



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินการ
ให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
ในจังหวัดสงขลา

วันที่ตอบแบบสอบถาม.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ศาสนา.....
4. สถานภาพ โสด สมรส จำนวนบุตร.....คน
5. ระดับการศึกษา ระดับมัธยม ปวศ. ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
6. อาชีพ.....
7. รายได้ต่อเดือน (4,000-9,000 บาท) (9,000-20,000 บาท) (20,000 บาทขึ้นไป)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้บริการท่องเที่ยวและพฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยว
แบบเบ็ดเสร็จ

1. การใช้บริการท่องเที่ยว

1.1 ประสิทธิภาพของท่านในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากบริษัทนำเที่ยว
.....ครั้ง

1.2 ลักษณะการท่องเที่ยวของท่าน

- คนเดียว เหตุผล.....
- เป็นกลุ่มญาติ เหตุผล.....
- เพื่อนฝูง เหตุผล.....
- กลุ่มทำงาน เหตุผล.....
- อื่นๆ เหตุผล.....

1.3 ระดับความสะดวกที่ท่านได้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความสะดวกที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
1. พาหนะนำเที่ยว				
2. โรงแรม/ที่พัก				
3. สาธารณูปโภค				
4. ข้อมูลที่ได้รับ/คำชี้แจง				
5. การต้อนรับอบอุ่น				
6. มัคคุเทศก์				
7. ระบบความปลอดภัย				
8. การคมนาคม/สื่อสาร				

1.4 รูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความเหมาะสม

รูปแบบโปรแกรม	ความเหมาะสม			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
1. สมบูรณ์ครบถ้วนเข้าใจง่ายมีรายละเอียดพร้อม				
2. ความเหมาะสมของราคากับโปรแกรมนำเที่ยวส่วนใหญ่				
3. ความยืดหยุ่นของโปรแกรมนำเที่ยว				

2. พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	ความเหมาะสม			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
1. ความรู้ในการให้บริการท่องเที่ยว				
2. การแก้ปัญหาระหว่างการท่องเที่ยว				
3. ความรวดเร็วในการประสานงานและสร้างความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยว				

3. มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแบบเบ็ดเสร็จ

ลักษณะมนุษยสัมพันธ์	ความเหมาะสม			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
1. ความเป็นกันเอง				
2. ความอะลุ่มอล่วยในเรื่องที่ต้องต่อรอง				
3. การประนีประนอมเมื่อเกิดปัญหา				
4. ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้า				
5. การแจ้งข่าวสารที่จำเป็นแก่สมาชิก อย่างเสมอ				

4. การได้รับข่าวสาร

4.1 ท่านได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากสื่อแหล่งใดมากที่สุด

- แผ่นพับ
- วิทยู
- โทรทัศน์
- เพื่อน
- อื่นๆ

4.2 ท่านคิดว่าโดยทั่วไปท่านได้รับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากสื่อต่อไปนี้มาก
น้อยเพียงใด

สื่อ	ความถี่			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีเลย
1. แผ่นพับ				
2. วิทยู				
3. โทรทัศน์				
4. เพื่อน				
5. ผู้ประกอบการแจ้งให้ทราบ				

5. ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการ

5.1 ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ความเหมาะสม			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ความน่าสนใจต่อสถานที่ท่องเที่ยว				
2. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่ท่องเที่ยว				
3. สภาพยานพาหนะในการเดินทาง				
4. สภาพโรงแรมหรือรีสอร์ทที่พัก				
5. การอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า				
6. ร้านอาหารที่เลือกให้ลูกค้า				
7. คุณภาพรสชาติอาหาร				
8. การให้บริการของมัคคุเทศก์ เกี่ยวกับข้อมูล				
9. กิจกรรมที่จัดระหว่างการเดินทาง				
10. ความสวยงามและความน่าประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยว				

5.2 ความเหมาะสมของราคาและการจัดการ

ราคาและการจัดการ	ความเหมาะสม			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. ความเหมาะสมของราคาแพ็คเกจ				
2. แพ็คเกจทัวร์มีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น				
3. แพ็คเกจทัวร์ที่ใช้ตรงตามความต้องการ				
4. สามารถกำหนดความยืดหยุ่นในการจัดทำแพ็คเกจ				
5. การจัดซื้อหาแพ็คเกจเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว				

