ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษา และรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ซึ่งมี หน้าที่บริหารฝ่ายงานต่างๆที่รับผิดชอบได้แก่ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายปกครอง และฝ่ายบริการ ซึ่งสามารถตัดสินใจแทนผู้อำนวยการ โรงเรียน ได้ในกรณีที่ผู้อำนวยการไปราชการ

บริษัทจัดนำเที่ยว หมายถึง องค์กรธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมในการนำเที่ยว ให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พักอาหาร ที่พัก และหรือมัคคุเทศก์ ให้แก่นักท่องเที่ยว

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการและปัจจัยในการเลือกบริษัท จัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวความคิดและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ดังนี้คือ

- 2.1 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว Tourism และธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tourism Business)
- 2.2 โครงการทัศนศึกษา แหล่งเรียนรู้
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 2.5 ปัจจัยในการเลือกธุรกิจจัดนำเที่ยว
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

2.1 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism) และธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tourism Business)

2.1.1 ประวัติศาสตร์การท่องเที่ยว

การศึกษาเรื่องประวัติศาสตร์ของการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ สนใจเกี่ยวกับธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากมีบทเรียนจากประวัติศาสตร์มากมายที่จะต้อง จดจำและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับการท่องเที่ยวในปัจจุบัน สิ่งหนึ่งที่ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป จากอดีตการท่องเที่ยวในอดีตเมื่อ 3 พันปีก่อน ก็คือ ในปัจจุบันมีการจัดให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของที่พักรับบริการด้านอาหาร มัคคุเทศก์ และ ร้านขายของที่ระลึก เช่นเดียวกันกับในอดีต จะต่างก็เพียงแต่มาตรฐานและความสะดวกสบาย ซึ่งในปัจจุบันมีความทันสมัยมากกว่าแต่ก่อน

2.1.2 วิวัฒนาการของการท่องเที่ยว

2.1.2.1 อาณาจักร บาบิโลน (Babylonian Kingdom) และ อาณาจักรอียิปต์ (Egyptian Kingdom) การจัดตั้งพิพิธภัณฑ์โบราณวัตถุ (Historic Antiquities) 2600 ปีมาแล้วในอาณาจักรบาบิโลน

1) มีการจัดงานเทศกาลทางด้านศาสนา มีการพบหลักฐานจากข้อความที่นักเดินทางเขียนไว้ที่ผนัง หรือสิ่งก่อสร้างอื่นๆ

2) นักเดินทางที่มีความสำคัญ ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นนักเขียนเกี่ยวกับการเดินทางคนแรกของโลกก็ว่าได้ มีชื่อว่า “ HERODOTUS ”

มักคุเทศก์ในสมัยก่อนคริสตกาล แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ Periegetai (คอยต้อนรับนักท่องเที่ยวให้เข้ากลุ่ม) และ Exegetai (ให้ข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนกับเงินค่าตอบแทน)

จักรวรรดกรีก และจักรวรรดิโรมัน

2.1.2.2 ลักษณะการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวสมัยกรีก

1) เป็นการปกครองแบบนครรัฐ (City State) ทำให้ไม่มีผู้นำสั่งการให้สร้างถนน จึงนิยมเดินทางทางเรือ

2) สถานที่ที่เชื่อว่าเป็นที่สิงสถิตของเทพเจ้า

3) เดินทางเพื่อแสวงหาความรู้ เนื่องจากสมัยกรีกนี้มีนักปราชญ์เป็นจำนวนมาก อาทิ อริสโตเติล พลาโต โซเครตีส

4) เพื่อการศึกษา โดยเฉพาะในกรุงเอเธนส์

5) เมื่อมีการเดินทาง ทำให้เกิดการสร้างที่พักแรมระหว่างทาง เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเพียงแค่อีกรูมนอนแคบๆ เท่านั้น

2.1.2.3 ลักษณะการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวสมัยโรมัน

1) ได้รวบรวมจักรวรรดกรีก เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักร และได้นำเอาวัฒนธรรม ธรรมเนียม ความหรรษาต่างๆ ไปพัฒนาเป็นแบบโรมัน

2) สมัยโรมันเป็นสมัยที่การท่องเที่ยวรุ่งเรืองที่สุดในยุคโบราณ จนมีนักวิชาการปัจจุบัน กล่าวว่า “ แม้ว่าชาวโรมันจะมีชาติแรกที่เดินทางไปเยี่ยมชมสถานที่ต่างๆ เพื่อความเพลิดเพลินก็ตาม แต่ชาวโรมันก็เป็นชนชาติแรกที่แท้จริง ที่สร้างวัฒนธรรมการท่องเที่ยวระบบมวลชนเป็นครั้งแรก” (Mass Tourism)

3) ชาวโรมันนิยมเดินทางไปชมความสำเร็จของวิทยาการของกรีก อนุสาวรีย์ต่างๆ รูปแกะสลัก ตลอดจนงานเทศกาล

4) โครงสร้างพื้นฐานถูกสร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ ทั้งถนนหนทาง ที่พักแรม (Inns) ร้านอาหาร ตลอดจนการรักษาความปลอดภัย

5) ชาวโรมันเป็นนักล่าของที่ระลึกชาติแรกของโลก ของที่ระลึกที่เป็นที่นิยมของชาวโรมันโบราณคือ ภาพวาดของจิตรกรที่สำคัญๆ ชิ้นส่วนแขนหรือขาของรูปแกะสลักพวกนักบุญหรือเทพีต่างๆที่ทำจากหินอ่อนหรือสำริด ผ้าไหมจากเอเชีย เป็นต้น

6) ความรู้เกี่ยวกับการสร้างถนน ทำให้ชาวโรมันที่เป็คนชั้นสูงและชั้นกลางได้มีโอกาสเดินทาง และมักเป็นการเดินทางประเภท VFR คือ เยี่ยมญาติและเพื่อนฝูง นอกจากนั้น ยังมีการเดินทางแบบเรือสำราญในหมู่คนที่ร่ำรวยมากๆอีกด้วย

7) ชาวโรมันโบราณมีการเขียนคู่มือการท่องเที่ยว ซึ่งเรียกกันว่า "Itineraria "

2.1.2.3 ยุคกลาง หรือยุคมืด (Middle Age or Dark Age)

1) เป็นช่วงที่เศรษฐกิจตกต่ำ ศาสนาเข้ามามีบทบาทในการกำหนดการดำเนินชีวิตของผู้คน

2) วันหยุด (Holy Days) เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น

3) คนชั้นกลาง และชั้นสูงนิยมเดินทางเพื่อแสวงบุญ ในระยะทางไกลในเมืองต่างๆ ตามหลักฐานที่ปรากฏเป็นนิทานเรื่อง Canterbury's tales

4) การเฟื่องฟูของอาซิพม์คฤเทศก์

2.1.2.4 ยุคฟื้นฟูศิลปวิทยาการ (Renaissance)

ลักษณะสำคัญของการท่องเที่ยวในยุคนี้คือ

1) เกิดการพัฒนาทางการค้า

2) ผู้คนเริ่มใฝ่รู้เกี่ยวกับเรื่องของยุโรปสมัยก่อน โดยเฉพาะชาวอังกฤษที่ร่ำรวย นิยมส่งบุตรชายออกเดินทางไปต่างประเทศพร้อมกับผู้สอนประจำตัว (Travelling Tutors) เป็นระยะเวลา 3 ปี เรียกว่า "แกรนด์ทัวร์" (Grand Tour) โดยมีจุดมุ่งหมายที่ประเทศ อิตาลี อาจเรียก "แกรนด์ทัวร์" ว่า เป็นการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาได้

2.1.2.5 สมัยคริสต์ศตวรรษที่ 18-19

1) สังคมเริ่มเปลี่ยนจากเกษตรกรรมมาเป็นอุตสาหกรรมเกิดการล่าอาณานิคมขึ้น

2) ที่พักแรมได้รับการพัฒนามาตามลำดับ กลายเป็น โรงแรม แทนที่ inns ต่างๆ

3) การโยกย้ายถิ่นฐาน ไปยังดินแดนใหม่ๆ นอกยุโรป อาทิ ไป อเมริกา

4) มีการพัฒนาประดิษฐ์เครื่องจักรไอน้ำ กับเรือกลไฟแบบกังหันข้างผสมใบ ทำให้เกิดการเดินทางได้เร็วขึ้น

5) มีการพัฒนากิจการรถไฟ และในปี ค.ศ. 1841 โทมัส คูก (Thomas Cook) ได้จัดนำเที่ยวทางรถไฟแบบครบวงจรเป็นครั้งแรก ที่อังกฤษ ในขณะที่ เฮนรี เวลส์ ก็จัดกิจการนำเที่ยวขึ้นในอเมริกาเช่นกัน

2.1.2.6 ยุคศตวรรษที่ 20

1) การท่องเที่ยวยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ความสะดวกสบายมีมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง ที่พักแรม เงินตรา เอกสารการเดินทาง

2) ผู้คนหันมานิยมการเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวมากขึ้น ทำให้การเดินทางด้วยรถไฟลดน้อยลง

3) พัฒนาของอุตสาหกรรมการบิน ที่เริ่มขึ้นในยุโรป ปี ค.ศ. 1919 และเริ่มขนส่งผู้โดยสาร ในช่วงหลักสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา

4) ช่วงหลังสงครามโลก ผู้คนออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางการสงคราม อาทิ หาดนอร์ม็องดีที่ฝรั่งเศส

2.1.3 การการท่องเที่ยวของไทย

2.1.3.1 สมัยสุโขทัย

การเดินทางเป็นไปอย่างอิสระเสรี โดยส่วนมากเป็นไปเพื่อการค้าขาย และทางศาสนา ส่วนมากเป็นการเดินทางภายในประเทศเท่านั้น

2.1.3.2 สมัยอยุธยา

เนื่องจากเป็นอาณาจักรใหญ่ และระบบสังคมเป็นแบบ ศักดินา ผู้คนไม่ค่อยมีอิสระในการเดินทางมากนัก นอกจากไปเพื่อการค้าเล็กๆ น้อยๆ ส่วนด้านการเดินทางเพื่อการพักผ่อน ไม่ค่อยปรากฏ เพราะประชาชนส่วนมาก มีเวลาว่างไม่มากนัก มักจะอยู่กับบ้านมากกว่า มีปรับปรุงเส้นทาง ทางน้ำเพื่อการคมนาคม ตลอดจนถึงเส้นทางทางบก เพื่อความสะดวกสบายทางด้านการค้าเป็นหลัก และเพื่อการเดินทาง กลุ่มคนที่มีการเดินทางในสมัยอยุธยา มักจะเป็นกลุ่มคนที่อยู่ในชนชั้นปกครอง ตั้งแต่พระมหากษัตริย์ พระบรมวงศานุวงศ์ และบรรดาขุนนางทั้งหลาย ในบางครั้งอาจจะมีไพร่ทาสติดตามไปเพื่อรับใช้เช่นกัน และประมาณปี ค.ศ. 1511 โปรตุเกสเป็นชาติตะวันตกชาติแรกที่เดินทางเข้ามายังอาณาจักรอยุธยา ตามมาด้วย ญี่ปุ่น อังกฤษ สเปน ฮอลันดา ฝรั่งเศส

ผลจากการเข้ามาของชาวต่างชาติในสมัยอยุธยา

ทำให้เกิดความเป็นนานาชาติในพระนครศรีอยุธยามากขึ้นทำให้เกิดการผสมผสานวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ ทั้งของตะวันตก และของไทย ที่น่าสนใจคือ มีบันทึกการเดินทางของชาวตะวันตกที่เขียนเอาไว้เกี่ยวกับ ชีวิตความเป็นอยู่ การเดินทาง สถานที่ต่างๆ ในอาณาจักรอยุธยา

แล้วนำกลับไปตีพิมพ์เผยแพร่ที่ตะวันตก ก่อให้เกิดการเดินทางเข้ามายังเอเชีย และอยุธยา มากขึ้น ในฐานะที่อยุธยาเป็นดินแดนของสินค้าของป่า เครื่องเทศ ทรัพยากรธรรมชาติ ที่สามารถสร้างกำไร ให้มหาศาลแก่พ่อค้าชาวตะวันตก กล่าวได้ว่าอาณาจักรอยุธยา รุ่งเรืองมากทั้งทางด้านศิลปวิทยาการ วัฒนธรรม ประเพณี บ้านเมืองร่ำรวย

ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราชมีการแลกเปลี่ยนคณะทูตานุทูตระหว่างอยุธยาและชาติต่างๆ หลายครั้ง วรรณคดีที่เป็นหลักฐานสำคัญที่กล่าวถึงการเดินทางไปยังต่างแดนที่มีชื่อเสียง คือ นิราศฝรั่งเศสของ โภชยาน ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์

หลังสมัยสมเด็จพระนารายณ์ การค้าขายติดต่อกับชาติตะวันตกลดน้อยลง หันไปค้าขายกับจีนมากขึ้น และพยายามพัฒนาบ้านเมืองให้เป็นศูนย์กลางของพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สมัยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศ มีการส่งสมณทูตไปเผยแพร่ศาสนาโดยทั่วไป ที่สำคัญคือ เคยมีการส่งคณะสมณะทูตไปยังลังกาทวีป และในลังกา เรียกนิกายสงฆ์ของตนว่า สยามวงศ์อีกด้วย

2.1.3.3 สมัยธนบุรีและรัตนโกสินทร์

เป็นความพยายามของพระมหากษัตริย์ทั้งสมเด็จพระเจ้ากรุงธนบุรีและปฐมกษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรี ที่พยายามจะทำฟื้นฟูความเป็นอยุธยาขึ้นมาใหม่อีกครั้ง จะพบว่า โครงสร้างของบ้านเมืองตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ จะคล้ายกับในสมัยอยุธยา

2.1.3.4 ก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง

- 1) สมัยรัชกาลที่สอง ทรงทำนุบำรุงทางด้านศิลปวัฒนธรรม และพัฒนาด้านระหว่างประเทศ
- 2) สมัยรัชกาลที่สาม บ้านเมืองเปิดการค้าขายกับต่างชาติ มากขึ้นอีกครั้งหนึ่งคล้าย ๆ กับสมัยของสมเด็จพระนารายณ์
- 3) สมัยรัชกาลที่สี่ ทรงพยายามทำให้บ้านเมืองมีความทันสมัยตามแบบตะวันตก มีชาวตะวันตกเข้ามาพำนักอาศัยในกรุงสยามเป็นจำนวนมาก มีการสร้างที่พัก ร้านอาหารตามแบบตะวันตกเกิดขึ้นหลายแห่ง
- 4) สมัยรัชกาลที่ห้า ทรงปรับปรุงบ้านเมืองในทุกๆ ด้าน มีการเสด็จประพาสหัวเมืองต่างๆ รวมทั้งต่างประเทศหลายครั้ง ในยุคนี้มีการสร้างทางรถไฟ เรือกลไฟ นับว่าเป็นพื้นฐานสำคัญทางการท่องเที่ยว มีการเลิกทาส เลิกไพร่ ทำให้คนมีเสรีภาพในด้านต่างๆ มากขึ้น มีการออกไปศึกษาต่อต่างประเทศมากขึ้นเช่นกัน
- 5) สมัยรัชกาลที่หก มีการปรับปรุงสายการเดินรถไฟ มีการสร้างถนนหนทางเพื่อประโยชน์ในทางการสงคราม ตลอดจนการสร้างโรงแรมอีกด้วย

สรุปแล้ว วิวัฒนาการทางการท่องเที่ยวไทยช่วงก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง จะได้รับการพัฒนาและสนับสนุนจากชนชั้นผู้ปกครอง แล้วค่อยขยายลงสู่ภาคประชาชน

2.1.3.5 หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475

1) สมัยรัชกาลที่เจ็ด เนื่องจากสภาวะบ้านเมืองไม่อยู่ในความสงบและพระองค์ก็มีพระพลานามัยที่ไม่ค่อยแข็งแรงนัก จึงมีการเสด็จประทับตากอากาศบ่อยครั้ง โดยเฉพาะที่หัวหิน ทำให้มีการสร้างทางรถไฟสาย กรุงเทพ-หัวหิน เพื่อส่งเสริมการพักตากอากาศอีกด้วย

2) สมัยรัชกาลที่แปด – ปัจจุบัน เนื่องจากเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองเป็นประชาธิปไตย เปลี่ยนอำนาจการบริหารประเทศอยู่ที่นายกรัฐมนตรี รัฐบาลจอมพล ป. ให้มีการสร้างโรงแรมขึ้นอีก 3 แห่ง เพื่อต้อนรับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวช่วงหลังสงครามโลก ครั้งที่สองอีกด้วย รัฐบาลไทยขณะนั้นเห็นความสำคัญของการท่องเที่ยว จึงได้มีการจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อศท.) จัดตั้งในปี พ.ศ.2503 พร้อมกันนั้นก็มีการจัดตั้ง บริษัท การบินไทย เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวของประเทศไทยอีกด้วย และได้เปลี่ยนมาเป็น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2522

2.1.4 ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว (Tourism Business)

พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 มาตรา 3 นิยามคำว่า “ ธุรกิจนำเที่ยว ” หมายความว่า “ การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือให้บริการ หรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก อาหาร ทักษนาจร และหรือมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว ”

2.1.4.1 ธุรกิจการนำเที่ยว

บริษัทนำเที่ยว หรือ ผู้ขายส่งทัวร์ หมายถึง ธุรกิจที่จัดทำทัวร์แบบเหมาจ่าย หรือจัดนำเที่ยวทัวร์ หมายถึง รูปแบบของการท่องเที่ยวที่มีการวางแผนล่วงหน้า (และชำระเงินล่วงหน้า) ซึ่งจะท่องเที่ยวไปยังสถานที่หนึ่งแห่งหรือมากกว่าโดยจะรวมองค์ประกอบของการท่องเที่ยวอย่างน้อยสองประเภท หรือมากกว่า เช่น อาจรวมบัตรโดยสารเครื่องบิน ที่พัก และบัตรเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น

2.1.4.2 บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยว และบริการนำเที่ยว การจัดรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวจำแนกเป็น

- 1) จัดรายการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จ (Package Tour) ส่งให้ตัวแทนไปจำหน่าย
- 2) จัดรายการนำเที่ยวประเภทต่าง ๆ สำหรับผู้สนใจเฉพาะเรื่องให้แก่องค์กร สถาบันวิชาชีพต่างๆ และกลุ่มเอกชนที่มีความสนใจเฉพาะเรื่องบริการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยว ตามประเภทของรายการท่องเที่ยว นำโดยมัคคุเทศก์ (Guide หรือ Tour Guide) ซึ่งอาจเป็นมัคคุเทศก์ประจำบริษัท หรือมัคคุเทศก์อิสระ (Freelance Guide)

