

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(3)
กิตติกรรมประกาศ .....	(5)
สารบัญ .....	(6)
สารบัญตาราง .....	(9)
สารบัญภาพ .....	(10)
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
ตัวแปรที่ศึกษา .....	5
สมมติฐานของการวิจัย .....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>8</b>
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	12
การท่องเที่ยว .....	19
องค์ประกอบในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษา .....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	25
.....	

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>45</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	45
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล .....	47
เครื่องมือและการวัดเครื่องมือในการวิจัย .....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	53
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>54</b>
ตอนที่ 1 สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการใช้บริการของผู้รับบริการ การท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา .....	54
สภาพเศรษฐกิจ สังคมของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ .....	55
การใช้บริการท่องเที่ยว .....	58
พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ .....	60
มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ .....	61
การได้รับข่าวสาร .....	62
ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ .....	63
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานการให้บริการ การท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ในจังหวัดสงขลา .....	66
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ การดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา .....	77

.....  
ตอนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และยุทธศาสตร์การปรับปรุงการให้  
บริการท่องเที่ยว  
.....



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5	สรุป	อภิปรายผล	และข้อเสนอแนะ	หน้า
	.....			78
	สรุปผลการศึกษา	.....		78
	อภิปรายผล	.....		84
	ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์	.....		86
บรรณานุกรม	.....			91
ภาคผนวก	.....			96
ประวัติผู้วิจัย	.....			131
	.....			

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจาก ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา .....	7
4.1 สภาพเศรษฐกิจ สังคมของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ .....	55
4.2 ประสิทธิภาพและลักษณะการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จากบริษัทนำเที่ยวของผู้รับบริการท่องเที่ยวในปัจจุบัน .....	58
4.3 การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ .....	59
4.4 ความเหมาะสมของรูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ .....	60
4.5 ความเหมาะสมด้านพฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ .....	60
4.6 ความเหมาะสมด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ที่ได้รับจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ .....	61
4.7 สื่อที่ผู้รับบริการได้รับข่าวสารมากที่สุด .....	62
4.8 ความถี่ที่ได้รับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากสื่อ .....	62
4.9 ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จในด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก .....	63
4.10 ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จด้านราคาที่เหมาะสมแก่ลูกค้าและการจัดการ .....	64
4.11 ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จด้านการให้บริการและการแก้ปัญหา .....	65
4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา .....	66
4.13 แสดงค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการ การท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย .....	72
4.14 ปัญหาในการใช้บริการการท่องเที่ยว .....	76
4.15 ข้อเสนอแนะการให้บริการการท่องเที่ยวต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยว แบบเบ็ดเสร็จ .....	77

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย .....	7
2 องค์ประกอบหลักที่สำคัญในระบบการท่องเที่ยว .....	27
3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	43