5.3 ความเหมาะสมด้านการให้บริการและการแก้ปัญหา

การให้บริการและการแก้ปัญหา	ความเหมาะสม			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1. การแก้ไขปัญหา อุปสรรคเฉพาะหน้า				
2. การต่อราคาและการให้บริการ				
3. การให้บริการและการส่งเสริมหลังการขาย				
4. แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน				
5. เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และพยายามแก้ปัญหา				

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแบบเบ็ดเสร็จ

เมื่อท่านได้ไปท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ ท่านมีความพึงพอใจในการบริการของบริษัทนำเที่ยวในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
1. ด้านการจัดตั้งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแบบเบ็ดเสร็จ				
1.1 การติดต่อสื่อสาร				
1.2 การคมนาคม เช่น รถ/พาหนะที่บริการ				
1.3 สาธารณูปโภค เช่น น้ำดื่มและยา				
1.4 โรงแรม/ที่พัก				
1.5 ความปลอดภัย/ระบบประกันอุบัติเหตุ				
1.6 มัคคุเทศก์				
1.7 ของที่ระลึก/รางวัลพิเศษ				
1.8 ระเบียบ/วิธีการเดินทางสำหรับผู้ท่องเที่ยว				
1.9 การต้อนรับของพนักงานบริษัท				

ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
2. ด้านการยอมรับคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของบริษัททัวร์ (ประสิทธิภาพในการดำเนินการ)				
3. ราคาในการใช้บริการท่องเที่ยว				
3.1 ราคาทัวร์ที่เหมาะสม				
3.2 คุณภาพการให้บริการกับราคาที่ต้องจ่าย				
3.3 ความชัดเจนของราคาทัวร์ที่บริษัทเสนอ				
4. ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ				
4.1 โทรทัศน์				
4.2 วิทยุ				
4.3 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ				
4.4 หนังสือ				
5. การส่งเสริมและให้ความรู้ในระหว่างการท่องเที่ยว				
6. รายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว				
6.1 แผนที่				
6.2 เส้นทางการเดินทาง				
7. การบริการสินค้าท่องเที่ยว				
7.1 การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/ ประสิทธิภาพดำเนินงานของบริษัท				
7.2 กิจกรรม/สันทนาการที่จัดระหว่างการเดินทาง				
8. การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการเดินทาง				
9. การให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย				

ประเด็น/หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ
10. โปรแกรมที่เสนอโดยผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ				
10.1 ราคา				
10.2 สถานที่				
10.3 สิ่งอำนวยความสะดวก				
10.4 เวลา				
10.5 ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดการท่องเที่ยว				

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะการปรับปรุงการให้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

1. ปัญหาในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของท่านจากผู้ประกอบการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ท่านได้ใช้บริการ

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

2. ข้อเสนอแนะการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของท่านจากผู้ประกอบการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจให้กับท่าน

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)



ภาคผนวก ข

ตัวชี้วัดและการให้คะแนนตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดและการให้คะแนนตัวชี้วัด

สำหรับตัวชี้วัดและการให้คะแนนตัวชี้วัดมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ตัวชี้วัดที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก รูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่เหมาะสม พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และการได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีรายละเอียดดังนี้

	คะแนน
1.1 อายุ	
ตอบตามจำนวนจริง (ปี)	
1.2 ประสบการณ์ในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	
ตอบตามจำนวนจริง (ครั้ง)	
1.3 ระดับความสะดวกที่ได้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	
1.3.1 พาหนะนำเที่ยว	
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1
1.3.2 โรงแรมที่พัก	
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1
1.3.3 สาธารณูปโภค	
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

คะแนน

1.3.4 ข้อมูลที่ได้รับ/คำชี้แจง

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.3.5 การต้อนรับอบอุ่น

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.3.6 มัคคุเทศก์

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.3.7 ระบบความปลอดภัย

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.3.8 การคมนาคม/สื่อสาร

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.4 รูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่เหมาะสม