นอกจากนี้ บริษัทนำเที่ยวยังให้บริการการวางแผนการจัดประชุมสัมมนาและการจัดนิทรรศการทั้งในประเทศและต่างประเทศให้แก่องค์กรต่าง ๆ อีกด้วย นอกเหนือจากการจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Tour)

2.1.4.3 ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) Travel Agent บุคคลหรือบริษัทที่มีความสามารถจัดการนำเที่ยว การขนส่ง ที่พัก อาหาร การรับ-ส่งทั้งขาไปและขากลับ การนำสถานที่และงานอื่น ๆ ของการเดินทางซึ่งเป็นการบริการให้แก่สาธารณชน เช่น บริษัทนำเที่ยว จำกัด มีความชำนาญเบ็ดเสร็จทุกอย่าง สามารถดำเนินการเองได้

2) Tour Operator บริษัทมีความชำนาญในการจัดและดำเนินการเกี่ยวกับการตลาด ทางด้านการจัดการเดินทางไปพักผ่อน แบบ Inclusive Tour โดยเก็บเงินล่วงหน้าแล้วมอบให้ Travel Agent เป็นผู้ขาย แต่บางครั้งก็ลงมือขายแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง เช่น บริษัทหรือกลุ่มคนในพื้นที่ที่มีอุปกรณ์เกี่ยวกับการดำน้ำ และเรือพร้อมในจังหวัดพังงา นำเที่ยวดำน้ำดูปะการังที่หมู่เกาะสิมิลัน – หมู่เกาะสุรินทร์ ก็ติดต่อกับบริษัทนำเที่ยวจำกัด เป็นผู้ขายบัตรเพราะมีลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวแพร่หลายอยู่แล้ว ส่วนตนก็เป็นผู้จัดการรับทัวร์ชุดนี้ต่ออยู่ที่พังงา

3) Wholesaler บริษัทมีความชำนาญงาน ในงานเดินทาง คิดและเสนอโปรแกรมที่จัดไว้แบบเหมา หรือ จัดขึ้นตามแต่จะรับคำสั่งจากลูกค้าแล้วมอบให้ Travel Agent รับผิดชอบ Wholesaler ต่างกับ Tour Operator คือ Wholesaler มักไม่เสนอรายการเดินทางต่อบริษัทจัดนำเที่ยวบ่อยๆ แต่จะเสนอขายให้แก่ Retailer ด้วย เช่น เป็นบริษัทหรือกลุ่มคนที่ชอบการผจญภัยชุกชุมบุกเบิกไปเที่ยวน้ำตกทีลอแล (น้ำตกที่เลข น้ำตกทีลอซูเข้าไปในเขตพม่า) มาแล้วมีคนที่เคยไปด้วยแนะนำควรจัดทัวร์แบบนี้ (ลุย สมบุกสมบัน) จึงคิดรายการขึ้น แล้วเสนอต่อบริษัทนำเที่ยวจำกัดขาย ซึ่งจะจัดไม่บ่อย และถ้าคนไปน้ำตกนี้กันมาก ทัวร์ที่ไปน้ำตกทีลอแลลักษณะนี้ก็จะงดไป แล้วไปบุกเบิกที่แห่งใหม่ต่อไป มักเป็นบริษัทในท้องถิ่น

2.1.5 องค์กรภาครัฐและรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ที่มีความเกี่ยวข้องกับ ธุรกิจจัดนำเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Ministry of Tourism and Sport)

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยวมีภารกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในการพัฒนามาตรฐานการบริการด้าน การท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งการสนับสนุนการประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมักคุกเทศก์ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และเพื่อก่อให้เกิดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ซึ่งเดิมเป็นภารกิจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และได้ถ่ายโอนมาให้สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ประกอบกับกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวง

การท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2545 นอกจากนี้ สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว ยังรับโอนงานพัฒนาและสนับสนุนกิจการภาพยนตร์มาจากกรมประชาสัมพันธ์ด้วย

Thailand Convention and Exhibition Bureau เป็นองค์การมหาชนของรัฐ สังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จัดตั้งใน วันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2545 ทำหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาการจัดประชุมและนิทรรศการ (MICE) นานาชาติในประเทศไทย โดยมีเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นสถานที่สำคัญในการจัดกิจกรรมดังกล่าว

2.1.6 องค์การภาคธุรกิจเอกชน

2.1.6.1 สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (Association of Thai Travel Agents :ATTA)

2.1.6.2 สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (Thai Travel Agents Association: TTAA)

2.1.6.3 สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวแห่งประเทศไทย (สนท. The Association of Thai Tour Operators: ATTO)

2.1.6.4 สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย (สมอ. Professional Guide Association Thailand : PGA)

2.1.6.5 สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นองค์การภาคเอกชน จัดตั้งโดยพระราชบัญญัติ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดในพระราชบัญญัติสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย พ.ศ.2544

2.2 โครงการทัศนศึกษาแหล่งเรียนรู้

2.2.1 ความเป็นมา และความสำคัญ

การศึกษานับเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนามนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและเป็นรากฐานสำคัญ ของการพัฒนาประเทศในปัจจุบันการจัดการศึกษาของประเทศไทยได้มุ่งเน้นให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ตามสภาพแวดล้อมที่เป็นจริงจากประสบการณ์ของตนเอง โดยผสมผสานความรู้ต่างๆ อย่างสมดุล ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งเป็นกฎหมายทางการศึกษาได้กำหนดทางการจัดการศึกษาไว้ในหมวด 4 แนวการจัดการศึกษา มาตรา 23 และ 24 ซึ่งมีสาระสำคัญ พอสรุปได้ว่า การศึกษาในระดับต่างๆ อย่างได้สัดส่วนและสมดุลกัน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542, น.12-13) นอกจากนี้แนวการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2554 ก็ได้กำหนดให้ผู้สอนจัดการเรียนรู้ สำหรับผู้เรียน โดยเน้นการเรียนรู้ตรงจากประสบการณ์จริงที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมทั้งยังมุ่งเน้นการเรียนรู้ในลักษณะ ของการบูรณาการสาระความรู้ต่างๆ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนแบบองค์รวม และสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่เกิดขึ้น ไปประยุกต์ใช้ใน

ชีวิตประจำวันได้ (กรมวิชาการ, 2544 น. 21-22) และเมื่อพิจารณาจากแนวการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ แนวทางการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษาพื้นฐานพุทธศักราช 2544 ดังกล่าวแล้วจะพบว่า วิธีการเรียนรู้ที่สอดคล้องและเหมาะสมสำหรับผู้เรียนมากที่สุดอีกวิธีหนึ่ง ก็คือการจัดการศึกษา

ซึ่งเป็นกิจกรรมพัฒนาคุณภาพผู้เรียนที่กำหนดให้สถานศึกษาจัดในส่วนที่เป็นกิจกรรมทัศนศึกษานั้นเป็นกิจกรรมศึกษาตามแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ตรงให้กับนักเรียนที่เรียนเพิ่มเติมจากการเรียนในห้องเรียน และเพื่อให้นักเรียนมีความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวาง โดยกำหนดให้ดำเนินการจัดกิจกรรมทัศนศึกษาปีละ 1 ครั้ง

2.2.2 หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (2) การจัดการศึกษาเพื่อฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้นอกสถานที่ที่ให้นักเรียนได้เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่เป็นสภาพจริง จะก่อให้เกิดองค์ความรู้ที่ตกผลึกไม่เลือนลึม มีความภูมิใจ หวังเห็น ช่วยกันอนุรักษ์สิ่งที่ดีงามในท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น

2.2.3 วัตถุประสงค์

1. ผลผลิต (Output)

- 1) เพื่อส่งเสริมพัฒนาคุณลักษณะที่ดี มีหูตากว้างไกล รู้ทันเหตุการณ์
- 2) เพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิด ความสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ แก้ไขปัญหาได้ถูกต้องเหมาะสม
- 3) เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเปลี่ยนบรรยากาศ ในการเรียนรู้ด้วยตนเองได้รับประสบการณ์ตรง
- 4) เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการสังเกต จดจำ คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์

2. ผลลัพธ์ (Out comes)

- 1) ผู้เรียนมีสุขภาพจิตแจ่มใส มีสติปัญญาเพิ่มขึ้น
- 2) ผู้เรียนมีวิสัยทัศน์ ก้าวทันต่อเหตุการณ์ ข่าวสารสนเทศ และเทคโนโลยีต่างๆ
- 3) ผู้เรียนมีความสุข เป็นคนดี เก่ง และอยู่ร่วมกับสังคมได้
- 4) ผู้เรียนมีทักษะการสังเกต จดจำ คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์

3. การสนับสนุนและส่งเสริม ให้นักเรียนได้มีการศึกษาดูงานนอกสถานที่ของหน่วยงานของภาครัฐนั้น ทำให้บริษัทจัดนำเที่ยวตระหนักถึงความต้องการของโรงเรียน ในเรื่องของการจัดหาโปรแกรมสำหรับไปศึกษาดูงาน พร้อมเจ้าหน้าที่คอยดูแล เนื่องจากการทำงานกับเด็ก

นั้น ต้องให้ความใส่ใจและดูแลมากเป็นพิเศษ ซึ่งคณะครูอาจารย์ได้ตระหนักดีว่า ผู้ปกครองได้ฝากลูกหลานให้อยู่ในการดูแลของครูอาจารย์ และผู้ปกครองก็หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเด็กจะได้รับประสบการณ์จากการไปทัศนศึกษาอย่างเต็มที่ ดังนั้นทางโรงเรียนโดยส่วนใหญ่จะเรียกใช้บริการบริษัทจัดนำเที่ยวให้ดำเนินการ เนื่องจากบริษัทจัดนำเที่ยวมีความรู้และเข้าใจในสถานที่ ที่จัดไปทัศนศึกษาเป็นอย่างดี การติดต่อประสานงานกับสถานที่ท่องเที่ยว การดูแลเรื่องความปลอดภัยตลอดระยะเวลาการเดินทาง ซึ่งบริษัทจัดนำเที่ยวจะมีความชำนาญมากกว่า ดังที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนี้ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบธุรกิจบริษัทจัดนำเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง และเป็นอีกกลุ่มลูกค้าที่น่าสนใจและสามารถสร้างผลกำไรเพิ่มขึ้นให้กับบริษัทได้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.3.1 ความหมายของบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำเยี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” ซึ่งเป็นคำที่คุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการเป็นการปฏิบัติที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่างๆได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการให้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

2.3.2 ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นพิเศษในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ "ขายซ้ำ" คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์การ” การพัฒนา

คุณภาพบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป

2.3.3 ลักษณะของบริการ

การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบรวม

2.3.4 คุณภาพการบริการ (Service Quality)

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าในองค์กร ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับผลการบริการขององค์กร Parasuraman และคณะ สร้าง SERVQUAL เพื่อวัดคุณภาพบริการครอบคลุม 5 มิติ ดังนี้

- 1) ความน่าเชื่อถือ (reliability)
- 2) การสร้างความมั่นใจ (assurance)
- 3) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (tangibles)
- 4) การดูแลเอาใจใส่ (empathy)
- 5) การตอบสนอง (responsiveness)

และนักวิเคราะห์ได้เพิ่มเติมข้อมูลในภายหลัง ดังนี้ การติดต่อสื่อสาร (communication) ความน่าไว้วางใจ (credibility) ความปลอดภัย (security) ความสามารถ (competence) ความสุภาพ (courtesy) ความเข้าใจในลูกค้า (understanding/knowing customer) และการเข้าถึงบริการ (access) SERVQUAL เป็นพื้นฐานในการวัดความพร้อมด้านเทคโนโลยี (technological readiness)

โมเดลนี้ในสายการตลาดบริการ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดีในการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางการสร้างบริการที่มีคุณภาพ และก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน เรียกว่า RATER ดังนี้

Reliability ลูกค้ารู้สึกว่าจะไว้วางใจได้ มิตินี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง

Assurance ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ (ประกันความมั่นใจให้ได้) มิตินี้เกิดจากความรู้อะเอียดของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

Tangibles ลูกค้าได้มองเห็นความพร้อมของเครื่องมือ และองค์ประกอบต่างๆ มิติเกี่ยวข้องกับเรื่องเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น ห้องรับรอง การจัดสถานบริการ เครื่องแบบการมองเห็นสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ

Empathy ลูกค้ายูสึสึกว่าสถานบริการเอาใจใส่ มิตินี้คือ เรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้ารวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้าฯลฯ เป็นต้น

Responsiveness ลูกค้ายูสึสึกว่าได้รับการตอบสนอง มิตินี้หมายถึง การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทีที่ลูกค้าถาม ทันทีที่ลูกค้าย้องขออีกด้วย

การบริการ ณ จุดที่มีการให้บริการ นอกเหนือจากการวางแผน 5 มิติเพื่อสร้างให้เกิดการรับรู้การบริการที่มีคุณภาพแล้ว รายละเอียดในการให้บริการของพนักงาน ณ จุดบริการ ก็มีผลต่อการรับรู้เชิงบวก และความพึงพอใจต่อบริการด้วยโดยมิติในการให้บริการเรียกย่อๆ เป็น RASC ได้แก่

Recovery ความสามารถของพนักงาน ในการแก้ไขความบกพร่อง ผิดพลาดคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นกับการบริการ โดยมิตินี้ลูกค้าจะประเมินในเชิงบวกเมื่อการตอบสนองมีความครบถ้วนในเรื่องคำอธิบาย (สาเหตุของความบกพร่อง) คำขอโทษ การแสดงความรับผิดชอบด้วยการเสนอการชดเชย หรือชดใช้แบบ Upgrade

Adaptability การปรับการบริการตามความต้องการของลูกค้า มิตินี้จะได้รับการประเมินเชิงบวกเมื่อพนักงานบริการสามารถปรับการบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าได้ แม้จะเป็นความต้องการที่เกินเลยว่าการดำเนินการทั่วไป โดยการบริการมิตินี้พนักงานต้องแสดงถึงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า อธิบายกฎระเบียบได้อย่างแม่นยำ และสุภาพ และใช้ความพยายามอย่างจริงจังในการช่วยเหลือหรือหาทางปรับการบริการตามความต้องการของลูกค้า

Spontaneity การมีธรรมชาติของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มิตินี้จะได้รับการประเมินเชิงบวกเมื่อพนักงานมีป้ายชื่อติดเสื้อให้ผู้รับบริการเห็นชื่อ เช่น การสอบถามเพื่อช่วยเหลือ การให้ข้อมูล ความสุภาพอ่อนน้อม และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติเท่าเทียม

Coping ความสามารถในการจัดการปัญหาต่างๆ ที่เข้ามารบกวนลูกค้า หรือปัญหาการรบกวนกันเองของลูกค้า มิตินี้จะได้รับการประเมินเชิงบวก เมื่อพนักงานบริการทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ในการเอาใจใส่ปัญหาต่างๆ เหล่านั้น และจัดการได้อย่างสุภาพ ไม่คุกคาม และสร้างความพึงพอใจในระดับหนึ่งให้แก่ทุกฝ่าย

การสื่อสารบริการ เป็นปัจจัยสุดท้ายที่สำคัญซึ่งทำให้การบริการได้รับการประเมินว่า มีคุณภาพดีเชิงบวก และพึงพอใจ เป็นเรื่องของการสื่อสาร เพราะการสื่อสารมีผลต่อการสร้างความคาดหวังไว้ล่วงหน้า และมีผลโดยตรงต่อการรับรู้การบริการเมื่อรับบริการจริง การสื่อสารที่ต้องให้

ความสำคัญ ได้แก่ การสื่อสารมีผลต่อการสร้างความคาดหวังไว้ล่วงหน้า และมีผลโดยตรงต่อการรับรู้การบริการเมื่อรับบริการจริง (ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม) ทางด้านฟิลิทธิ พิพัฒน์โกคากุล ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ เพราะว่าการส่งมอบบริการที่ดีที่สุด อาจต้องลงทุนสูงในการหาคนทำงาน การอบรมพนักงาน การตกแต่งร้าน การซื้อเทคโนโลยีมาใช้ รวมทั้งลูกค้ามีหลายกลุ่ม หากเราให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้าที่มีเป้าหมายบริษัท อาจได้ผลเสีย เช่น ขาดทุน เพราะลูกค้าเป้าหมายอาจไม่ใช้บริการก็เป็นได้ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจธนาคารตามสาขาต่าง ๆ หากลงทุนให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด เช่น มีกาแฟสดขงให้ดื่ม มีห้องคูหนัง ฟังเพลง เล่นอินเทอร์เน็ต แนนอน ลูกค้าย่อมรู้สึกดี และบอกว่าบริการมีคุณภาพ แต่ความเป็นจริงทางธุรกิจ ธนาคารสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าแต่อาจไม่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจก็เป็นได้ ดังนั้น การบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เราต้องหาสมดุล ระหว่างความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย กับการลงทุนให้เจอ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) ก็ได้ให้ความหมายในเรื่องของคุณภาพการบริการในอีกมุมหนึ่ง (service quality) ว่าหมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (excellent service) ตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (customer loyalty) (John, 1995 Lloyd-Walker & Cheung, 1998) คำว่าบริการที่ดีเลิศตรงกับความต้องการนั้นก็หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่วิเศษมาก ประทับใจ คุ่มค่าแก่การตัดสินใจ รวมทั้งคุ่มค่าเงิน ส่วนทางด้านสมิต สัชฌุกร (2548) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็น การให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่าทำให้ผู้บริการเกิดความพอใจ

คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะเราตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วย ความพอใจของลูกค้า