1.4.1 โปรแกรมนำเที่ยวสมบูรณ์ เข้าใจง่าย

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.4.2 ราคาเหมาะสมกับโปรแกรม

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.4.3 ความยืดหยุ่นของโปรแกรม

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.5 พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

1.5.1 ความรู้ในการให้บริการ

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.5.2 การแก้ปัญหาระหว่างการท่องเที่ยว

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

คะแนน

1.5.3 ความคล่องตัวในการประสานงาน และสร้างความเข้าใจกับ

นักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว

มาก 4

ปานกลาง 3

น้อย 2

ไม่มีเลย 1

1.6 มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

1.6.1 ความเป็นกันเอง

มาก 4

ปานกลาง 3

น้อย 2

ไม่มีเลย 1

1.6.2 ความอะลุ่มอล่วยในเรื่องที่ต้องต่อรอง

มาก 4

ปานกลาง 3

น้อย 2

ไม่มีเลย 1

1.6.3 การประณีตประนอมเมื่อเกิดปัญหา

มาก 4

ปานกลาง 3

น้อย 2

ไม่มีเลย 1

1.6.4 ความเอาใจใส่และสนใจลูกค้า

มาก 4

ปานกลาง 3

น้อย 2

ไม่มีเลย 1

คะแนน

1.6.5 การแจ้งข่าวสารที่จำเป็นแก่สมาชิกอย่างสม่ำเสมอ

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.7 การได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

1.7.1 แผ่นพับ

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.7.2 วิทยุ

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.7.3 โทรทัศน์

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.7.4 เพื่อน

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

1.7.5 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแจ้งให้ทราบ

	คะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีเลย	1

2. **ตัวชี้วัดที่เป็นตัวแปรตาม** คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย

2.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

2.1.1 การติดต่อสื่อสาร

	คะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.1.2 การคมนาคม

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.1.3 สาธารณูปโภค

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

	คะแนน
2.1.4 โรงแรม/ที่พัก	
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1
2.1.5 ความปลอดภัย/ระบบประกันอุบัติเหตุ	
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1
2.1.6 มัคคุเทศก์	คะแนน
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1
2.1.7 ของที่ระลึก/รางวัลพิเศษ	
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1
2.1.8 ระเบียบ/วิธีการเดินทาง	
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1
2.1.9 การต้อนรับของพนักงาน	
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.2 คุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบ

เบ็ดเสร็จ

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.3 ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

2.3.1 ราคาเหมาะสม

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.3.2 คุณภาพการให้บริการ

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.3.3 ความชัดเจนของราคา

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.4 ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่างๆ

2.4.1 โทรทัศน์

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

คะแนน

2.4.2	วิทยุ	
	มาก	4
	ปานกลาง	3
	น้อย	2
	ไม่ฟังพอใจ	1
2.4.3	สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ	
	มาก	4
	ปานกลาง	3
	น้อย	2
	ไม่ฟังพอใจ	1
2.4.4	หนังสือ	
	มาก	4
	ปานกลาง	3
	น้อย	2
	ไม่ฟังพอใจ	1
2.5	การส่งเสริมและให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว	
	มาก	4
	ปานกลาง	3
	น้อย	2
	ไม่ฟังพอใจ	1
2.6	รายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	
2.6.1	แผนที่	
	มาก	4
	ปานกลาง	3
	น้อย	2
	ไม่ฟังพอใจ	1

คะแนน

2.6.2 เส้นทางการเดินทาง

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.7 การบริการสินค้าท่องเที่ยว

2.7.1 การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.7.2 กิจกรรม/สนทนาการ

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.8 การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยว

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

2.9 การให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย

มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พึงพอใจ	1

ตัวชี้วัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการ
ท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา =
 $2.1+2.2+2.3+2.4+2.5+2.6+2.7+2.8+2.9$

ค่าคะแนนที่เป็นไปได้คือ 9-36

ระดับความพึงพอใจน้อย = ค่าคะแนนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของข้อคำถามทั้งหมด

ระดับความพึงพอใจมาก = ค่าคะแนนที่สูงตั้งแต่ค่าเฉลี่ยของข้อคำถามทั้งหมดขึ้นไป





ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
สัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

Reliability

1. การได้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	13.0000	17.1579	.7837	.7542	.9169
A2	12.8000	15.2211	.8118	.8746	.9109
A3	12.8500	17.3974	.8308	.9262	.9166
A4	12.3000	13.2737	.7450	.8259	.9335
A5	12.7000	15.5895	.8055	.9164	.9114
A6	12.7500	16.4079	.8243	.9288	.9120
A7	12.9500	17.2079	.7947	.8983	.9167
A8	12.8500	15.7132	.7831	.9331	.9132

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 8 items

Alpha = .9258 Standardized item alpha = .9458

- หมายเหตุ

สัญลักษณ์	ชื่อตัวแปร
A1	พาหนะนำเที่ยว
A2	โรงแรม/ที่พัก
A3	สาธารณูปโภค
A4	ข้อมูลที่ได้รับ/ค่าชี้แจง
A5	การต้อนรับอบอุ่น
A6	มัคคุเทศก์
A7	ระบบความปลอดภัย
A8	การคมนาคม/สื่อสาร

2. ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการ

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
B1	36.3500	70.9763	.5370	.	.8810
B2	35.5500	64.3658	.6171	.	.8775
B3	35.8500	65.2921	.5294	.	.8819
B4	36.3500	71.5026	.4805	.	.8823
B5	36.1000	67.5684	.4518	.	.8843
B6	36.0000	66.8421	.4966	.	.8824
B7	35.6000	64.5684	.7254	.	.8729
B8	36.6000	71.9368	.4936	.	.8823
B9	36.4000	71.6211	.5566	.	.8813
B10	36.5000	71.7368	.5174	.	.8818
B11	36.5000	71.7368	.5174	.	.8818
B12	36.3500	72.2395	.5018	.	.8825
B13	35.9500	65.7342	.5521	.	.8802
B14	36.5000	71.9474	.4923	.	.8824
B15	36.5000	71.9474	.4923	.	.8824
B16	35.7500	69.5658	.4686	.	.8822
B17	35.6500	69.1868	.4841	.	.8818
B18	36.4000	71.8316	.5304	.	.8818
B19	36.2500	68.7237	.5103	.	.8809
B20	35.8000	69.2211	.5068	.	.8810

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 20 items

Alpha = .8865 Standardized item alpha = .9012

- หมายเหตุ

สัญลักษณ์	ชื่อตัวแปร
B1	ความน่าสนใจต่อสถานที่ท่องเที่ยว
B2	ความเหมาะสมในการจัดสถานที่ท่องเที่ยว
B3	สภาพยานพาหนะในการเดินทาง
B4	สภาพโรงแรมหรือรีสอร์ทที่พัก
B5	การอำนวยความสะดวกต่อลูกค้า
B6	ร้านอาหารที่เลือกให้ลูกค้า
B7	คุณภาพ รสชาติอาหาร
B8	การให้บริการของมัคคเทศก์ เกี่ยวกับข้อมูล
B9	กิจกรรมที่จัดระหว่างการเดินทาง
B10	ความสวยงามและความน่าประทับใจในสถานที่ท่องเที่ยว
B11	ความเหมาะสมของราคาแพ็คเกจ
B12	แพ็คเกจทัวร์มีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น

B13	แพ็คเกจทัวร์ที่ใช้ตรงตามความต้องการ
B14	สามารถกำหนดความยืดหยุ่นในการจัดทำแพ็คเกจ
B15	การจัดซื้อหาแพ็คเกจเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว
B16	การแก้ไขปัญหา อุบัติเหตุเฉพาะหน้า
B17	การต่อรองราคาและการให้บริการ
B18	การให้บริการและการส่งเสริมหลังการขาย
B19	แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน
B20	เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และพยายามแก้ปัญหา