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้ได้ตัวแปรที่นำไปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ คือ คุณภาพกาบริการ (SERVQUAL) เพื่อวัดคุณภาพบริการครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (reliability) การสร้างความมั่นใจ (assurance) รูปลักษณะทางกายภาพ (tangibles) การดูแลเอาใจใส่ (empathy) การตอบสนอง (responsiveness) จากคำกล่าวของบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวกับเรื่อง การบริการ และคุณภาพการบริการซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของหัวข้อในการทำวิจัยเรื่องนี้ ทำให้ทราบว่าการบริการที่มีคุณภาพนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากปัจจุบันนี้ การบริการมาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของทุกคนโดยปริยาย ตั้งแต่ออกจากบ้าน เช่นการเดินทางโดยสารรถประจำทาง ที่ต้องใช้บริการรถสาธารณะ หรือการใช้ชีวิตในปัจจุบัน การใช้โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต การซื้อสินค้าอาหาร ซึ่งเห็นได้ว่าการบริการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของเราโดยไม่รู้ตัว ในอุตสาหกรรมบริการ เป้าหมายสูงสุดของธุรกิจ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าประทับใจสูงสุด กลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ การขายลูกค้าใหม่ และรักษาลูกค้าเก่าจึงเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจบริการ เพราะมีผลกับรายได้ของบริษัท ดังนั้นอุตสาหกรรมบริการจึงได้พยายามหาวิธีต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และนำข้อมูลที่ได้จากการทำวิธีต่างๆ มาปรับปรุงด้านคุณภาพการบริการ เพิ่มเติมสิ่งที่ขาดหายเพื่อให้เข้าถึงความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง ชัยฉุกร พรภาณวิษัญญ์ (2540) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือ ต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary, 2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดหวังล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540, น. 18) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้ได้รับบริการมาติดต่อบงค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความคาดหวัง สิริวรรณค์ อัสวกุล (2528) ได้อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่

คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล และเคลย์ (1988, p. 252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ติงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์รูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ (อัญชติ อำนวยพรพหวนิช, 2539, น. 53)

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหา หรือกระทำด้วย วิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคล จะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

พาราสุรามาน,ไซแซมอล และ แบร์รี่ (Parasuraman,Zeithamal & Berry, 1990) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1) การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น การพูดกันปากต่อปาก ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด คำบอกเล่า หรือการพูดปากต่อปากเป็นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ทรงพลังที่สุด เนื่องจากคำบอกเล่านั้นมีคุณค่าเทียบเท่าคำยืนยันจากคนที่เคยไปใช้บริการว่าการบริการนั้นดีจริง สร้างความเชื่อมั่นมากขึ้นว่าจะสามารถสนองความต้องการของเขาได้จึงทำให้เกิดความคาดหวังสูงว่าจะได้รับการเช่นเดียวกับที่ได้รับฟังมา

2) ความต้องการของแต่ละบุคคล ความต้องการส่วนบุคคล ลูกค้า / ผู้รับบริการอาจเข้ามาใช้บริการด้วยวัตถุประสงค์และความต้องการที่ไม่เหมือนกัน กล่าวคือผู้ที่ไม่มีความต้องการสิ่งใดเป็นพิเศษย่อมคาดหวังน้อย แต่ผู้ที่มีความต้องการเป็นพิเศษย่อมคาดหวังมาก

3) ประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์ในการใช้บริการที่ผ่านมา ลูกค้า/ ผู้รับบริการที่เคยได้รับการที่ดีครั้งก่อนก็ย่อมคาดหวังการบริการที่เท่ากับหรือดีกว่าการบริการครั้งที่แล้ว

4) ข่าวสารจากสื่อ และจากผู้ให้บริการ ชื่อเสียง ผ่านทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์ขององค์กรเองหากเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปว่าองค์กรมีชื่อเสียงในทางที่ดี หรือการได้ยินได้ฟังเกี่ยวกับความดี ความสำเร็จขององค์กรจากทางใดทางหนึ่ง ก็ย่อมส่งผลถึงความคาดหวังในการได้รับการที่ดี ตรงตามความต้องการผู้ใช้

5) ราคา ความคาดหวังแปรผันโดยตรงกับราคาสินค้า / บริการ ลูกค้า ผู้รับบริการย่อมมีความคาดหวังสูงกับการบริการที่ราคาแพง

เนื่องจากความคาดหวัง เป็นทัศนคติเกี่ยวกับความปรารถนา หรือความต้องการของผู้รับบริการ ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในบริการนั้นๆ ผู้รับบริการจะประเมินผลของการขอรับบริการโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกปลูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามี ความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

องค์ประกอบของความคาดหวัง (The component of customer expectation)

องค์ประกอบพื้นฐานซึ่งแตกต่างกัน ได้แก่

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired service)
2. บริการที่เพียงพอ (Adequate service)
3. บริการที่คาดการณ์ (Predicted service)
4. ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance)

1) บริการที่พึงประสงค์ (Desired service) เป็นบริการที่ลูกค้ามีความคาดหวังว่าหน่วยงานหรือผู้ให้บริการควรมี หรือควรจะทำให้ได้และลูกค้าคาดหวังว่าเขาควรจะได้รับ และสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับ หรือปรารถนาที่จะได้รับระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถหาให้ได้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็ไม่คาดหวังอย่างไรเหตุผล เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา แต่อย่างไรก็ตามบริการที่พึงประสงค์นี้อาจจะไม่เป็นไปตามที่ต้องการเสมอไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีปัจจัยหรือเงื่อนไขอย่างอื่นที่ไม่สามารถควบคุมได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับลูกค้าก็จะลดความคาดหวังให้อยู่ในระดับต่ำลงไป ความคาดหวังหรือบริการในระดับที่ต่ำลงนี้เรียกว่า ที่เพียงพอ หรือ บริการขั้นต่ำ (Adequate service) คืออย่างน้อยที่สุดเขาต้องได้รับบริการอย่างนี้

2) บริการที่พอเพียง หรือที่เราเรียกว่าบริการขั้นต่ำ (Adequate service) ซึ่งหมายถึงระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่นๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะที่เดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่นๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็ต่ำลง ระดับบริการที่พึงประสงค์และระดับบริการที่พอเพียง จะได้รับอิทธิพลจากปัจจัย 3 ด้าน คือ จากคำสัญญาซึ่งผู้ให้บริการให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นสัญญาที่ชัดเจน และคำสัญญาที่ไม่ชัดเจน จากการบอกปากต่อปากของลูกค้า และจากประสบการณ์

ในอดีตของลูกค้าต่อการรับบริการ พบว่าลูกค้าจะมีความคาดหวังต่อบริการที่พึงประสงค์ต่อบริการที่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการรายต่างๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกันแตกต่างกัน เช่น ในธุรกิจร้านอาหาร ลูกค้าคาดหวังต่อบริการของภัตตาคารแตกต่างกันไปตามคำสั่ง

3) บริการที่คาดการณ์ (Predicted service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ (Adequate service) หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ว่าจะได้รับการบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย เช่น การเข้าแถวยาวๆ เพื่อรอซื้อชมบัตรภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาทีในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการที่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะต้องมีคนรอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่า การเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก เมื่อแบ่งแยกระดับบริการที่พึงประสงค์ออกจากระดับบริการที่พอเพียง จะได้ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance)

4) ขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอธิบายได้ว่า ระดับการบริการที่เพียงพอคือ ระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจการบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่เพียงพอประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในตราสินค้าหรือบริการที่เขาได้รับ คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความแตกต่างในธุรกิจบริการ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่ง และตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า/ผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ ไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

2.5 ปัจจัยในการเลือกธุรกิจจัดนำเที่ยว

ธุรกิจจัดนำเที่ยวในท้องตลาดล้วนแต่มีการแข่งขันกันทั้งสิ้น จะทำอย่างไรให้บริษัทจัดนำเที่ยวของเราเป็นที่ต้องการ เป็นตัวเลือกอันดับต้นๆ ของลูกค้า ซึ่งเราจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงเหตุผลในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เราควรศึกษาด้านการตลาดให้ได้อย่างตรงจุด โดยใช้ข้อมูลดังกล่าว เพื่อนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาวิจัย

การตระหนักถึงความต้องการ/โอกาสสูงขึ้น (Need/Opportunity Recognition) สิ่งแรกที่นักท่องเที่ยวใช้หลักในการเลือกซื้อ โปรแกรมท่องเที่ยวก็คือความต้องการในการเดินทาง ความน่าสนใจในโปรแกรมการท่องเที่ยวนั้น หากโปรแกรมการท่องเที่ยวนั้นไม่ตอบสนองความต้องการ นักท่องเที่ยวก็ไม่ซื้อ ดังนั้นเราจึงควรทราบข้อมูลเบื้องต้นตามลำดับของนักท่องเที่ยว ตามรายละเอียดดังนี้

การค้นหาข้อมูล (Information Search) เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความต้องการซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะทำการหาข้อมูลก่อนตัดสินใจเลือก โดยอาจใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมาของนักท่องเที่ยวเองในการเลือกซื้อ โปรแกรมการท่องเที่ยวจากบริษัทจัดนำเที่ยวที่เดิม หรือหากนักท่องเที่ยวต้องการเปลี่ยน ไปใช้บริษัทจัดนำเที่ยวบริษัทอื่น ที่อาจจะบริการดีกว่า โปรแกรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ นักท่องเที่ยวอาจต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม จากการบอกต่อโดยบุคคล การโฆษณา พนักงานขาย ข่าวดังประชาสัมพันธ์ เพื่อประกอบการตัดสินใจ

การประเมินทางเลือก (Evaluation of alternatives) นักท่องเที่ยวเปรียบเทียบบริษัทจัดนำเที่ยว หลายๆ บริษัท ก่อนการตัดสินใจ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ต่างๆ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท ทัวرنั้นๆ ราคา คุณภาพการบริการ บริษัทจัดนำเที่ยวใดประเมินแล้วที่น่าสนใจเป็นไปตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวมากที่สุดก็จะเลือกบริษัทนั้น

การซื้อ (Purchase) เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแล้ว ก็อาจมีการเปลี่ยนใจในภายหลังได้อีก หากได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่ทำให้เกิดการประเมินทางเลือกใหม่ เช่น บริษัทจัดนำเที่ยวอื่นมีการลดราคา และการจัดโปรโมชั่นที่น่าสนใจทำให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่ากว่าบริษัทจัดนำเที่ยวเดิมที่กำลังตัดสินใจเลือก ลูกค้าก็อาจตัดสินใจในวินาทีสุดท้าย เปลี่ยนไปเลือกใช้บริการบริษัทจัดนำเที่ยวอื่นแทน

ในการกล่าวถึงปัจจัยในการเลือกธุรกิจจัดนำเที่ยวนั้น มีองค์ประกอบหลายประการซึ่งมีการกล่าวโดย พิศมัย จตุรัตน์ (2546) อธิบายว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวชาวไทยจะนำมาพิจารณาเพื่อตัดสินใจในการเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ มูลเหตุจูงใจในการใช้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ และปัจจัยทางการตลาด

มูลเหตุจูงใจในการใช้บริการ หมายถึง สิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยใช้เป็นปัจจัยความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการของธุรกิจนำเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวและใช้บริการต่างๆ ได้แก่ ความสะดวกสบาย ประหยัดค่าใช้จ่าย มีความปลอดภัย สนุกสนานกว่า รู้จักเพื่อนใหม่ ได้รับความรู้ โปรแกรมดีดึงดูดใจเพื่อน / ญาติชักชวน ชื่อเสียงและภาพพจน์ของกิจการ การโฆษณา ราคาเหมาะสมและบริษัทมีทำเลที่ตั้งดี

ความพึงพอใจในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยแต่ละคนที่มีต่อการใช้บริการของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านมัคคุเทศก์ ด้านพนักงานต้อนรับในสำนักงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านยานพาหนะ ด้านสถานที่พัก และด้านอาหารว่ามีความพอใจมากน้อยเพียงไรจากการใช้บริการนั้น ๆ แล้วนำความรู้สึกดังกล่าวมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศในครั้งต่อไป

การตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง กระบวนการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีการคิดและหาเหตุผล โดยใช้ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับบริการมานำมาเลือกตัดสินใจโดยคาดหวังว่าจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ

จากรายละเอียดในเรื่องของแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกนั้น พอสรุปได้ดังนี้ คือ ปัจจัยในการเลือกมีองค์ประกอบในเรื่องของปัจจัยหลายอย่าง ปัจจัยในเรื่องของการบริการที่ลูกค้าได้รับและบอกต่อในทางที่ดี กรณีที่การบริการนั้นเข้าถึงความต้องการของลูกค้า หรือได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง และได้ตามที่คิดไว้ ซึ่งปัจจัยนี้ก็เป็นมูลเหตุจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการ หรือบอกต่อความประทับใจให้คนอื่นได้รับถึงความรู้สึกนั้นด้วยกัน อย่างที่เราทราบกันดีว่า ธุรกิจการจดนำเที่ยวนั้น ไม่สามารถทดลองใช้ได้ก่อน เหมือนการซื้อผลิตภัณฑ์อื่นๆ ดังนั้นสิ่งที่ลูกค้ายอมเสียเงินในการจ่ายทั้งที่ยังไม่ได้ทดลองใช้ หรือสามารถจับต้องได้ ลูกค้าจะใช้ความคาดหวังในการเลือกรวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ประกอบกันอย่างเป็นเหตุและผลที่เข้ากันได้จนทำให้เกิดการตัดสินใจในการเลือกนั่นเอง

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิศมัย จตุรัตน์ (2546) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจในระดับสูง ที่มีมัคคุเทศก์มีความรู้ความสามารถในการนำเที่ยว มีมารยาทในการพูดจา และบริการเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว

ชบา แซ่ปิง (2552) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของบริษัททัวร์ นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุด ในด้านอรรถาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ และการอำนวยความสะดวก

บุษราภรณ์ กอบกิจพานิชผล (2548) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย ภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ทุกปัจจัยล้วนมีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นอันได้แก่ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท คุณภาพของมัคคุเทศก์ ระดับราคาแพคเกจทัวร์ ความสะดวกในการชำระเงิน แหล่งท่องเที่ยวจุดหมายปลายทาง ลักษณะของที่พัก ลักษณะและคุณภาพของยานพาหนะที่ใช้เดินทาง โปรแกรมการเดินทาง ระยะเวลา/ช่วงเวลาในการท่องเที่ยว ผู้ที่ร่วมเดินทางด้วย การส่งเสริมการขายของแพคเกจทัวร์ และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์จากสื่อ และแหล่งข้อมูลต่างๆ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในระดับมาก

นันทัช วรรณถนอม (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการเดินทางท่องเที่ยว คือ ความน่าสนใจของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย ราคาและค่าบริการต่าง ๆ เหมาะสมความสะดวกสบายในด้านสถานที่พักและการเดินทาง และปัจจัยที่เอื้อต่อการตัดสินใจ คือ รายได้และเวลาว่างของนักท่องเที่ยว

จิตรานาด พิศาลศิลป์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลก พบว่า โปรแกรมท่องเที่ยวที่น่าสนใจและมีความหลากหลาย และมีความหลากหลาย ราคาที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป หรือการบริการคุ้มค่าต่อการลงทุน

สุภัคร คำพะแย (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้พบว่า ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านราคา

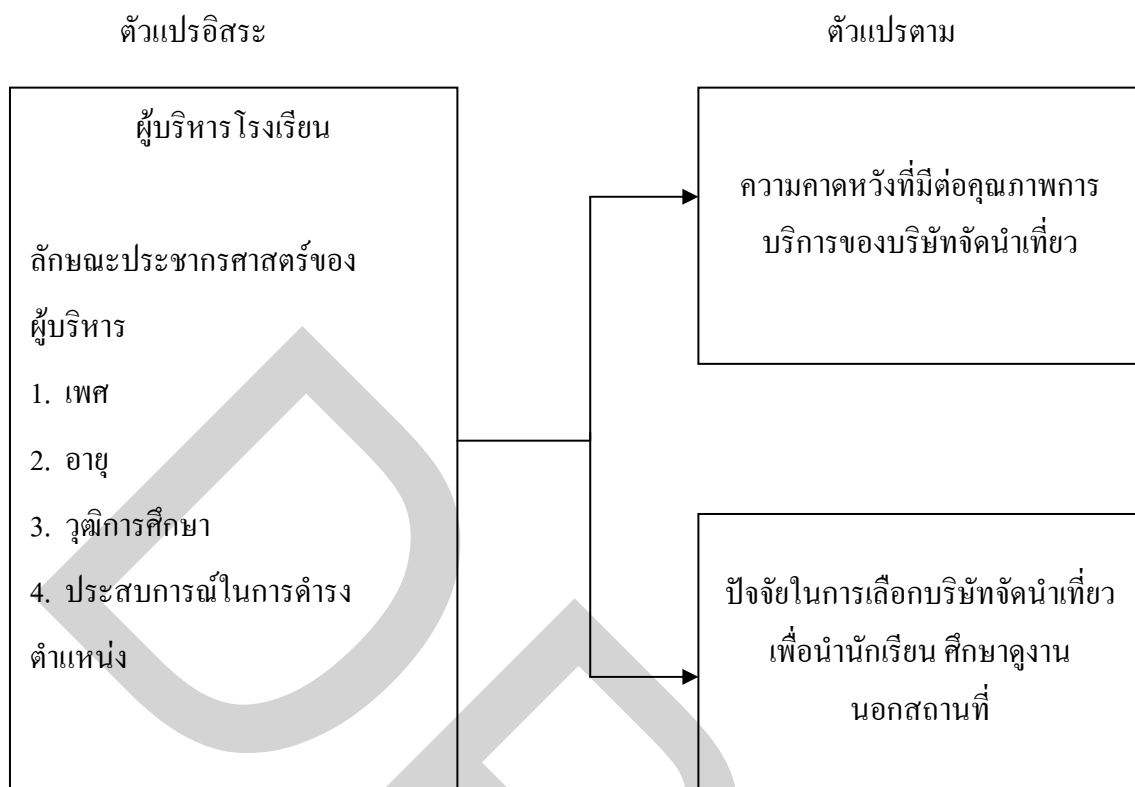
มนต์ทิพา เงินคำ (2552) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการการท่องเที่ยวของแอนทัวร์ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมและเพียงพอของปริมาณอาหารที่จัดให้ระหว่างการท่องเที่ยว ด้านราคา คือ ความสะดวกในการจ่ายเงินสำหรับการจองที่นั่งในการเดินทาง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ความสะดวกสบายในการติดต่อจองที่นั่งทางโทรศัพท์ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

คือ การให้ส่วนลดแพ็คเกจทัวร์เมื่อเดินทางเป็นคณะ ด้านบุคลากร คือ ความเป็นกันเอง ความสุภาพ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ ความสะอาดของสถานที่ตั้ง แอนทัวร์ และด้านกระบวนการ คือ การประสานงานของมัคคุเทศก์ตั้งแต่เริ่มจนจบการเดินทาง