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
C1	35.3500	47.5026	.6438	.	.9066
C2	35.4000	48.4632	.5324	.	.9084
C3	35.4000	47.5158	.7253	.	.9059
C4	35.4000	48.5684	.5112	.	.9087
C5	35.4000	49.0947	.4060	.	.9101
C6	35.3500	48.2395	.5096	.	.9086
C7	35.4500	48.8921	.5405	.	.9087
C8	35.4500	48.8921	.5405	.	.9087
C9	35.4500	48.2605	.6917	.	.9070
C10	35.3000	48.3263	.4516	.	.9094
C11	35.3500	48.7658	.4150	.	.9099
C12	35.3500	48.7658	.4150	.	.9099
C13	35.1000	45.7789	.4826	.	.9109
C14	34.8000	45.6421	.5329	.	.9091
C15	35.4000	48.6737	.4901	.	.9090
C16	35.2500	47.3553	.5775	.	.9073
C17	35.3500	47.8184	.5861	.	.9074
C18	35.4000	48.5684	.5112	.	.9087
C19	35.3000	48.1158	.4868	.	.9089
C20	35.4000	48.3579	.5537	.	.9081
C21	35.4000	48.0421	.6177	.	.9073
C22	35.2500	47.4605	.5606	.	.9076
C23	35.4500	48.2605	.6917	.	.9070
C24	35.4000	48.8842	.4479	.	.9095
C25	35.3000	48.5368	.4166	.	.9100
C26	35.2500	48.3026	.4268	.	.9099
C27	34.6000	46.5684	.4023	.	.9130
C28	34.7000	45.4842	.4715	.	.9120
C29	35.4000	48.4632	.5324	.	.9084

Reliability Coefficients 29 items
 Alpha = .9117 Standardized item alpha = .9261

- หมายเหตุ

สัญลักษณ์	ชื่อตัวแปร
C1	การติดต่อสื่อสาร
C2	การคมนาคม เช่น รถ/พาหนะที่บริการ
C3	สาธารณูปโภค เช่น น้ำดื่มและยา
C4	โรงแรม/ที่พัก
C5	ความปลอดภัย/ระบบประกันอุบัติเหตุ
C6	มัคเทศก์
C7	ของที่ระลึก/รางวัลพิเศษ
C8	ระเบียบ/วิธีการเดินทางสำหรับผู้ท่องเที่ยว
C9	การต้อนรับของพนักงานบริษัท
C10	ด้านการยอมรับคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของบริษัททัวร์ (ประสิทธิภาพในการดำเนินการ)
C11	ราคาทัวร์ที่เหมาะสม
C12	คุณภาพการให้บริการกับราคาที่ต้องจ่าย
C13	ความชัดเจนของราคาทัวร์ที่บริษัทเสนอ
C14	โทรศัพท์
C15	วิทยุ
C16	สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ
C17	หนังสือ
C18	การส่งเสริมและให้ความรู้ในระหว่างการท่องเที่ยว
C19	แผนที่
C20	เส้นทางการเดินทาง
C21	การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น/ประสบการณ์ดำเนินงานของบริษัท
C22	กิจกรรม/สนทนาการจัดระหว่างการเดินทาง
C23	การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการเดินทาง
C24	การให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย
C25	ราคา
C26	สถานที่
C27	สิ่งอำนวยความสะดวก
C28	เวลา
C29	ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดการท่องเที่ยว

4. การได้รับข่าวสารการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Alpha if Item Deleted
D1	5.8500	3.1868	.6800	.6980	.7443
D2	5.8000	3.2211	.5574	.4886	.7647
D3	5.0500	2.1553	.6635	.5129	.7359
D4	5.4000	2.2526	.6140	.4231	.7570
D5	5.9000	3.3579	.6719	.7325	.7586

Reliability Coefficients 5 items

Alpha = .7922 Standardized item alpha = .8477

- หมายเหตุ

สัญลักษณ์	ชื่อตัวแปร
D1	แผ่นพับ
D2	วิทยุ
D3	โทรทัศน์
D4	เพื่อน
D5	ผู้ประกอบการแจ้งให้ทราบ





ภาคผนวก ง

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
(นิคม จารุณดี 2544 : 258-263)