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเอางานวิจัยของ พิศมัย จัตุรัตน์ ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจ นำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจในระดับสูง คือ มัคคุเทศก์ มีความรู้ความสามารถในการนำเที่ยว มีมารยาทในการพูดจา และบริการเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว ซึ่งจะคล้ายกับการวิจัยของ ชบา แซ่ปิง ซึ่งวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของบริษัททัวร์นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุด ในด้านอรรถยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ และการอำนวยความสะดวก มีผลการวิจัยทั้งสองช่วงมีความคล้ายกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเอามาเป็น ตัวแปรและนำมาใช้ในแบบสอบถาม เพื่อศึกษา ความคาดหวังในเรื่องของการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวนั้นจะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดอีกหรือไม่ในการคาดหวังและตัดสินใจเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว และได้้นำเอางานวิจัยของ มนต์ทิพา เงินคำ ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการการท่องเที่ยวของแอนทัวร์ อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ซึ่งพบว่า ได้นำการตลาด 4 P เข้ามาใช้ในการสอบถามนักท่องเที่ยว คือ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความเหมาะสมและเพียงพอของปริมาณอาหารที่จัดให้ระหว่างการท่องเที่ยว ด้านราคา คือ ความสะดวกในการจ่ายเงินสำหรับการจองที่นั่งในการเดินทาง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ความสะดวกสบายในการติดต่อจองที่นั่งทางโทรศัพท์ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด คือ การให้ส่วนลดแพ็คเกจทัวร์เมื่อเดินทางเป็นคณะ ด้านบุคลากร คือ ความเป็นกันเอง ความสุภาพ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของมัคคุเทศก์ โดยผู้วิจัยได้นำเอาประเด็นการตลาด และความพึงพอใจในเรื่องการบริการของมัคคุเทศก์ มาศึกษาเพิ่มเติม เพื่อศึกษาว่าประเด็นดังกล่าวยังมีผลต่อความคาดหวัง และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อบริษัทจัดนำเที่ยวจะสามารถนำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนา และวางแผนทางการตลาดต่อไป

2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ในการสำรวจความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการและปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำ
เที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในกรุงเทพฯ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา
กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบสำรวจ
การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา อันได้แก่ ผู้อำนวยการ
โรงเรียนมัธยมศึกษา และรองผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีอำนาจ
ในการตัดสินใจเลือก ซึ่งสามารถแบ่งได้ตามเขตการศึกษาตามนี้

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1

รายชื่อโรงเรียนรัฐบาลที่เปิดสอนระดับมัธยมศึกษาในเขตพระนคร เขตดุสิต เขตปทุม
วัน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตพญาไท เขตธนบุรี เขตบางกอกใหญ่ เขตตลิ่ง
ชัน เขตบางกอกน้อย เขตบางขุนเทียน เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม เขตราษฎร์บูรณะ เขตบาง
พลัด เขตบางซื่อ เขตจอมทอง เขตราชเทวี เขตบางแค เขตทวีวัฒนา เขตทุ่งครุ และเขตบางบอน
จำนวน 22 เขต / 67 โรงเรียน

โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2

รายชื่อโรงเรียนรัฐบาลที่เปิดสอนระดับมัธยมศึกษาในเขตหนองจอก เขตบางรัก เขต
บางเขน เขตบางกะปิ เขตพระโขนง เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตยานนาวา เขตห้วยขวาง

เขตคินแดง เขตบึงกุ่ม เขตสาทร เขตจตุจักร เขตประเวศ เขตคลองเตย เขตสวนหลวง เขตดอนเมือง เขตลาดพร้าว เขตวัฒนา เขตหลักสี่ เขตสายไหม เขตสะพานสูง เขตวังทองหลาง เขตคลองสามวา และเขตบางนา จำนวน 25 เขต / 51 โรงเรียน
ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1) ผู้อำนวยการโรงเรียน โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 และ 2 จำนวน 118 คน

2) รองผู้อำนวยการโรงเรียน ทั้ง 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายปกครอง และฝ่ายบริการ ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 และ 2 ทั้งหมด 472 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนประชากรทั้งหมดรวม 590 คน โดยกำหนดให้มีขนาดตัวอย่าง จำนวน 234 คน (ตามตารางของ Krejcie และ Morgan)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

ตารางสำหรับพิจารณาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie, R.V., and Morgan, D.W.

ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
100	80	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

โดยคิดเป็นสัดส่วนสัดส่วน คือ 70:30 ดังนี้

จำนวนตัวอย่างผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 70 คน

จำนวนตัวอย่างรองผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 164 คน

วิธีการ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และสภาพทั่วไปของผู้ตอบเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิต่างการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่ง ที่ผู้บริหารทำงานอยู่ ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 239 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้อำนวยการ โรงเรียนเรียน และรองผู้อำนวยการ โรงเรียน จากนั้นนำผลมาประมวลผลโดยใช้ด้วยโปรแกรม SPSS และสรุปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statics) ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน (S.D.) และใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน โดยใช้สถิติในการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้วิธี T-Test , Chi-square test และการวิเคราะห์ ความแปรปรวน ANOVA

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

- 1) ศึกษาเอกสาร ตำรา หลักการ แนวคิด แนวปฏิบัติ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะการวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม
- 2) ร่างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดที่ได้ศึกษา และตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
- 3) สร้างแบบสอบถาม นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
- 4) นำแบบสอบถาม เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาและตรวจความแม่นยำตรงของเนื้อหา และความถูกต้องในการใช้ภาษา
- 5) นำแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ต่อจากนั้นปรับเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
- 6) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

- 1) ทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 และ เขต 2 กระทรวงศึกษาธิการ
- 2) ผู้วิจัยดำเนินการโดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 และ 2 ในงานการอบรมสัมมนาวิชาการและประชุมใหญ่สามัญประจำปี
- 3) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแจงแบบสอบถามและเก็บกระดาษคำตอบคืนเอง จากผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4) ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบสอบถามไปฝากให้ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานำส่งแบบสอบถามให้กับทางผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตพื้นที่ดังกล่าวจัดทำ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical package for The Social Science) มีวิธีการดังนี้

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

- 1) นำแบบสอบถามตอนที่ 1 มาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- 2) นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะของแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ ไม่สำคัญ โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่สำคัญ	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ย เพื่อการแปลผล แบ่งเป็น 5 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ยต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	ไม่สำคัญ

3) นำแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครลักษณะของแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ ไม่สำคัญ โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่สำคัญ	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ย เพื่อการแปลผล แบ่งเป็น 5 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ยต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	มาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	ไม่สำคัญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลข้อมูลดังนี้

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

- 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร
- 4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร วุฒิกการศึกษาสูงสุด โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) ร้อยละของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ อายุราชการ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร วุฒิการศึกษา สูงสุด

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	151	63.2
หญิง	88	36.8
1.2 อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	7	2.9
30 – 39 ปี	32	13.4
40 – 49 ปี	34	14.2
50 ปีขึ้นไป	166	69.5
1.3 อายุราชการ		
ต่ำกว่า 10 ปี	19	7.9
10 – 19 ปี	34	14.2
20 – 29 ปี	74	31.0
21 ปีขึ้นไป	112	46.9
1.4 ประสบการณ์ในตำแหน่ง ผู้บริหาร		
ต่ำกว่า 5 ปี	60	25.1
5 – 10 ปี	87	36.4
11 – 20 ปี	52	21.8
21 ปีขึ้นไป	40	16.7
1.5 วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	22	9.2
ปริญญาโท	198	82.8
ปริญญาเอก	19	7.9
อื่นๆ(ไปรตระบุ)	0	0.0
รวม	239	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 239 คน จำแนกตามตัวแปรได้ผลการศึกษาดังนี้

ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 69.5 อายุราชการ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.9 ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียน อยู่ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 วุฒิการศึกษาสูงสุด หรือเทียบเท่า อยู่ที่ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 82.8 มีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และเพศหญิงมีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 อายุโดยส่วนใหญ่ อยู่ที่ 50 ปีขึ้นไปมีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาลำดับ 2 อายุระหว่าง 40 – 49 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 รองลงมาลำดับ 3 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่มีอายุราชการระหว่าง 21 ปีขึ้นไป มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาลำดับ 2 อายุราชการอยู่ระหว่าง 20 – 29 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาลำดับ 3 อายุราชการอยู่ระหว่าง 10 – 19 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และจำนวนอายุราชการน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 10 ปี คือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยส่วนใหญ่อยู่ที่ 5 – 10 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาลำดับ 2 มี ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 รองลงมาลำดับ 3 ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร อยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่ จบระดับปริญญาโท มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาลำดับ 2 คือระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาเอก มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ตามที่ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาได้เลือกตอบแบบสอบถามทั้งหมด 17 ข้อ การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ย เพื่อการแปลผล แบ่งเป็น 5 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ยต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	ไม่สำคัญ

ตารางที่ 4.2 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D.	การแปลความหมาย ระดับความคาดหวัง
1.สถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้	4.49	0.61	มาก
2.ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม	4.44	0.64	มาก
3.มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน	4.58	0.62	มากที่สุด
4.มัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ	4.63	0.54	มากที่สุด
5.มัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.54	0.59	มากที่สุด
6.มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	4.63	0.53	มากที่สุด
7.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือในการจัดโปรแกรม	4.48	0.62	มาก
8.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร	4.44	0.58	มาก
9.บริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย	4.36	0.64	มาก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัท จัดนำเที่ยว	\bar{X} (ค่าเฉลี่ย)	S.D.	การแปลความหมาย ระดับความคาดหวัง
10.บุคคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมี ความสามารถจดจำลูกทัวร์	4.29	0.64	มาก
11.บุคคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถ ตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ	4.37	0.63	มาก
12.บุคคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความพร้อมใน การอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ ต่างๆ	4.44	0.59	มาก
13.ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง	4.58	0.57	มากที่สุด
14.ความสะดวกสบายในการเดินทาง	4.48	0.62	มาก
15.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษา งานน่าสนใจ	4.50	0.60	มากที่สุด
16.บริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดยเน้นความ หรูหราและความปลอดภัย	4.23	0.59	มาก
17.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ร้านอาหาร ในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะอาด	4.49	0.60	มาก
รวม	4.46	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ
คาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีค่าเฉลี่ยรวม = 4.46 (ระดับมาก) เมื่อพิจารณา
แต่ละด้านในองค์ประกอบย่อย (1-17) พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่อง มัคคุเทศก์มีความ
สุภาพในขณะที่ให้บริการ และมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.63
(ระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษา
ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ค่าเฉลี่ย = 4.58 (ระดับมากที่สุด) รองลงมา มัคคุเทศก์มีไหวพริบ
ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ค่าเฉลี่ย = 4.54 (ระดับมากที่สุด) รองลงมาอีก คือ บริษัทจัดนำเที่ยว
เลือกสถานที่ในการศึกษางานน่าสนใจ ค่าเฉลี่ย = 4.50 (ระดับมากที่สุด) และความคาดหวัง
รองลงมาคือ สถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ และ บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/
ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะอาด ค่าเฉลี่ย = 4.49 รองลงไปบริษัทจัดนำเที่ยว
มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของการจัดโปรแกรม รวมถึงความสะดวกสบายในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย =

4.48 (ระดับมาก) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม รวมถึงบริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร และบุคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ต่างๆ ค่าเฉลี่ย = 4.44 (ระดับมาก) รองลงมาตามลำดับ คือ บุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการ ได้ตรงตามร้องขอ ค่าเฉลี่ย = 4.37 (ระดับมาก) รองลงมาคือ บริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ค่าเฉลี่ย = 4.36 (ระดับมาก) รองลงมาอีกคือ บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมีความสามารถจดจำลูกทัวร์ ค่าเฉลี่ย = 4.29 (ระดับมาก) และอันดับสุดท้าย บริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดยเน้นความหรูหราและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย = 4.23 (ระดับมาก)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว	X (ค่าเฉลี่ย)	S.D.	การแปลความหมาย ระดับปัจจัยในการเลือก
1.ชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท	4.43	0.65	สำคัญมาก
2.ราคาทัวร์	4.41	0.66	สำคัญมาก
3.โปรแกรมการท่องเที่ยว	4.55	0.59	สำคัญมากที่สุด
4.ความสะดวกในการติดต่อทางอินเตอร์เน็ต/ โทรศัพท์	4.46	0.63	สำคัญมาก
5.มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	4.10	0.68	สำคัญมาก
6.มีคุณเทคส์และทีมงาน ชี้มเข้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์	4.63	0.53	สำคัญมากที่สุด
7.ความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง	4.72	0.50	สำคัญมากที่สุด
8.แถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ศึกษาดูงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	4.24	0.72	สำคัญมาก
9.มีส่วนลดพิเศษ	4.01	0.81	สำคัญมาก
10.การมอบของสมนาคุณ	3.67	0.99	สำคัญมาก
รวม	4.32	0.43	สำคัญมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของปัจจัยในการเลือกบริษัท จัดนำเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 0.43 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมนั้น โดยส่วนใหญ่เลือกความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทางมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 0.50 รองลงมา คือ ทัศนียภาพและทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.63 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 0.53 รองลงมาลำดับ 3 คือ โปรแกรมท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.55 (มากที่สุด) คิดเป็นร้อยละ 0.59 รองลงมาลำดับที่ 4 คือความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย 4.46 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 0.63 รองลงมาลำดับ 5 คือชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท มีค่าเฉลี่ย 4.43 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 0.65 รองลงมาลำดับ 6 คือราคาทัวร์ มีค่าเฉลี่ย 4.41 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 0.66 รองลงมาลำดับที่ 7 แคมสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม มีค่าเฉลี่ย 4.24 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 0.72 ลำดับที่ 8 คือการโฆษณาในสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.10 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 0.68 รองลงมาลำดับที่ 9 คือมีส่วนลดพิเศษ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.01 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 0.81 และน้อยที่สุด คือการมอบของสมนาคุณ มีค่าเฉลี่ย 3.67 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 0.99

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยหลักข้อ 1 ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

สมมติฐานเชิงสถิติ 1.1

H_0 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่า t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails Prob(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการสมมติฐานแสดงดังตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัท จัดนำเที่ยว	เพศชาย	เพศหญิง	t	P-value
	\bar{X}	\bar{X}		
1.สถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้	4.48	4.50	.841	.793
2.ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม	4.44	4.43	.891	.139
3.มีคุณเทคที่มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ศึกษาดูงาน	4.58	4.58	.969	.443
4.มีคุณเทคที่มีคุณภาพในขณะที่ให้บริการ	4.64	4.61	.765	.684
5.มีคุณเทคที่มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้า	4.56	4.50	.485	.619
6.มีคุณเทคที่มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	4.64	4.60	.576	.525
7.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือในการจัด โปรแกรม	4.48	4.47	.834	.936
8.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร	4.48	4.39	.248	.538
9.บริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์ บ่อย	4.38	4.31	.372	.922
10.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมี ความสามารถจดจำลูกทัวร์	4.30	4.26	.618	.432
11.บุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถ ตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ	4.41	4.30	.176	.129
12.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความพร้อมใน การอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ ต่างๆ	4.53	4.28	.002	.079
13.ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง	4.65	4.47	.015	.120
14.ความสะดวกสบายในการเดินทาง	4.53	4.39	.088	.942
15.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดู งานน่าสนใจ	4.56	4.40	.049	.441
16.บริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดยเน้นความ หรูหราและความปลอดภัย	4.23	4.22	.842	.166
17.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ร้านอาหาร ในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะอาด	4.56	4.38	.019	.512

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ระหว่างผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value ทุกข้อ(1-17) มากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีเพศต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานเชิงสถิติ 1.2

H_0 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน
สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่า t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tails Prob(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว	เพศชาย	เพศหญิง	t	P-value
	\bar{X}	\bar{X}		
1.ชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท	4.42	4.45	.673	.283
2.ราคาทัวร์	4.43	4.39	.623	.235
3.โปรแกรมการท่องเที่ยว	4.54	4.57	.693	.780
4.ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/ โทรศัพท์	4.46	4.48	.811	.455
5.มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	4.06	4.16	.282	.668
6.มีคฤหาสน์และทีมงาน อิมเอ็มแจ่มใส มี อัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์	4.68	4.56	.106	.017
7.ความปลอดภัยของยานพาหนะในการ เดินทาง	4.79	4.61	.014	.000
8.แถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ศึกษา งานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	4.25	4.23	.802	.142
9.มีส่วนลดพิเศษ	3.98	4.07	.420	.105
10.การมอบของสมนาคุณ	3.60	3.77	.205	.217

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ระหว่างผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value เกือบทุกข้อ (ข้อ 1-5, 8-10) มากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาใน ด้านมักคุเทศก์และทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอริยาสัย และมนุษยสัมพันธ์ ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง (ข้อ 6-7) พบว่า ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีเพศต่างกันมีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยหลักข้อ 2 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานเชิงสถิติ 2.1

H_0 : ผู้บริหาร โรงเรียน ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหาร โรงเรียน ที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร
โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามอายุ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทจัดนำเที่ยว	\bar{X}				F	p-value
	ต่ำกว่า 30ปี N = 7	30 – 39ปี N = 32	40 – 49 ปี N = 34	50 ปี ขึ้นไป N = 166		
1.สถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้	4.29	4.31	4.71	4.49	2.603	.053
2.ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม	4.57	4.19	4.62	4.45	2.654	.049
3.มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน	4.43	4.44	4.71	4.59	1.205	.309
4.มัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ	4.43	4.47	4.76	4.64	1.948	.123
5.มัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.29	4.44	4.68	4.54	1.324	.267
6.มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	4.29	4.50	4.74	4.64	2.112	.099
7.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือในการจัดโปรแกรม	4.29	4.34	4.53	4.50	.869	.458
8.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร	4.43	4.31	4.47	4.46	.628	.597
9.บริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย	4.43	4.03	4.53	4.38	3.762	.011
10.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมีความสามารถจดจำลูกทัวร์	4.57	4.06	4.26	4.33	1.977	.118
11.บุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ	4.57	4.19	4.38	4.39	1.191	.314
12.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ต่างๆ	4.57	4.22	4.53	4.46	1.902	.130
13.ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง	4.57	4.28	4.74	4.61	4.125	.007
14.ความสะดวกสบายในการเดินทาง	4.57	4.28	4.68	4.47	2.282	0.80
15.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ	4.43	4.38	4.74	4.48	2.365	0.72
16.บริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดยเน้นความหรูหราและความปลอดภัย	4.14	4.12	4.18	4.26	.602	.614
17.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะอาด	4.43	4.25	4.71	4.50	3.301	.021

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ระหว่างผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value เกือบทุกข้อ (ข้อ 1, 3-8, 10-12, 14-16) มากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาใน ด้านระยะเวลาในการเดินทาง ด้านบริษัทจัดนำเที่ยวที่มีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ด้านความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ด้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะดวก (ข้อ 2, 9, 13, 17) พบว่า มีค่า P-value ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30ปี	30 – 39ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30ปี	4.57	-	.384	-.046	.126
30 - 39 ปี	4.19	-.384	-	-.430*	-.258*
40 – 49 ปี	4.62	.046	.430*	-	.172
50 ปีขึ้นไป	4.45	-.126	.258*	-.172	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.7 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี กับช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี กับช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี ($\bar{x} = 4.62$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร

โรงเรียนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{x} = 4.57$) ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.45$) และ ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ($\bar{x} = 4.19$)

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวที่มีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30ปี	30 – 39ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30ปี	4.57	-	.397	-.101	.049
30 - 39 ปี	4.19	-.397	-	-.498*	-.348*
40 – 49 ปี	4.62	.101	.498*	-	.150
50 ปีขึ้นไป	4.45	-.049	.348*	-.150	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.8 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านบริษัทจัดนำเที่ยวที่มีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39ปี กับช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39ปี กับช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี ($\bar{x} = 4.62$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบริษัทจัดนำเที่ยวที่มีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 30ปี ($\bar{x} = 4.57$) ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.45$) และช่วงอายุ 30 – 39 ปี ($\bar{x} = 4.19$)

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้านความปลอดภัยตลอดการเดินทาง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 30ปี	30 – 39ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30ปี	4.57	-	.290	-.164	-.037
30 - 39 ปี	4.19	-.290	-	-.454*	-.327*
40 – 49 ปี	4.62	.164	.454*	-	.127
50 ปีขึ้นไป	4.45	.037	.327*	-.127	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.9 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39ปี กับช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี กับช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี ($\bar{x} = 4.62$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{x} = 4.57$) ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.45$) และช่วงอายุ 30 – 39 ปี ($\bar{x} = 4.19$)

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาหาร/ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะอาด จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30ปี	30 – 39ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30ปี	4.57	-	.179	-.277	-.071
30 - 39 ปี	4.19	-.179	-	-.456*	-.250*
40 – 49 ปี	4.62	.277	.456*	-	.206
50 ปีขึ้นไป	4.45	.071	.250*	-.206	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาหาร/ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะอาด ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี กับช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี กับช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี ($\bar{x} = 4.62$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาหาร/ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะอาด ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{x} = 4.57$) ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.45$) และช่วงอายุ 30 – 39 ปี ($\bar{x} = 4.19$)

สมมติฐานเชิงสถิติ 2.2

H_0 : ผู้บริหาร โรงเรียน ที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหาร โรงเรียน ที่มีอายุต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแยกตามอายุ

ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว	\bar{X}				F	p-value
	ต่ำกว่า 30 ปี N = 7	30 – 39 ปี N = 32	40 – 49 ปี N = 34	50 ปี ขึ้นไป N = 166		
1.ชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท	4.29	4.22	4.32	4.50	2.175	.092
2.ราคาทัวร์	4.43	4.41	4.32	4.43	.257	.856
3.โปรแกรมการท่องเที่ยว	4.29	4.44	4.59	4.57	.954	.415
4.ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	4.14	4.16	4.53	4.52	3.874	.010
5.มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	4.14	4.06	4.00	4.12	.324	.808
6.มีคฤหาสน์และทีมงาน ยิมแอนด์แจ่มใส มีอัยยาศัย และมนุษย์สัมพันธ์	4.29	4.41	4.71	4.67	3.585	.014
7.ความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง	4.29	4.34	4.88	4.78	10.668	.000
8.แถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	4.43	4.06	4.26	4.27	.882	.451
9.มีส่วนลดพิเศษ	4.14	4.06	3.79	4.04	.994	.396
10.การมอบของสมนาคุณ	4.00	3.91	3.62	3.61	1.054	.370

จากตาราง ที่ 4.11 ระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ระหว่างผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value เกือบทุกข้อ (ข้อ 1-3, 5, 8-10) มากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาใน ด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ มีคฤหาสน์และทีมงาน ยิมแอนด์แจ่มใส มีอัยยาศัย และมนุษย์สัมพันธ์ ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง พบว่า มีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ

สมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุต่างกันมีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ต่อด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30ปี	30 – 39ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30ปี	4.14	-	-.013	-.387	-.381
30 - 39 ปี	4.16	-.013	-	-.373*	-.368*
40 – 49 ปี	4.53	.387	.373*	-	.005
50 ปีขึ้นไป	4.52	.381	.368*	-.005	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี กับช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี กับช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี ($\bar{x} = 4.53$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.52$) และช่วงอายุ 30 – 39 ปี ($\bar{x} = 4.16$) และช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{x} = 4.14$)

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้าน มัคคุเทศก์และทีมงาน ยิมแยมแจ่มใส มีอัตราศัย และมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 39 ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30 ปี	4.14	-	-.121	-.420	-.389
30 – 39 ปี	4.16	.121	-	-.300*	-.268*
40 – 49 ปี	4.53	.420	.300*	-	.031
50 ปีขึ้นไป	4.52	.389	.268*	-.031	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.13 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านพนักงานต้อนรับในสำนักงานยิมแยมแจ่มใส มีอัตราศัย และมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่าง ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี กับช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุระหว่าง 30 – 39 ปี กับช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี ($\bar{x} = 4.53$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านพนักงานต้อนรับในสำนักงานยิมแยมแจ่มใส มีอัตราศัย และมนุษยสัมพันธ์ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.52$) และช่วงอายุ 30 – 39 ปี ($\bar{x} = 4.16$) และช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{x} = 4.14$)

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30ปี	30 – 39ปี	40 – 49 ปี	50 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 30ปี	4.14	-	-.121	-.420	-.389
30 - 39 ปี	4.16	.121	-	-.300*	-.268*
40 – 49 ปี	4.53	.420	.300*	-	.031
50 ปีขึ้นไป	4.52	.389	.268*	-.031	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.14 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี กับช่วงอายุ 40 – 49 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุ 30 – 39 ปี กับช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี ($\bar{x} = 4.53$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทางโดยภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.52$) และช่วงอายุ 30 – 39 ปี ($\bar{x} = 4.16$) และช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี ($\bar{x} = 4.14$)

สมมติฐานการวิจัยหลักข้อ 3 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุราชการต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานเชิงสถิติ 3.1

H_0 ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามอายุราชการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัทจัดนำเที่ยว	\bar{X}				F	P-value
	ต่ำกว่า 10ปี N = 19	10 – 19ปี N = 34	20 – 29 ปี N = 74	30 ปี ขึ้นไป N = 112		
1.สถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้	4.05	4.65	4.49	4.52	4.195	.006
2.ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม	4.16	4.44	4.41	4.51	1.727	.162
3.มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน	4.11	4.76	4.55	4.62	5.305	.001
4.มัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ	4.21	4.71	4.66	4.65	4.213	.006
5.มัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	4.21	4.62	4.57	4.54	2.188	.090
6.มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ ทำ	4.21	4.65	4.66	4.67	4.394	.005
7.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือใน การจัดโปรแกรม	4.11	4.56	4.50	4.50	2.607	.052
8.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้าน บุคลากร	4.26	4.44	4.46	4.46	.669	.572

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัทจัดนำเที่ยว	\bar{X}				F	P-value
	ต่ำกว่า 10ปี N = 19	10 – 19ปี N = 34	20 –29 ปี N = 74	30 ปี ขึ้นไป N = 112		
9.บริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับ จำนวนลูกทัวร์บ่อย	3.95	4.35	4.42	4.38	2.923	.035
10.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมี ความสามารถจดจำลูกทัวร์	4.00	4.32	4.38	4.27	1.836	.141
11.บุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยว สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรง ตามร้องขอ	4.26	4.29	4.39	4.39	.417	.741
12.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความ พร้อมในการอำนวยความสะดวกในการ เข้าชมสถานที่ต่างๆ	4.21	4.32	4.51	4.46	1.820	.144
13.ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง	4.32	4.47	4.64	4.62	2.313	.077
14.ความสะดวกสบายในการเดินทาง	4.21	4.47	4.59	4.45	2.130	.097
15.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ใน การศึกษาดูงานน่าสนใจ	4.43	4.38	4.74	4.48	2.365	0.72
16.บริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดย เน้นความหรูหราและความปลอดภัย	4.00	4.26	4.27	4.22	1.107	.347
17.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดย เน้นความสะดวก	4.16	4.50	4.57	4.50	2.403	.068

จากตาราง ที่ 4.15 ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ระหว่างผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value เกือบทุกข้อ (ข้อ 2, 5, 7-8, 10-17) มากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาใน ด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ ด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ด้านมัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ ด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ และด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย พบว่า มีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุราชการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้าน สถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	4.05	-	-.594*	-.434*	-.465*
10 - 19 ปี	4.65	-.594*	-	.161	.129
20 – 29 ปี	4.49	.434*	-.161	-	-.031
30 ปีขึ้นไป	4.52	.465*	-.129	.031	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับ ช่วงอายุราชการ 20 – 29 ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี ($\bar{x} = 4.65$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารที่มีอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.52$) 20 - 29 ปี ($\bar{x} = 4.49$) และช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 4.05$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้าน มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน จำแนกตามอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	4.11	-	-.659*	-.449*	-.520*
10 - 19 ปี	4.76	-.659*	-	.211	.140
20 – 29 ปี	4.55	-.449*	.211	-	-.071
30 ปีขึ้นไป	4.62	-.520*	-.140	.071	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับ ช่วงอายุราชการ 20 – 29ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี ($\bar{x} = 4.76$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารที่มีอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.62$) 20 - 29 ปี ($\bar{x} = 4.55$) และช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้านมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพในขณะที่ให้บริการ จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	4.21	-	-.495*	-.452*	-.441*
10 - 19 ปี	4.71	.495*	-	.044	.054
20 – 29 ปี	4.66	.452*	-.044	-	.010
30 ปีขึ้นไป	4.65	.441*	-.054	-.010	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพในขณะที่ให้บริการ ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการระหว่าง 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับ ช่วงอายุราชการระหว่าง 20 – 29 ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการระหว่าง 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี ($\bar{x} = 4.71$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการด้านมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพในขณะที่ให้บริการ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารที่มีอายุราชการ 20 - 29 ปี ($\bar{x} = 4.66$) ช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.65$) และช่วงอายุราชการ ต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 4.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	4.21	-	-.437*	-.452*	-.459*
10 - 19 ปี	4.65	.437*	-	-.015	-.023
20 – 29 ปี	4.66	.452*	.015	-	-.007
30 ปีขึ้นไป	4.67	.459*	.023	.007	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับ ช่วงอายุราชการ 20 – 29 ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.67$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารที่มีอายุราชการ 20 - 29 ปี ($\bar{x} = 4.66$) ช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี ($\bar{x} = 4.65$) และช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 4.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	3.95	-	-.406*	-.472*	-.437*
10 - 19 ปี	4.35	.406*	-	-.066	-.031
20 – 29 ปี	4.42	.472*	.066	-	.035
30 ปีขึ้นไป	4.38	.437*	.031	-.035	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการระหว่าง 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับ ช่วงอายุราชการระหว่าง 20 – 29 ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 20 - 29 ปี ($\bar{x} = 4.42$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารที่มีอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.38$) ช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี ($\bar{x} = 4.35$) และช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 3.95$) ตามลำดับ

สมมติฐานเชิงสถิติ 3.2

H_0 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีอายุราชการต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีอายุราชการต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามอายุราชการ

ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว	\bar{X}				F	Sig.
	ต่ำกว่า 10ปี N = 19	10 – 19ปี N = 34	20 – 29 ปี N = 74	30 ปี ขึ้นไป N = 112		
1.ชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท	3.95	4.53	4.43	4.48	4.069	.008
2.ราคาทัวร์	4.32	4.53	4.39	4.41	.501	.682
3.โปรแกรมการท่องเที่ยว	4.26	4.68	4.58	4.54	2.077	.104
4.ความสะดวกในการติดต่อทาง อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	3.74	4.68	4.43	4.54	11.678	.000
5.มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	3.89	4.32	4.01	4.12	2.198	.089
6.มีคฤหาสน์และทีมงาน ยิมแอ้ม แจ่มใส มีอริยาสัย และมนุษยสัมพันธ์	4.21	4.59	4.74	4.64	5.413	.001
7.ความปลอดภัยของยานพาหนะใน การเดินทาง	4.11	4.65	4.84	4.78	12.920	.000
8.แถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	3.84	4.47	4.32	4.19	3.741	.012
9.มีส่วนลดพิเศษ	3.84	4.26	4.01	3.96	1.513	.212
10.การมอบของสมนาคุณ	3.63	4.15	3.61	3.56	3.210	.024

จากตาราง ที่ 4.21 ระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ระหว่างผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value เกือบทุกข้อ (ข้อ 1, 4, 6-8, 10)

น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุราชการต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณาใน ด้านราคาทัวร์ ด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ด้านมีการโฆษณาในสื่อต่างๆ ด้านมีส่วนลดพิเศษ ด้านการมอบของสมนาคุณ มีค่า P-value มากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุราชการต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	3.95	-	-.582*	-.485*	-.535*
10 - 19 ปี	4.35	.582*	-	.097	.047
20 – 29 ปี	4.43	.485*	-.097	-	-.050
30 ปีขึ้นไป	4.48	.535*	-.047	.050	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับ ช่วงอายุราชการ 20 – 29 ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.48$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุราชการ 20 – 29 ปี ($\bar{x} = 4.43$) ช่วงอายุราชการ 10 - 19 ปี ($\bar{x} = 4.35$) และช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 3.95$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	3.74	-	-.940*	-.696*	-.808*
10 - 19 ปี	4.68	.940*	-	.244*	.132
20 – 29 ปี	4.43	.696*	-.244*	-	-.112
30 ปีขึ้นไป	4.54	.808*	-.132	.112	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 20 – 29ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 10 - 19 ปี ($\bar{x} = 4.68$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.54$) ช่วงอายุราชการ 20 – 29 ปี ($\bar{x} = 4.43$) และช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 3.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้าน มัคคุเทศก์และทีมงาน ยิมแอนด์แจ่มใส มีอรรถาศัย และมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	4.21	-	-.378*	-.533*	-.432*
10 - 19 ปี	4.59	.378*	-	-.155	-.055
20 – 29 ปี	4.74	.533	.155	-	.100
30 ปีขึ้นไป	4.64	.432*	.055	-.100	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์และทีมงาน ยิมแอนด์แจ่มใส มีอรรถาศัย และมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับ ช่วงอายุราชการ 20 – 29ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 20 - 29 ปี ($\bar{x} = 4.74$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านพนักงานต้อนรับในสำนักงานยิมแอนด์แจ่มใส มีอรรถาศัย และมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.64$) ช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี ($\bar{x} = 4.59$) และช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 4.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	4.11	-	-.542*	-.733*	-.672*
10 - 19 ปี	4.65	.542*	-	-.191	-.130
20 – 29 ปี	4.84	.733*	.191	-	.061
30 ปีขึ้นไป	4.78	.672*	.130	-.061	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับ ช่วงอายุราชการ 20 – 29 ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 20 - 29 ปี ($\bar{x} = 4.84$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.78$) ช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี ($\bar{x} = 4.65$) และช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้าน แคมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ศึกษาดูงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำแนกตามอายุราชการ โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	3.84	-	-.628*	-.482*	-.345
10 - 19 ปี	4.47	.628*	-	.146	.283*
20 – 29 ปี	4.32	.482*	-.146	-	.137
30 ปีขึ้นไป	4.19	.345	-.283*	-.137	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านแคมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ศึกษาดูงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี กับ ช่วงอายุราชการ 20 – 29 ปี และคู่ที่ 3 คือ ช่วงอายุราชการ 10 - 19 ปี กับช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 10 - 19 ปี ($\bar{x} = 4.47$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านแคมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 20 – 29 ปี ($\bar{x} = 4.32$) ช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.19$) และช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านการมอบของสมนาคุณ จำแนกตามอายุราชการ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุราชการ	\bar{x}	ต่ำกว่า 10ปี	10 – 19ปี	20 – 29 ปี	30 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 10ปี	3.63	-	-.515	.023	.069
10 - 19 ปี	4.15	.515	-	.539*	.585*
20 – 29 ปี	3.63	-.023	-.539*	-	.046
30 ปีขึ้นไป	3.56	-.069	-.585*	-.046	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน ในด้านการมอบของสมนาคุณ ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ช่วงอายุราชการ 10 – 19 ปี กับ ช่วงอายุราชการ 20 – 29 ปี คู่ที่ 2 คือ ช่วงอายุราชการ 10 - 19 ปี กับ ช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการ 10 - 19 ปี ($\bar{x} = 4.15$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านการมอบของสมนาคุณ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีช่วงอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี ($\bar{x} = 3.63$) ช่วงอายุราชการ 20 – 29 ปี ($\bar{x} = 3.63$) และช่วงอายุราชการ 30 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 3.56$) ตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัยหลักข้อ 4 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานเชิงสถิติ 4.1

H_0 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว	\bar{X}				F	Sig.
	ต่ำกว่า 5 ปี N = 60	5 - 10 ปี N = 87	11 - 20 ปี N = 52	21 ปี ขึ้นไป N = 40		
1.สถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้	4.25	4.64	4.42	4.60	5.842	.001
2.ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม	4.20	4.60	4.48	4.40	4.855	.003
3.มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน	4.40	4.75	4.46	4.65	4.892	.003
4.มัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ	4.48	4.71	4.65	4.62	2.144	.095
5.มัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.43	4.62	4.40	4.68	2.789	.041
6.มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	4.47	4.70	4.63	4.70	2.670	.048
7.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือในการจัดโปรแกรม	4.35	4.55	4.52	4.45	1.370	.252
8.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร	4.40	4.45	4.48	4.45	.184	.907
9.บริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย	4.12	4.37	4.58	4.40	5.124	.002
10.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมีความสามารถจดจำลูกทัวร์	4.17	4.31	4.40	4.28	1.311	.271