การท่องเที่ยวประกอบด้วยการจัดธุรกิจและการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทุกประเภทที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว คือ

1. การคมนาคมขนส่ง

1.1 ทางบก

1.1.1 รถยนต์และรถไฟ

1.1.2 การตัดและสร้างถนน โครงข่ายถนนที่ดี การขยายเส้นทางรถไฟเข้าไปสู่แหล่งท่องเที่ยว

1.1.3 การจัดบริการรถยนต์โดยสารประเภทต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยว เช่น รถนำเที่ยว รถรับจ้าง บริการรถเช่าประเภทต่างๆ

1.1.4 บริการขนส่งทางบกประเภทอื่นๆ เช่น รถสาลี่ รถม้า เกวียน รถลาก

1.1.5 บริการรถไฟและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเดินทางโดยรถไฟ

1.1.6 บริการอื่นๆ : ปั้มน้ำมัน ห้องน้ำ ที่พักริมทาง

1.2 ทางเรือ

1.2.1 การสร้างท่าเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการขึ้นลงเรือ

1.2.2 การสร้างท่าเรือและแพทุกประเภท

1.2.3 การจัดบริการการขนส่งทางเรือ

1.3 ทางอากาศ

1.3.1 การปรับปรุงเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพในการขนส่งสูง ประหยัดและปลอดภัย

1.3.2 การจัดเที่ยวบินและที่นั่งสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้า และการจัดเที่ยวบินภายในประเทศให้เพียงพอ

1.3.3 การจัดสนามบินให้สะดวกและปลอดภัย

1.3.4 การปรับปรุงอัตราค่าโดยสารให้น่าสนใจ

2. ที่พักแรม

2.1 โรงแรม (และบังกะโล โมเต็ล สำหรับนักท่องเที่ยว)

- 2.1.1 บริการส่วนหน้า
- 2.1.2 การจัดอาหารและเครื่องดื่ม
- 2.1.3 บริการแม่บ้าน
- 2.1.4 การบัญชี
- 2.1.5 ห้องพัก
- 2.1.6 การขายและการตลาด
- 2.1.7 วิศวกรรมการบำรุงรักษา
- 2.1.8 การจัดการคลังต่างๆ
- 2.1.9 การจัดการงานเลี้ยง
- 2.1.10 การจัดการประชุมและนิทรรศการ
- 2.1.11 การประชาสัมพันธ์
- 2.1.12 การจ้ดนันทนาการและการบันเทิง

2.2 ที่พักแรมประเภทอื่น

- 2.2.1 เกสต์เฮาส์
- 2.2.2 หอพัก
- 2.2.3 ที่ตั้งแคมป์
- 2.2.4 ที่พักในวัด
- 2.2.5 บ้านพักผ่อน
- 2.2.6 เรือนแพ

3. ร้านอาหารและภัตตาคาร

3.1 การจัดการที่กินอาหารประเภทต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยว

- 3.1.1 ร้านอาหารไทยและอาหารพื้นเมืองของแต่ละท้องถิ่น
- 3.1.2 ร้านอาหารประจำชาติต่างๆ
- 3.1.3 ร้านอาหารและสวนอาหารทั่วไป
- 3.1.4 ร้านอาหารบริการงานเดียว (ร้านอาหารด่วน) และศูนย์อาหาร

- 3.1.5 ร้านขนมและ/หรือไอศกรีม
- 3.1.6 ร้านกาแฟและเครื่องดื่ม
- 3.1.7 ร้านอาหารเคลื่อนที่ประเภทหาบเร่ รถเข็น รถแวนที่ต่อเติมสำหรับบริการ

3.2 องค์ประกอบของร้านอาหาร ประกอบด้วยงานต่างๆ คือ

- 3.2.1 จัดทำเมนูอาหาร
- 3.2.2 จัดหาและดูแลพัสดุ
- 3.2.3 จัดซื้ออาหาร
- 3.2.4 ประกอบอาหาร
- 3.2.5 เก็บเงิน จ่ายเงิน ทำบัญชี
- 3.2.6 บริการและเสิร์ฟอาหาร
- 3.2.7 ปรงและเสิร์ฟเครื่องดื่ม
- 3.2.8 เก็บล้างทำความสะอาด
- 3.2.9 การตลาดและประชาสัมพันธ์
- 3.2.10 บริการอื่นๆ : หาที่จอดรถ ต้อนรับ

4. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

4.1 ผู้ประกอบธุรกิจการจัดนำเที่ยว (Tour Operator)

- 4.1.1 จัดรายการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จส่งให้ตัวแทนไปจำหน่าย
- 4.1.2 จัดรายการนำเที่ยวประเภทต่างๆ สำหรับผู้สนใจเฉพาะเรื่องให้แก่องค์กรสถาบันวิชาชีพต่างๆ และกลุ่มเอกชนที่มีความสนใจเฉพาะเรื่อง
- 4.1.3 จัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลให้แก่บริษัทผู้ผลิตสินค้าและองค์กรต่างๆ
- 4.1.4 บริการวางแผนการจัดการประชุมสัมมนาและการจัดนิทรรศการในประเทศและระหว่างประเทศ
- 4.1.5 การสัมมนาประชาสัมพันธ์การจัดบริการนำเที่ยว

4.2 ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agency)

- 4.2.1 จำหน่ายที่ผู้ประกอบธุรกิจการจัดนำเที่ยวจัดขึ้น
- 4.2.2 เป็นตัวแทนจำหน่ายตัวโดยสารพาหนะเดินทางทุกประเภท
- 4.2.3 เป็นตัวแทนจัดหาและสำรองห้องพัก โรงแรมกิจกรรมบันเทิงต่างๆ
- 4.2.4 การโฆษณาประชาสัมพันธ์การบริการต่างๆ ที่จัดจำหน่าย

- 4.2.5 บริการจัดเอกสารการเดินทางต่างๆ
- 4.2.6 บริการในด้านต้อนรับและรับส่งนักท่องเที่ยว
- 4.2.7 ให้คำแนะนำในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว

5. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (ทรัพยากรหรือสินมรดกทางการท่องเที่ยว)

5.1 ประเภทธรรมชาติ

- 5.1.1 ภูเขา น้ำตก ถ้ำ ลำธาร
- 5.1.2 ทะเล หาดทราย หาดหิน ทะเลสาบ
- 5.1.3 เกาะ แก่ง
- 5.1.4 น้ำพุร้อน บ่อน้ำร้อน บ่อน้ำแร่
- 5.1.5 เขตสงวนพันธุ์สัตว์ สวนสัตว์เปิด
- 5.1.6 อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนรุกขชาติ
- 5.1.7 เขื่อน อ่างเก็บน้ำ
- 5.1.8 แหล่งน้ำจืด (ห้วย หนอง คลอง บึง)
- 5.1.9 ปะการังและธรรมชาติใต้ทะเล

5.2 ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณสถานและศาสนา

- 5.2.1 วัด
- 5.2.2 โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์
- 5.2.3 ชุมชนโบราณ
- 5.2.4 พิพิธภัณฑ์
- 5.2.5 ศาสนสถาน
- 5.2.6 กำแพงเมือง คูเมือง
- 5.2.7 อนุสาวรีย์ อนุสรณ์สถาน

5.3 ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม

- 5.3.1 งานประเพณี
- 5.3.2 ชีวิตความเป็นอยู่ วิถีชีวิต เช่น หมู่บ้านชาวเขา สภาพชีวิต ชาวเล เป็นต้น
- 5.3.3 ศูนย์วัฒนธรรม
- 5.3.4 สวนสนุก สวนน้ำ Aquarium
- 5.3.5 สินค้าพื้นเมืองและแหล่งผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน

- 5.3.6 ไร่นา สวน พืชผักผลไม้
- 5.3.7 เหมือง
- 5.3.8 กีฬาต่างๆ ทั้งทางน้ำและทางบก
- 5.3.9 แหล่งซื้อของศูนย์การค้า
- 5.3.10 แหล่งบันเทิง
- 5.3.11 โรงละคร โรงภาพยนตร์ สถานที่จัดการแสดงทางวัฒนธรรม และการละเล่น
อื่นๆ ในท้องถิ่น
- 5.3.12 โรงงานอุตสาหกรรม
- 5.3.13 บริเวณเมืองที่ทันสมัย