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัด นำเที่ยว	\bar{X}				F	Sig.
	ต่ำกว่า 5 ปี N = 60	5 - 10 ปี N = 87	11 - 20 ปี N = 52	21 ปี ขึ้นไป N = 40		
11. บุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถ ตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ	4.17	4.33	4.58	4.48	4.565	.004
12. บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความพร้อมในการ อำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ต่างๆ	4.32	4.43	4.58	4.48	1.847	.139
13. ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง	4.50	4.51	4.71	4.70	2.482	.062
14. ความสะดวกสบายในการเดินทาง	4.37	4.46	4.63	4.48	1.752	.157
15. บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงาน น่าสนใจ	4.38	4.48	4.56	4.62	1.527	.208
16. บริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดยเน้นความ หรูหราและความปลอดภัย	4.15	4.23	4.33	4.20	.855	.465
17. บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ร้านอาหารใน ระหว่างการเดินทาง โดยเน้นความสะอาด	4.38	4.48	4.56	4.60	1.306	.273

จากตาราง ที่ 4.28 ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวระหว่างผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value เกือบทุกข้อ (ข้อ 4, 7, 10, 12-17) มากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาใน ด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ ด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม ด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ด้านมัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ด้านบุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ พบว่า มีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5ปี	5 – 10ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5ปี	4.25	-	-.394*	-.173	-.350*
5 – 10ปี	4.64	.394*	-	.221*	.044
11 – 20 ปี	4.42	.173	-.221*	-	-.177
21 ปีขึ้นไป	4.60	.350*	-.044	.177	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป และคู่ที่ 3 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20ปี โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี ($\bar{x} = 4.64$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปี ($\bar{x} = 4.60$) ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี ($\bar{x} = 4.42$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.25$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5ปี	5 – 10ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5ปี	4.20	-	-.398*	-.281*	-.200
5 – 10ปี	4.60	.398*	-	.117	.198
11 – 20 ปี	4.48	.281*	-.117	-	.081
21 ปีขึ้นไป	4.40	.200	-.198	-.081	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.30 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี และคู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี ($\bar{x} = 4.60$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสมในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี ($\bar{x} = 4.48$) ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปี ($\bar{x} = 4.40$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้าน มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่ง ผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ใน ตำแหน่ง ผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5ปี	5 – 10ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5ปี	4.40	-	-.347*	-.062*	-.250*
5 – 10ปี	4.75	.347*	-	.286*	.097
11 – 20 ปี	4.46	.062	-.286*	-	-.188
21 ปีขึ้นไป	4.65	.250*	-.097	.188	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ซึ่งพบ 3 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี และคู่ที่ 3 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 – 10 ปี ($\bar{x} = 4.75$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปี ($\bar{x} = 4.65$) ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี ($\bar{x} = 4.46$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้าน มัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5ปี	5 - 10ปี	11 - 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5ปี	4.43	-	-.187	-.029	-.242*
5 - 10ปี	4.62	.187	-	.217*	-.054
11 - 20 ปี	4.40	-.029	-.217*	-	-.271*
21 ปีขึ้นไป	4.68	.242*	.054	.271*	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.32 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งพบ 3 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป คู่ที่ 2 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี กับ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี และคู่ที่ 3 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี กับ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.68$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านมัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10ปี ($\bar{x} = 4.62$) ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.40$) และผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี ($\bar{x} = 4.40$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้าน มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ จำแนกประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่

ประสบการณ์ใน ตำแหน่ง ผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5ปี	5 – 10ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5ปี	4.47	-	-.234*	-.168	-.233*
5 – 10ปี	4.70	.234*	-	.067	.001
11 – 20 ปี	4.63	.168	-.067	-	-.065
21 ปีขึ้นไป	4.70	.233*	-.001	.065	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.33 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ซึ่งพบ 2 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี และ คู่ที่ 2 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 กับ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 20 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10ปี ($\bar{x} = 4.70$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.70$) ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20ปี ($\bar{x} = 4.63$) และผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5ปี	5 – 10ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5ปี	4.12	-	-.251*	-.460*	-.283*
5 – 10ปี	4.37	.234*	-	-.209	-.032
11 – 20 ปี	4.58	.460*	.209	-	.177
21 ปีขึ้นไป	4.40	.283*	.032	-.177	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.34 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ซึ่งพบ 3 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี คู่ที่ 2 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี และ คู่ที่ 3 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20ปี ($\bar{x} = 4.58$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.40$) ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10ปี ($\bar{x} = 4.37$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.12$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้านบุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5ปี	5 - 10ปี	11 - 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5ปี	4.17	-	-.167	-.410*	-.308*
5 - 10ปี	4.33	.167	-	-.244*	-.142
11 - 20 ปี	4.58	.410*	.244*	-	.102
21 ปีขึ้นไป	4.48	.308*	.142	-.177	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.35 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.28 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านบุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ ซึ่งพบ 3 คู่ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี คู่ที่ 2 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป และ คู่ที่ 3 คือ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 - 10 ปี กับ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20ปี ($\bar{x} = 4.58$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.48$) ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10ปี ($\bar{x} = 4.33$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.17$) ตามลำดับ

สมมติฐานเชิงสถิติ 4.2

H_0 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตารางที่ 4.36 ค่าเฉลี่ย และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร

ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว	\bar{X}				F	Sig.
	ต่ำกว่า 5 ปี N = 60	5 - 10 ปี N = 87	11 - 20 ปี N = 52	21 ปี ขึ้นไป N = 40		
1.ชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท	4.27	4.48	4.44	4.55	1.897	.131
2.ราคาทัวร์	4.22	4.44	4.60	4.42	3.161	.025
3.โปรแกรมการท่องเที่ยว	4.38	4.61	4.58	4.62	2.109	.100
4.ความสะดวกในการติดต่อทาง อินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	4.22	4.55	4.52	4.58	4.322	.005
5.มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	3.95	4.10	4.10	4.30	2.103	.101
6.มีบุคลากรและทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์	4.50	4.64	4.67	4.75	2.023	.111
7.ความปลอดภัยของยานพาหนะในการ เดินทาง	4.53	4.71	4.85	4.88	5.250	.002
8.แถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	4.10	4.25	4.31	4.35	1.277	.301
9.มีส่วนลดพิเศษ	3.98	4.01	4.04	4.02	.046	.987
10.การมอบของสมนาคุณ	3.63	3.78	3.54	3.62	.713	.545

จากตาราง ที่ 4.36 ระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ระหว่างผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value เกือบทุกข้อ (ข้อ 1, 3, 5, 6, 8-10)

มากกว่า 0.05 ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาใน ด้านราคาทัวร์ ด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง พบว่า มีค่า P-value ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่น คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านราคาทัวร์ จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5ปี	5 – 10ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5ปี	4.22	-	-.220*	-.379*	-.208
5 – 10ปี	4.44	.220*	-	-.159	.012
11 – 20 ปี	4.60	.379*	-.159	-	.171
21 ปีขึ้นไป	4.42	.208	-.012	-.171	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.36 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านราคาทัวร์ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 – 10 ปี และ คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 – 20 ปี โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี ($\bar{x} = 4.60$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านราคาทัวร์ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ใน

ตำแหน่งผู้บริหาร 5 – 10 ปี ($\bar{x} = 4.44$) ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.42$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	11 – 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5 ปี	4.22	-	-.335*	-.303*	-.358*
5 – 10 ปี	4.55	.335*	-	.032	-.023
11 – 20 ปี	4.52	.303*	-.032	-	-.056
21 ปีขึ้นไป	4.58	.358*	.023	.056	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.38..เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.36 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 – 10 ปี คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 – 20 ปี และคู่ที่ 3 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.58$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 – 10 ปี ($\bar{x} = 4.55$) ผู้บริหารโรงเรียนที่

มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี ($\bar{x} = 4.52$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.22$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อ ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	\bar{x}	ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 20 ปี	21 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5 ปี	4.53	-	-.179*	-.313*	-.342*
5 - 10 ปี	4.71	.179*	-	-.134	-.162
11 - 20 ปี	4.85	.313*	.134	-	-.029
21 ปีขึ้นไป	4.88	.342*	.162	.029	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.39 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.36 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน ในด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง ซึ่งพบ 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี และคู่ที่ 3 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป ($\bar{x} = 4.88$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 11 - 20 ปี ($\bar{x} = 4.85$) ผู้บริหารโรงเรียนที่มี

ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 5 - 10 ปี ($\bar{x} = 4.71$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารต่ำกว่า 5 ปี ($\bar{x} = 4.53$) ตามลำดับ

สมมติฐานการวิจัยหลักข้อ 5 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานเชิงสถิติ 5.1

H_0 ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตารางที่ 4.40 ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการบริษัทเจ้าหน้าที่ของ
ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามวุฒิการศึกษา

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทเจ้าหน้าที่	X			F	Sig.
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า N = 22	ปริญญาโท N = 198	ปริญญาเอก N = 19		
1.สถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้	4.00	4.52	4.74	9.400	.000
2.ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม	4.14	4.44	4.74	4.596	.011
3.มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน	4.23	4.62	4.63	4.126	.017
4.มัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ	4.18	4.67	4.74	8.637	.000
5.มัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.09	4.58	4.63	7.093	.001
6.มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	4.18	4.68	4.63	9.085	.000
7.บริษัทเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการจัดโปรแกรม	4.00	4.52	4.58	7.642	.001
8.บริษัทเจ้าหน้าที่มีความพร้อมด้านบุคลากร	4.05	4.49	4.42	6.004	.003
9.บริษัทเจ้าหน้าที่มีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย	4.14	4.37	4.42	1.456	.235
10.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมีความสามารถจดจำลูกทัวร์	4.18	4.30	4.26	.364	.696
11.บุคลากรของบริษัทเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ	4.14	4.38	4.53	2.110	.123
12.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ต่างๆ	4.05	4.48	4.42	5.576	.004
13.ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง	4.18	4.63	4.53	6.651	.002
14.ความสะดวกสบายในการเดินทาง	4.18	4.50	2.865	1.752	.059
15.บริษัทเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ	4.05	4.55	7.255	1.527	.001
16.บริษัทเจ้าหน้าที่จัดสถานที่พักโดยเน้นความหรูหราและความสะดวก	4.00	4.22	5.152	.855	.006
17.บริษัทเจ้าหน้าที่เลือกภัตตาหาร/ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะดวก	4.18	4.53	3.336	1.306	.037

จากตาราง ที่ 4.40 พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของบริษัทเจ้าหน้าที่ระหว่างผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง เกือบทุกข้อ (ข้อ 1-8, 12-13, 15-

17) แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณา ด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย ด้านบุคคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมีความสามารถจดจำลูกทัวร์ ด้านบุคคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง พบว่า มีค่า P-value มากกว่า 0.05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้านสถานที่ศึกษาดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนด จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญตรี หรือ เทียบเท่า	4.00	-	-.520*	-.737*
ปริญญาโท	4.52	.529*	-	-.217
ปริญญาเอก	4.74	.737*	.217	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.41 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดย

ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์เอก ($\bar{x} = 4.74$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านสถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์โท ($\bar{x} = 4.52$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์ตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.00$)

ตารางที่ 4.42 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ประโยชน์ตรี หรือ เทียบเท่า	ประโยชน์โท	ประโยชน์เอก
ประโยชน์ตรี หรือ เทียบเท่า	4.14	-	-.308*	-.600*
ประโยชน์โท	4.44	.308*	-	-.292
ประโยชน์เอก	4.74	.600*	.292	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.42 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์ตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์โท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์ตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์เอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์เอก ($\bar{x} = 4.74$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสมในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์โท ($\bar{x} = 4.44$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ประโยชน์ตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.14$)

ตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้าน มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.23	-	-.389*	-.404*
ปริญญาโท	4.62	.389*	-	-.015
ปริญญาเอก	4.63	.404*	.015	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.43 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.63$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.62$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.23$)

ตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้าน มัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพในขณะที่ให้บริการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.18	-	-.485*	-.555*
ปริญญาโท	4.67	.485*	-	-.070
ปริญญาเอก	4.74	.555*	.070	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.44 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพในขณะที่ให้บริการ ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.74$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพในขณะที่ให้บริการ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.67$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.18$)

ตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้าน มัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็น รายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.09	-	-.485*	-.541*
ปริญญาโท	4.58	.485*	-	-.056
ปริญญาเอก	4.63	.541*	.056	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.45 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิ การศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษา สูงสุดปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดย ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.63$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อ คุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านมัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.58$) และ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.09$)

ตารางที่ 4.46 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้าน มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.18	-	-.495*	-.450*
ปริญญาโท	4.68	.495*	-	.045
ปริญญาเอก	4.63	.450*	-.045	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.46 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.68$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ในภาพรวมมากกว่า ค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.63$) และผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.18$)

ตารางที่ 4.47 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือในการจัดโปรแกรม จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.00	-	-.520*	-.579*
ปริญญาโท	4.52	.520*	-	-.059
ปริญญาเอก	4.58	.579*	.059	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.47 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือในการจัดโปรแกรม ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.58$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.52$) และผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.00$)

ตารางที่ 4.48 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้าน บริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.05	-	-.444*	-.376*
ปริญญาโท	4.49	.444*	-	.069
ปริญญาเอก	4.42	.376*	-.069	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.48 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านบริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.49$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.42$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.05$)

ตารางที่ 4.49 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้าน บุคคลากรที่บริษัทจัดส่งมา มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ต่างๆ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.05	-	-.439*	-.376*
ปริญญาโท	4.48	.439*	-	.064
ปริญญาเอก	4.42	.376*	-.064	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.49 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านบุคคลากรที่บริษัทจัดส่งมา มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ต่างๆ ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.48$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านบุคคลากรที่บริษัทจัดส่งมา มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ต่างๆ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.42$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ($\bar{x} = 4.05$)

ตารางที่ 4.50 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อ ด้านความปลอดภัยตลอดการเดินทาง จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.18	-	-.449*	-.344*
ปริญญาโท	4.63	.449*	-	.105
ปริญญาเอก	4.53	.376*	-.064	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.50 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.63$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.53$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.18$)

ตารางที่ 4.51 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	4.05	-	-.500*	-.481*
ปริญญาโท	4.55	.500*	-	.019
ปริญญาเอก	4.53	.481*	-.019	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.51 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี หรือเทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.55$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.53$) และผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.05$)

ตารางที่ 4.52 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้านบริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดยเน้นความหรูหราและความปลอดภัย จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.00	-	-.217	-.579*
ปริญญาโท	4.22	.217	-	-.362
ปริญญาเอก	4.58	.579*	.362*	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.52 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านบริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดยเน้นความหรูหราและความปลอดภัย ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก คู่ที่ 2 คือ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาเอก กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.58$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ด้านบริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดยเน้นความหรูหราและความปลอดภัย ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.22$) และผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.00$)

ตารางที่ 4.53 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการต่อด้าน บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาหาร/ร้านอาหารระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะอาด จำแนกตาม วุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.18	-	-.343*	-.344
ปริญญาโท	4.53	.343*	-	-.001
ปริญญาเอก	4.53	.344	.001	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.53 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาหาร/ร้านอาหารระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะอาด ซึ่งพบ 1 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.53$) และ ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.53$) มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.18$)

สมมติฐานเชิงสถิติ 5.2

H_0 ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

H_1 ผู้บริหารโรงเรียน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตารางที่ 4.54 ค่าเฉลี่ย และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพฯ โดยแยกตามวุฒิการศึกษา

ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว	\bar{x}			F	Sig.
	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า N = 22	ปริญญาโท N = 198	ปริญญาเอก N = 19		
1.ชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท	4.05	4.44	4.79	6.974	.001
2.ราคาทัวร์	4.05	4.43	4.63	4.591	.011
3.โปรแกรมการท่องเที่ยว	4.05	4.59	4.68	9.379	.000
4.ความสะดวกในการติดต่อทาง อินเตอร์เน็ต/โทรศัพท์	4.23	4.47	4.68	2.733	.067
5.มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	3.73	4.12	4.32	4.327	.014
6.มีบุคลากรและทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์	4.36	4.67	4.53	3.800	.024
7.ความปลอดภัยของยานพาหนะในการ เดินทาง	4.36	4.78	4.58	7.798	.001
8.แถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	3.95	4.24	4.58	3.910	.021
9.มีส่วนลดพิเศษ	3.82	3.98	4.53	4.688	.010
10.การมอบของสมนาคุณ	3.41	3.63	4.37	5.814	.003

จากตาราง ที่ 4.54 ระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ระหว่างผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง เกือบทุกข้อ (ข้อ 1-3, 5-10) แตกต่างกัน โดยมีค่า P-value น้อยกว่า

0.05 ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

และเมื่อพิจารณา ด้านความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์ พบว่า มีค่า P-value มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้านชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.05	-	-.394*	-.744*
ปริญญาโท	4.44	.394*	-	-.350*
ปริญญาเอก	4.79	.744*	.350*	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.55 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท และ คู่ที่ 2 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาเอก โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.79$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านชื่อเสียงและภาพพจน์ของบริษัท ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.44$) และปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.05$)

ตารางที่ 4.56 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้านราคาทัวร์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.05	-	-.389*	-.586*
ปริญญาโท	4.43	.389*	-	-.197
ปริญญาเอก	4.63	.586	.197	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.56 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านราคาทัวร์ ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท และ คู่ที่ 2 ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาเอก โดยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.63$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านราคาทัวร์ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.43$) และปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 4.05$)

ตารางที่ 4.57 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.05	-	-.389*	-.586*
ปริญญาโท	4.59	.389*	-	-.197
ปริญญาเอก	4.68	.586	.197	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.57 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท และ คู่ที่ 2 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.68$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านโปรแกรมการท่องเที่ยว ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.59$) และ ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ($\bar{x} = 4.05$)

ตารางที่ 4.58 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้านการโฆษณาในสื่อต่างๆ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	3.73	-	-.242	-.457*
ปริญญาโท	4.12	.242	-	-.215
ปริญญาเอก	4.32	.457*	.215	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.58 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านการโฆษณาในสื่อต่างๆ ซึ่งพบ 1 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.32$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านการโฆษณาในสื่อต่างๆ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.12$) และปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 3.73$)

ตารางที่ 4.59 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้าน มัคคุเทศก์และทีมงาน ยิมแอนด์แจ่มใส มีอรรถาศัย และมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.36	-	-.308*	-.163
ปริญญาโท	4.67	.308*	-	-.145
ปริญญาเอก	4.53	.163	-.145	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.59 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านมัคคุเทศก์และทีมงาน ยิมแอนด์แจ่มใส มีอรรถาศัย และมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งพบ 1 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.67$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านพนักงานต้อนรับในสำนักงานยิมแอนด์แจ่มใส มีอรรถาศัย และมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.53$) และปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ($\bar{x} = 4.36$)