6. ร้านขายของที่ระลึกและขายสินค้าพื้นเมือง

6.1 การผลิตสินค้าประเภทต่างๆ สำหรับขายนักท่องเที่ยว

- 6.1.1 เสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย
- 6.1.2 เครื่องประดับ
- 6.1.3 เครื่องหนัง
- 6.1.4 เครื่องแต่งบ้าน
- 6.1.5 อาหาร
- 6.1.6 ของที่ระลึกเป็นหัตถกรรมพื้นบ้านต่างๆ
- 6.1.7 เครื่องใช้ประจำบ้าน
- 6.1.8 ของเล่นเด็ก

6.2 การพัฒนารูปแบบสินค้าประเภทหัตถกรรมพื้นบ้าน

- 6.2.1 การออกแบบและกำหนดขนาดให้เหมาะสม
- 6.2.2 การเลือกวัสดุและการผลิต

6.3 การจัดและตกแต่งร้าน

- 6.3.1 การเลือกทำเลที่ตั้ง
- 6.3.2 การจัดร้าน

6.4 การจัดบริการต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวที่มาซื้อของ

- 6.4.1 การบรรจุหีบห่อ
- 6.4.2 การรับส่งซื้อสินค้า

6.4.3 การจัดส่ง

6.4.4 บริการพิเศษอื่นๆ ที่จัดให้

6.5 การโฆษณาและเผยแพร่

7. ความปลอดภัย

7.1 การแนะนำคนในท้องถิ่นให้ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว เมื่อได้รับความเดือดร้อน

7.2 การแนะนำนักท่องเที่ยวเพื่อมิให้ได้รับอันตรายในด้านต่างๆ

7.3 การกำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

7.4 การขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ในการช่วยสร้างความมั่นคงปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

7.5 การจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อช่วยเหลือในเรื่องความปลอดภัย

8. การอำนวยความสะดวกในการเข้า-ออกเมือง

8.1 ระเบียบพิธีการเข้าเมือง

8.1.1 การทำวีซ่า

8.1.2 การตรวจลงตราและพิธีศุลกากร

8.2 การขนส่งกระเป๋าสตางค์โดยสาร

8.3 การบริการขนส่งระหว่างท่าอากาศยานหรือสถานีขนส่งกับที่พัก

8.4 การอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ท่าอากาศยานและสถานีขนส่งต่างๆ

9. การจัดบริการอื่นๆ สำหรับนักท่องเที่ยว

9.1 การจัดการประชุมในประเทศและการประชุมนานาชาติ

9.1.1 การจัดหาและการจัดสถานที่ประชุมและอุปกรณ์การจัดประชุม

9.1.2 การจัดทำเอกสารและของแจก

9.1.3 การต้อนรับอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าประชุม

9.1.4 การจัดเลี้ยงและจัดนำเที่ยวให้แก่ผู้เข้าประชุม

9.2 การจัดการบริการในด้านข้อนิเทศและข่าวสารเกี่ยวกับท่องเที่ยว

9.2.1 การจัดพิมพ์เอกสารข้อมูลแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและข้อมูลอื่นๆ สำหรับแจก

9.2.2 การจัดทำสื่ออื่นๆ เพื่อให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว

9.3 การจัดกิจกรรมการบันเทิงและกิจกรรมเพื่อพักผ่อนหย่อนใจอื่นๆ

9.3.1 การจัดหาอุปกรณ์การกีฬาประเภทต่างๆ ไว้ให้นักท่องเที่ยว

9.3.2 การจัดรายการบันเทิงที่น่าสนใจเป็นครั้งคราว

10. การเผยแพร่โฆษณา

10.1 การวิจัยตลาด

10.2 การทำแผนการตลาด

10.3 การจัดทำอุปกรณ์เผยแพร่ต่างๆ

10.4 การประชาสัมพันธ์

10.5 การส่งเสริมการตลาด