ตารางที่ 4.60 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	4.36	-	-.414*	-.215
ปริญญาโท	4.78	.414*	-	-.199
ปริญญาเอก	4.58	.215	-.199	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.60 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง ซึ่งพบ 1 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.78$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.58$) และปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ($\bar{x} = 4.36$)

ตารางที่ 4.61 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้าน แคมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	3.95	-	-.288	-.624*
ปริญญาโท	4.24	.288	-	-.337
ปริญญาเอก	4.58	.624*	.337	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.61 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านแคมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม ซึ่งพบ 1 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.58$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านแคมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ศึกษาดูงานโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 4.24$) และปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ($\bar{x} = 3.95$)

ตารางที่ 4.62 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหาร โรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้านมีส่วนลดพิเศษ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	3.82	-	-.167	-.708*
ปริญญาโท	3.98	.167	-	-.541
ปริญญาเอก	4.53	.708*	.541	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.62 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านมีส่วนลดพิเศษ ซึ่งพบ 1 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.53$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวด้านมีส่วนลดพิเศษ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหาร โรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 3.98$) และปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ($\bar{x} = 3.83$)

ตารางที่ 4.63 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อด้านการมอบของสมนาคุณ จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

วุฒิการศึกษาสูงสุด	\bar{x}	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	3.41	-	-.217	-.959*
ปริญญาโท	3.63	.217	-	-.742*
ปริญญาเอก	4.37	.959*	.742*	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.63 เป็นผลการวิจัยสืบเนื่องมาจากตารางที่ 4.54 พบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) จึงวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ในด้านการมอบของสมนาคุณ ซึ่งพบ 2 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่ คู่ที่ 1 ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก และคู่ที่ 2 คือ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท กับ ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก โดยผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาเอก ($\bar{x} = 4.37$) มีค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวการมอบของสมนาคุณ ในภาพรวมมากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท ($\bar{x} = 3.63$) และปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า ($\bar{x} = 3.41$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการ และเหมาะสมกับผู้บริหาร โรงเรียน อันจะก่อให้เกิดความสำเร็จในการประกอบการและส่งผลดีต่อเศรษฐกิจของประเทศ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา ออกเป็น 4 ตอน คือ

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และเพศหญิงมีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 อายุโดยส่วนใหญ่ อยู่ที่ 50 ปีขึ้นไปมีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาลำดับ 2 อายุระหว่าง 40 – 49 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 รองลงมาลำดับ 3 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และช่วงอายุ ต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่มีอายุราชการระหว่าง 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาลำดับ 2 อายุราชการอยู่ระหว่าง 20 – 29 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาลำดับ 3 อายุราชการอยู่ระหว่าง 10 – 19 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และจำนวนอายุราชการน้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 10 ปี คือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร โดยส่วนใหญ่อยู่ที่ 5 – 10 ปี มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาลำดับ 2 มี ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร ต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 รองลงมาลำดับ 3 ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร อยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร 21 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ

ละ 16.7 และวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่ จบระดับปริญญาโท มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมาลำดับ 2 คือระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และน้อยที่สุดคือ ระดับปริญญาเอก มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

5.1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 1. เพื่อศึกษาความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา

ผู้บริหารโรงเรียนมัศึกษามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ที่ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญมากที่สุดนั้น พบว่า ด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา มัคคุเทศก์มีความสุข เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.63$) และสุดท้าย คือ ด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมในข้อมูลของสถานที่ที่พาไปศึกษาดูงาน ($\bar{X} = 4.58$)

5.1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา

ผู้บริหารโรงเรียนมัศึกษามีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ($\bar{X} = 4.32$) เมื่อพิจารณาปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว ที่ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญที่สุดนั้น พบว่า ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง ($\bar{X} = 4.72$) รองลงมาด้านมัคคุเทศก์และทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.63$) และสุดท้าย รายการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 4.55$)

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.64 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษาความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	เพศ	อายุ	อายุราชการ	ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	วุฒิการศึกษา
1.สถานที่ดูงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้	-	-	-	*	*
2.ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม	-	*	*	*	*
3.มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน	-	-	*	*	*
4.มัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ	-	-	*	-	*
5.มัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	-	-	-	*	*
6.มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ	-	-	*	*	*
7.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือในการจัดโปรแกรม	-	-	-	-	*
8.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร	-	-	-	*	*
9.บริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย	-	*	*	*	-
10.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมีความสามารถจดจำลูกทัวร์	-	-	-	-	-
11.บุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ	-	-	-	*	-
12.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ต่างๆ	-	-	-	-	*
13.ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง	-	*	-	-	*
14.ความสะดวกสบายในการเดินทาง	-	-	-	-	-
15.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ	-	-	-	-	*
16.บริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พักโดยเน้นความหรูหราและความปลอดภัย	-	-	-	-	*
17.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกภัตตาคาร/ร้านอาหารในระหว่างการเดินทางโดยเน้นความสะดวก	-	*	-	-	*

หมายเหตุ. * หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- หมายถึง ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.65 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว เพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน	เพศ	อายุ	อายุราชการ	ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร	วุฒิการศึกษา
1.ชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท	-	-	*	-	*
2.ราคาทัวร์	-	-	-	*	*
3.โปรแกรมการท่องเที่ยว	-	-	-	-	*
4.ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์	-	*	*	*	-
5.มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ	-	-	-	-	*
6.มีทัศนคติและทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์	*	*	*	-	*
7.ความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง	*	*	*	*	*
8.แถมสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ศึกษาดูงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม	-	-	*	-	*
9.มีส่วนลดพิเศษ	-	-	-	-	*
10.การมอบของสมนาคุณ	-	-	*	-	*

หมายเหตุ. * หมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- หมายถึง ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

5.2.1 การศึกษาความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยรวม = 4.46 อยู่ในระดับมาก และผลจากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ระหว่างผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาเพศชาย กับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้านขององค์ประกอบย่อย (ข้อ 1-17) ในขณะที่เมื่อพิจารณาความแตกต่าง ด้านบุคคลากรที่

บริษัทจัดส่งมาในทริปมีความสามารถจดจำลูกทัวร์ และ ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง ระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ อายุ อายุราชการ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร วุฒิการศึกษาสูงสุด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรลดา บุญพ่วงสัมฤทธิ์ (2545, น.44) ที่ศึกษาเรื่องวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดปทุมธานี ได้กล่าวว่า วิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมนั้นเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทางการบริหาร และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ผู้บริหารให้ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านมัคคุเทศก์มีคุณภาพในขณะที่ให้บริการ ด้านมัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ ด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาให้ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของมัคคุเทศก์ ที่มีต่อการจัดทัศนศึกษามาก เนื่องจากมัคคุเทศก์ต้องเป็นผู้คอยดูแลนักเรียน คอยให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่พาไปทัศนศึกษา และคอยอำนวยความสะดวกต่างๆให้กับคณะครูและนักเรียนเป็นอย่างดี ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้ปกครองของเด็กนักเรียนได้ให้ความไว้วางใจต่อครู และผู้บริหารโรงเรียนให้ดูแลเด็กนักเรียน ดังนั้น ผู้บริหารจึงใส่ใจและให้ความคาดหวัง ในเรื่องของความรับผิดชอบต่อมัคคุเทศก์มากที่สุด

5.2.2 การศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานในมุมมองของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานในมุมมองของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญในเรื่องของปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.32 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ผู้บริหารโดยส่วนใหญ่ เลือกด้านความปลอดภัยของยานพาหนะ ในการเดินทาง ด้านมัคคุเทศก์และทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ และด้าน โปรแกรมการท่องเที่ยว มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง เนื่องจากการเดินทางเพื่อศึกษาดูงาน มีระยะการเดินทางค่อนข้างไกล และใช้เวลาอยู่ในรถโดยส่วนมาก ดังนั้นหากรถมีสภาพที่ดี พร้อมต่อการใช้งานไม่เก่ามากดูปลอดภัย ก็เป็นส่วนที่ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมให้ความสำคัญมากที่สุดในการเลือกใช้บริการบริษัททัวร์เป็นอันดับแรก ในขณะที่ด้าน

มัคคุเทศก์และทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์นั้น เป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญไม่แพ้กันเลย เนื่องจากผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ต้องติดต่อกับมัคคุเทศก์และเจ้าหน้าที่ของบริษัททัวร์จัดส่งมาตลอดเวลาตลอดการเดินทาง จึงเป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุดรองลงมาในการเลือกและสุดท้ายที่ส่งผลต่อปัจจัยในการเลือกมากที่สุดได้แก่ โปรแกรมการท่องเที่ยว ที่เป็นไปตามรายการที่นำเสนอไว้ จากผลการทดสอบ ทำให้ทราบว่า งานวิจัยในบางเรื่องของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาอาจมีทั้งมุมมองของผู้บริหารโรงเรียนที่มีปัจจัยในการเลือกคล้ายๆ กันในบางเรื่อง และในขณะเดียวกันก็อาจมีปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกันบางเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นผู้บริหารโรงเรียน ที่ทดสอบตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร วุฒิการศึกษาสูงสุด แตกต่างกันไป มีผลต่อปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา งานวิจัย เรื่องความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญด้านมัคคุเทศก์มากที่สุด ทั้งในด้านมัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ ด้านมัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้านมัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน จึงขอเสนอแนะให้กับบริษัทจัดนำเที่ยว หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับบุคลากร หรือมัคคุเทศก์ให้มากที่สุด ควรมีการจัดอบรมเรื่องความรู้ความเข้าใจในสถานที่ท่องเที่ยวที่จัดไปท่องเที่ยวอยู่เสมอ สร้างจิตวิทยาด้านการบริการด้วยใจ ให้มัคคุเทศก์มีความรู้สึกรักในงานบริการ มีการให้คำแนะนำหากเกิดปัญหาเพื่อช่วยสร้างประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้กับมัคคุเทศก์ได้ นอกเหนือจากความสำคัญของตัวมัคคุเทศก์แล้ว ความปลอดภัยตลอดการเดินทางก็สำคัญมากเช่นกันในการสำรวจครั้งนี้ดังนั้น บริษัทจัดนำเที่ยวต้องมีการเลือกกรรถรับ – ส่ง ที่ได้มาตรฐาน มีสภาพดีทั้งภายนอกและภายในรถ รวมถึงชื่อเสียงของบริษัทที่ติดต่อมาใช้บริการมีความน่าเชื่อถือ มีตัวตนอยู่จริง และสุดท้ายคือเรื่องของบริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ ซึ่งการเลือกสถานที่จัดดูงานนั้น โดยปกติแล้วทางโรงเรียนจะแจ้งรายละเอียดเอง แต่ทางผู้ประกอบบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถให้ข้อมูลหรือ คำแนะนำสถานที่ใกล้เคียงกับที่โรงเรียนต้องการได้

2. ส่วนด้านปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวนี้ ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสำคัญมากที่สุด ด้านความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง ซึ่งผลจะสอดคล้องกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นบริษัทจัดนำเที่ยว หรือบริษัทที่เกี่ยวข้องสามารถนำเสนอเรื่องยานพาหนะที่ใช้สำหรับบริการลูกค้าทัวร์ประกอบได้ด้วยได้ เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยที่จะไม่เกิดอุบัติเหตุขึ้นอย่างแน่นอน ด้วยการคำนึงถึงคุณภาพของบริษัทยานพาหนะที่มีการให้บริการอยู่ ลำดับต่อไป ด้านพนักงานต้อนรับในสำนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์ สิ่งที่ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า การติดต่อประสานงานกันในครั้งแรกนั้นจะช่วยสร้างความประทับใจ และทำให้เกิดความรู้สึกมั่นใจในการบริการของอนาคต เพราะการท่องเที่ยวนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถทดลองใช้ก่อน ได้มีแต่ความคาดหวังว่าจะเป็นไปตามต้องการหรือไม่ ดังนั้นบริษัทจัดนำเที่ยว หรือบริษัทที่เกี่ยวข้องมีให้ความสำคัญในเรื่องของบุคคลากรสำหรับติดต่อประสานงานให้มากขึ้น เนื่องจากการติดต่อประสานงานกันในขั้นตอนแรกจะช่วยซึ่งทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจทราบ และนำไปพัฒนาบุคคลกรในบริษัทในเรื่องดังกล่าวได้ ลำดับสุดท้ายขอเสนอแนะในเรื่องของโปรแกรมการท่องเที่ยว ที่ผู้บริหารให้ความสำคัญมากที่สุดเช่นกัน เนื่องจากปัจจัยหลักของการเลือกหาบริษัทนั้นเกิดจากความต้องการเดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ใดที่หนึ่ง และให้บริษัทจัดนำเที่ยวเป็นผู้แนะนำ พาไป เพราะฉะนั้นบริษัทจัดนำเที่ยวควรให้คำแนะนำในเรื่องสถานที่ ตามที่ผู้บริหารโรงเรียนต้องการ หรือสอดคล้องถึงประโยชน์ที่นักเรียนจะได้รับจากการไปสถานที่แห่งนี้ เพื่อช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้จริงจากสถานที่ที่เดินทางไปศึกษาดูงาน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งนี้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด ในครั้งแรกมีการวางแผนการเก็บในงานประชุมผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในงานประชุมใหญ่สามัญประจำปี ซึ่งจะมีผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั้งหมดทั่วประเทศเดินทางมาร่วมประชุมกัน ซึ่ง 1 ปีมีการจัดประชุมใหญ่ด้วยกัน 3 ครั้งคือช่วงเดือนกุมภาพันธ์ เดือนมิถุนายน และเดือนกันยายน ผลการดำเนินการนั้นกลุ่มผู้บริหารที่มาประชุมจากกรุงเทพจะค่อนข้างน้อย และไม่คอยให้ความร่วมมือเท่าที่ควร จึงขอเสนอแนะว่าถ้าจะเก็บในงานประชุมให้ได้จำนวนมากควรติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่จัดการประชุมและส่งแบบสอบถามไปผู้บริหารช่วยทำแบบสอบถามตอนลงทะเบียนก่อนเข้างาน ซึ่งถ้าทำตามขั้นตอนนี้รับรองว่าได้ครบตามจำนวนผู้บริหารที่มาเข้าอบรมสัมมนาแน่นอน

2. การเก็บการวิจัยกลุ่มผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครนั้น นอกจากการเก็บในงานประชุมแล้วก็สามารถติดต่อเข้าไปที่พื้นที่เขตการศึกษา 1 และ 2 ถ้าให้ทาง

สำนักงานเขตส่งหนังสือไปยังโรงเรียนที่อยู่ในเขตของแต่ละหน่วยนั้นจะช่วยทำให้การทำแบบสอบถามง่ายขึ้นมาก จากที่ตัวผู้วิจัยได้ทำนั้นก็มี สพฐ. เขต 1 ช่วยทำหนังสือและส่งข้อมูลให้ทำให้แบบสอบถามได้กลับมาเกือบครบแต่ตัวผู้วิจัยเองนำไปฝากไว้ในระยะเวลาที่ค่อนข้างน้อยทำให้ได้ไม่ครบยังขาดอยู่บ้าง และขอแนะนำว่าในช่วงปลายปี คือตั้งแต่เดือนกันยายน เป็นต้นไปนั้นอยู่ในช่วงที่ผู้บริหารการศึกษาเกษียณอายุราชการ ดังนั้นผู้บริหารจะไม่ค่อยอยู่โรงเรียน แต่ละโรงเรียนจะมีการโยกย้ายผู้บริหาร ดังนั้นถ้าจะเก็บแบบสอบถามแนะนำให้ทำตั้งแต่ต้นปีลงจนถึงเดือนสิงหาคมจะดีที่สุด

3. งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวัดและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงตัวเลขและสถิติ แต่ในการวิจัยเชิงคุณภาพก็จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร โดยตรงนั้นจะค่อนข้างยากมาก เนื่องจากการเข้าถึงตัวผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา นั้นมีขั้นตอนในการติดต่อเยอะมากและทุกท่านจะงานเยอะและไม่ค่อยอยู่โรงเรียน หรือแม้แต่ในงานประชุมเอง เพราะทุกท่านต้องรีบเข้าไปประชุม ถ้าจะใช้การวิจัยเชิงคุณภาพจะค่อนข้างลำบากต้องวางแผนให้รัดกุม และติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อย

กรม
การ
การ
การ

กรรมการ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

วิทยานิพนธ์

- กัลยา สมมาตย์. (2541). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวชายทะเลในเขตจังหวัดเพชรบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตรานาด พิศาลศิลป์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการท่องเที่ยวแบบเหมาจ่ายภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลก* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- จิตรลดา บุญพวงสัมฤทธิ์. (2545). *วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดปทุมธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏพระนคร.
- ฉันทัช วรรณณอม. (2544). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเลือกเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชบา แซ่ปิง. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คนูรัตน์ ใจดี. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเลือกใช้บริการร้านอาหารในจังหวัดสุราษฎร์ธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- นรเศรษฐ์ จันทนป. (2549). *ความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของผู้เข้าทัศนศึกษาเยี่ยมชมเรือหลวงจักรีนฤเบศร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). ชลบุรี : วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิศมัย จัตุรัตน์. (2546). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญวิภา ทรงบัณฑิต. (2553). *คุณภาพการบริการของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรในไร่ถั่ว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

มนต์ทิพา เงินคำ. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการท่องเที่ยวของแอนทัวร์ อำเภอเชียง
ของ จังหวัดเชียงราย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงราย

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานเขตมัธยมศึกษาเขต ขนาดโรงเรียน/รายชื่อผู้บริหาร โรงเรียนเขต1. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์
2556, จาก <http://plan.sesao1.go.th>

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2556, จาก

<http://www.secondary2.obec.go.th/school/index.html>

<http://www.kroobannok.com/21115> เว็บไซต์บ้านนอกดอทคอม

<http://th.wikipedia.org/wiki/รายชื่อโรงเรียนในกรุงเทพมหานคร>

ธุรกิจจัดนำเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2556, จาก

mis.rmutt.ac.th/sme/Details/InvestmentExamples/I027.doc

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว *Tourism*. สืบค้น 15 มีนาคม 2557, จาก

<http://siamprotuguesestudy.blogspot.com/2010/08/2.html>

GAP Model เป็นทฤษฎีการศึกษาช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภค (*Consumer*)

เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการที่มีคุณภาพที่เรียกว่า *SERVQUAL : service quality* โดยที่ *GAP Model* แบ่งเป็น 5 แบบ ได้แก่. 2 กุมภาพันธ์ 2556, จาก

<http://r2556.blogspot.com/2013/03/gap-model.html>

ความหมายของความคาดหวัง. สืบค้นวันที่ 15 มีนาคม 2557, จาก

http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm

ด
ร
ค

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียน
มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็น
ความลับ ผู้ดำเนินการศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้รับ เสนอผลการวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อนำผลที่ได้ไป
ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาบริการของธุรกิจนำเที่ยวเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของ
โรงเรียนได้อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด
ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ อาชีพราชการ
ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร วุฒิการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร
โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาใน
เขตกรุงเทพมหานคร

คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการศึกษา ได้โปรดตอบตามความเป็นจริง และ
โปรดตอบทุกข้อ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียน
มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ตามสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 30 ปี

() 2. 30 – 39 ปี

() 3. 40 – 49 ปี

() 4. 50 ปีขึ้นไป

3. อายุราชการ

() 1. ต่ำกว่า 10 ปี

() 2. 10 – 19 ปี

() 3. 20 – 29 ปี

() 4. 30 ปีขึ้นไป

4. ประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหาร

() 1. ต่ำกว่า 5 ปี

() 2. 5 – 10 ปี

() 3. 11 – 20 ปี

() 4. 21 ปีขึ้นไป

5. วุฒิการศึกษาสูงสุด

() 1.ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

() 2. ปริญญาโท

() 3. ปริญญาเอก

() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียน
มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ระดับคะแนน มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของ บริษัทจัดนำเที่ยว	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.สถานที่จัดงานเป็นไปตามรายการที่กำหนดไว้					
2.ระยะเวลาในการเดินทางมีความเหมาะสม					
3.มัคคุเทศก์ มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน					
4.มัคคุเทศก์มีความสุภาพในขณะที่ให้บริการ					
5.มัคคุเทศก์มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
6.มัคคุเทศก์มีความรับผิดชอบในงานที่ทำ					
7.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความน่าเชื่อถือในการจัดโปรแกรม					
8.บริษัทจัดนำเที่ยวมีความพร้อมด้านบุคลากร					
9.บริษัทจัดนำเที่ยวมีการตรวจนับจำนวนลูกทัวร์บ่อย					
10.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมาในทริปมีความสามารถจดจำลูกทัวร์					
11.บุคลากรของบริษัทจัดนำเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการได้ตรงตามร้องขอ					
12.บุคลากรที่บริษัทจัดส่งมามีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกในการเข้าชมสถานที่ต่างๆ					
13.ความปลอดภัยตลอดการเดินทาง					
14.ความสะดวกสบายในการเดินทาง					
15.บริษัทจัดนำเที่ยวเลือกสถานที่ในการศึกษาดูงานน่าสนใจ					
16.บริษัทจัดนำเที่ยวจัดสถานที่พัก โดยเน้นความหรูหราและความปลอดภัย					
17.บริษัทจัดนำเที่ยว เลือกภัตตาคาร/ร้านอาหารในระหว่างการเดินทาง โดยเน้นความสะอาด					

ตอนที่ 3 ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขต
กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด
ท่านคิดว่าปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวต่อไปนี้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากน้อยเพียงใด
ระดับคะแนน มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยว	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ชื่อเสียง และภาพพจน์ของบริษัท					
2. ราคาทัวร์					
3. โปรแกรมการท่องเที่ยว					
4. ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต/โทรศัพท์					
5. มีการโฆษณาในสื่อต่างๆ					
6. มีบุคลากรและทีมงาน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย และมนุษยสัมพันธ์					
7. ความปลอดภัยของยานพาหนะในการเดินทาง					
8. แลรมสถานที่ท่องเที่ยว หรือสถานที่ศึกษาดูงาน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม					
9. มีส่วนลดพิเศษ					
10. การมอบของสมนาคุณ					

 ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ 

โครงการทัศนศึกษาแหล่งเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนบ้านอ่าวมะม่วง
ประจำภาคเรียนที่ 1/2554

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ – ๒๕๕๕ และโครงการเรียนฟรี 15 ปี ต้องการให้นักเรียน มีความรอบรู้เท่าทัน โลก เน้นแนวทางในการดำเนินชีวิต เพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทย โดยยึด “คน” เป็นศูนย์กลางการพัฒนา และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๐ (พ.ศ.๒๕๕๐ - ๒๕๕๔) “เด็ก” จึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนา เพราะเด็กตั้งแต่แรกเกิด จนถึงอายุ ๕ ขวบ เป็นช่วงสำคัญช่วงหนึ่งของชีวิตที่สมองมีการเจริญเติบโตมากกว่าทุก ๆ ช่วงอายุ และเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการปูพื้นฐานทักษะต่าง ๆ ให้เด็กได้พัฒนาการเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นแนวคิดด้านหนึ่งของการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนบ้านอ่าวมะม่วงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของเด็กนักเรียนขั้นพื้นฐาน จึงได้จัดโครงการทัศนศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 เพื่อให้เด็กได้เกิดการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนระหว่างกลุ่มเพื่อน , ครูและบุคลากรทางการศึกษา และระหว่างวิทยากรประจำแห่งการเรียนรู้ ขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อส่งเสริมให้เด็กได้เรียนรู้วัฒนธรรมจากแหล่งเรียนรู้ภายนอกสถานที่
๒. เพื่อช่วยให้เด็กเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
๓. เพื่อให้เด็กเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข จากประสบการณ์และสถานที่จริง
๔. เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลในด้านการเรียนรู้แก่เด็กด้วยกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

๓. เป้าหมาย

๑. นักเรียนระดับช่วงชั้นที่ 2 ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔-๖ จำนวน ๓๕ คน
๒. ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๓ คน
- รวมทั้งสิ้น จำนวน ๔๘ คน

๔. วิธีดำเนินการ

๑. จัดทำโครงการเพื่อเสนอขออนุมัติ/ขอความเห็นชอบและขอจัดตั้งงบประมาณ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ภาคเรียนที่ 1/2554
๒. ประสานงานกับสถานที่เบื้องต้น กำหนดรูปแบบการดำเนินการ
๓. ประสานงานกับวิทยากรผู้มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งเรียนรู้

๔. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. ดำเนินการตามภารกิจโครงการ
๖. รวบรวมวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินการ

๕. ระยะเวลาดำเนินการ

วันศุกร์ที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๔ เวลา ๐๘๐๐ น. - ๒๒.๐๐น

๖. สถานที่ดำเนินการ : ที่ศนศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่

๑. วัดฉลอง อยู่ห่างจากตัวเมืองภูเก็ตประมาณ 8 กิโลเมตร ออกจากตัวเมืองไปตามทางหลวงหมายเลข 4021 ผ่านสามแยกบริเวณสนามกีฬาสุรกุล เลี้ยวซ้ายไปทางห้าแยกฉลอง วัดฉลอง จะอยู่ทางซ้ายมือก่อนถึงห้าแยกฉลองประมาณ 4 กิโลเมตร เป็นวัดที่มีชื่อเสียงของภูเก็ต มีรูปหล่อของหลวงพ่อแช่ม และหลวงพ่อช่วง ซึ่งเป็นที่เคารพสักการะของชาวภูเก็ต

๒. สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำภูเก็ตตั้งอยู่ที่ปลายแหลมพันวา มีพันธุ์ปลาน้ำจืดและน้ำเค็มกว่า ๑๐๐ ชนิด

และปลาที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ รวมทั้งปลาที่หาชุก ค่าเข้าชม: ผู้ใหญ่ ๑๐๐ บาท เด็ก ๕๐ บาท

๓. แหลมพรหมเทพ เป็นจุดชมวิวกที่สวยงามของภูเก็ต อยู่ห่างจากหาดราไวย์ ประมาณ ๒ กิโลเมตร เป็นแหลมที่อยู่ตอนใต้สุดของเกาะภูเก็ต ชาวบ้านเรียกว่าแหลมเจ้า จากริมหน้าผามีแนวต้นตาลลาดลงสู่ปลายแหลมที่เป็นโขดหิน

๔. จุดชมวิวกูเก็ต จากหาดในหานไปหาดกะตะน้อยตามเส้นทางถนนรอบเกาะ จุดชมวิวกูเก็ตอยู่ระหว่าง 2 หาดนี้ จากจุดนี้สามารถมองเห็นทิวทัศน์ของเวียงอ่าวถึง ๓ อ่าว คือ อ่าวกะตะน้อย อ่าวกะตะ และอ่าวกะรน

๗. งบประมาณ

๑. งบประมาณของโรงเรียน ในหมวดค่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียน สำหรับนักเรียน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๘,๒๐๐ บาท

๒. จำแนกเป็นค่าใช้จ่าย ดังรายการต่อไปนี้

- ค่าอาหาร, อาหารว่างและเครื่องดื่มจำนวน ๓๕ คนๆละ ๓๐ บาท เป็นเงิน ๒๔๕๐ บาท

- ค่าจ้างเหมารถ ๑ คัน ๆ ละ ๑๔,๐๐๐ บาท เป็นเงิน ๑๔,๐๐๐ บาท

- ค่าบัตรเข้าชมสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำภูเก็ต เป็นเงิน ๑๓๕๐ บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๘,๒๐๐ บาท

** หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายทุกรายการถัวเฉลี่ยกันไว้

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้านอ่าวมะม่วง/งานกิจกรรมนักเรียน/กลุ่มบริหารงานบริหารทั่วไปและกลุ่มบริหารงานงบประมาณ โรงเรียน

๙. การประเมินผลโครงการ

๑. การสังเกตจากการร่วมกิจกรรม
๒. การตอบแบบสอบถาม

๑๐. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. นักเรียนได้ศึกษาแหล่งเรียนรู้จากสถานที่จริง
๒. ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาให้กับเด็กนักเรียน

ลงชื่อ ผู้เสนอโครงการ
(นางเสริมศรี พาหุন্নท์)
ครูโรงเรียนบ้านอ่าวมะม่วง

ลงชื่อ..... ผู้เห็นชอบโครงการ
(นายสุริพงษ์ สังข์ชัย)

ลงชื่อ..... ผู้อนุมัติโครงการ
(นายสุริพงษ์ สังข์ชัย)
ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านอ่าวมะม่วง

กำหนดการศึกษาดูงาน
“โครงการทัศนศึกษาแหล่งเรียนรู้นอกสถานที่ของโรงเรียนบ้านอ่าวมะม่วง”

วันศุกร์ที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๔

เวลา ๐๔.๐๐ น.	รถออกจากหน้าโรงเรียนบ้านอ่าวมะม่วง ต.ปากตะโก จ.ชุมพร
เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๐.๐๐ น.	ถึงจังหวัดภูเก็ตแวะไหว้รูปหล่อของหลวงพ่อแจ่มและหลวงพ่อช่วง ณ วัดฉลอง
เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.	เดินทางไปยังสวนสถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำภูเก็ต เพื่อศึกษาการดำรงชีวิตของสัตว์น้ำจืดและสัตว์น้ำเค็มรวมทั้งปลาที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ รวมทั้งปลาที่หายาก โดยทีมวิทยากร
ผู้เข้าร่วมของ	สถานแสดงพันธุ์สัตว์น้ำภูเก็ตและรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๔.๐๐ น.	เดินทางไปจุดชมวิว เพื่อชมทิวทัศน์ของเวียงอ่าวภูเก็ต
เวลา ๑๕.๓๐ - ๑๗.๓๐ น.	เดินทางไปแหลมพรหมเทพ
เวลา ๑๗.๓๐ - ๒๐.๓๐ น.	เดินทางกลับโรงเรียนบ้านอ่าวมะม่วง
เวลา ๒๒.๐๐ น.	ถึงหน้าโรงเรียนบ้านอ่าวมะม่วง

หมายเหตุ ๑. กำหนดการศึกษาดูงานอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

๒. การแต่งกาย

เด็กนักเรียน เสื้อผ้าชุดพลศึกษาของโรงเรียน

ครูและบุคลากรทางการศึกษา เสื้อทีมโรงเรียน

โครงการ ครู นักเรียนไปทัศนศึกษาแหล่งเรียนรู้
โรงเรียนวัดจังหวังโหลน

กิจกรรม	ครู นักเรียนไปศึกษาแหล่งเรียนรู้จังหวัดกระบี่-ภูเก็ต
แผนงาน	วิชาการ
สนองกลยุทธ์	ที่ 2
ลักษณะ โครงการ	โครงการต่อเนื่อง
ผู้รับผิดชอบ	นางพรรณิ แก้วสุวรรณ
ระยะเวลาดำเนินการ	1 ตุลาคม 2554 - 30 กันยายน 2555

1. หลักการและเหตุผล

ในการจัดการพัฒนาการเรียนในปัจจุบันนี้ มุ่งเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งจำเป็นต้องส่งเสริมผู้เรียนเกิดทักษะ เกิดประสบการณ์ และเป็นการส่งเสริมพัฒนาด้านสติปัญญา เจตคติ ด้วยความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนกล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดรู้ข่าวสารสารสนเทศ เป็นคนหูตากว้างไกล มีวิสัยทัศน์ ก้าวทันเทคโนโลยีสมัยใหม่ ต่อไปในอนาคตข้างหน้า

2. วัตถุประสงค์

2.1 ผลผลิต (Output)

2.1.1 เพื่อส่งเสริมพัฒนาคุณลักษณะที่ดี มีหูตากว้างไกล รู้ทันเหตุการณ์

2.1.2 เพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิด ความสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ แก้ไขปัญหาได้ถูกต้องเหมาะสม

2.1.3 เพื่อส่งเสริมให้ ครู นักเรียนเปลี่ยนบรรยากาศ ในการเรียนรู้ด้วยตนเองได้รับประสบการณ์ตรง

2.2 ผลลัพธ์ (Out comes)

2.2.1 ครู นักเรียนมีสุขภาพจิตแจ่มใส มีสติปัญญาเพิ่มขึ้น

2.2.2 ครู นักเรียนมีวิสัยทัศน์ ก้าวทันต่อเหตุการณ์ ข่าวสาร และเทคโนโลยีต่าง ๆ

2.2.3 ครู นักเรียนมีความสุข เป็นคนดี เก่ง และอยู่ร่วมกับสังคมได้

3. เป้าหมาย

ครู โรงเรียนวัดจังหวังโหลน จำนวน 5 คน

นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 9 คน

4. กิจกรรม

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	เสนอโครงการ	ตุลาคม 2554	นางพรณี แก้วสุวรรณ
2	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน	ตุลาคม 2554	ครูสายชั้น ป. 5 - 6
3	ประชุมวางแผน	พฤศจิกายน 2554	ครูทุกคน
4	ดำเนินการตามแผน	มกราคม	ครูทุกคน
5	ไปทัศนศึกษานอกสถานที่	17-18 มีนาคม 2555	ครูทุกคน
6	การประเมินผล / ติดตามผล	21 มีนาคม 2555	นางอุไร หมัดอ๋า

5. งบประมาณที่ใช้

เงินงบประมาณ	15,000	บาท
ขอสนับสนุนจากครู ผู้ปกครอง	9,000	บาท
รวมทั้งสิ้น	24,000	บาท

รายการ / กิจกรรม / ค่าจ้าง / ในการใช้ งบประมาณ	งบดำเนินงาน		
	ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ		
	ค่าตอบแทนวัสดุ	ค่าใช้สอย	ค่าวัสดุรายหัว
1. ค่าพาหนะ			13,000
2. ค่าที่พัก			2,000
3. ค่าเอกสาร			-
4. ค่าของที่ระลึก			-
5. อื่น ๆ			-
รวมงบประมาณทั้งสิ้น			15,000

6. การประเมินผล

ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ	วิธีการประเมิน	เครื่องมือที่ใช้
กิจกรรมทัศนศึกษานอกสถานที่		
1. ครู นักเรียนได้ไปทัศนศึกษาสถานที่	สังเกต	แบบสอบถาม
2. ครู นักเรียนได้สัมผัสสถานที่ต่าง ๆ ด้วยตนเอง เกิดประสบการณ์ตรง	สัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์
3. ครู นักเรียนมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ก้าวทันเหตุการณ์ ต่าง ๆ (ย่อโลก)	สัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์
4. ความพึงพอใจของครู นักเรียน ผู้ปกครอง	สอบถาม	แบบสอบถาม

ลงชื่อ พรรณี แก้วสุวรรณ ผู้เสนอโครงการ

(นางพรรณี แก้วสุวรรณ)

หัวหน้าโครงการ

ลงชื่อ



ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายเลิศ สุขเกษม)

ผู้อำนวยการ โรงเรียนวัดจ้งโหลน

กำหนดการทัศนศึกษา
โครงการ ครู นักเรียนไปทัศนศึกษาแหล่งเรียนรู้
กิจกรรม ครู นักเรียนไปศึกษาแหล่งเรียนรู้จังหวัดกระบี่- ภูเก็ต
โรงเรียนวัดจังหวังโหลน

วันที่ 17 มีนาคม 2555

- 05.30 น. ออกจากโรงเรียนวัดจังหวังโหลน
- 13.00 น. ถึงจังหวัดภูเก็ต เข้าที่พัก
- 14.00 น. ศึกษาเรียนรู้พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำภูเก็ต
- 16.30 น. ศึกษาธรรมชาติที่แหลมพรหมเทพ
- 18.00 น. ศึกษาธรรมชาติที่สะพานหิน ยามราตรี
- 20.00 น. เข้าที่พัก

วันที่ 18 มีนาคม 2555

- 05.30 น. ออกจากที่พัก
- 06.00 น. ร่วมทำบุญ วัดฉลอง
- 07.00 น. ออกจากภูเก็ต
- 09.00 น. ศึกษาธรรมชาติในอุทยานหอยจังหวัดกระบี่
- 10.00 น. ศึกษาธรรมชาติ และร่วมทำบุญวัดถ้ำเสือ กระบี่
- 11.30 น. เดินทางกลับโรงเรียนวัดจังหวังโหลน
- 18.30 น. ถึงโรงเรียนวัดจังหวังโหลน โดยสวัสดิภาพ

หมายเหตุ ตารางนี้อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวนลิสรา บัวบาน

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2548 ระดับปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่งรองผู้จัดการฝ่ายขาย บริษัทแสงชัยพีริซัน จำกัด