

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ และจรรยาบรรณในวิชาชีพ	24
แนวคิดเกี่ยวกับมัคคุเทศก์	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
วิธีการรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์คุณลักษณะของมัลลิกูเทศน์นำเที่ยวต่างประเทศ ที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะ ประชากรศาสตร์	54
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะของมัลลิกูเทศน์ นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	86
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	109
วิธีดำเนินการวิจัย	109
สรุปผลการวิจัย	110
อภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	121
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	122
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	127
ประวัติผู้วิจัย	131

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	51
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเพศ	54
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอายุ	59
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา	64
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอาชีพ	69
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	75
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส	81
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามเพศ	86
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอายุ	89
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามระดับการศึกษา	93
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามอาชีพ	97
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะของมัลคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

- 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยว
ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส 104

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 การกระจายสินค้าและบริการของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว	22
2.2 บัตรมัลติเทสต์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรสีบรอนซ์เงิน	31
2.3 บัตรมัลติเทสต์ทั่วไป (ไทย) บัตรสีบรอนซ์ทอง	31
2.4 บัตรมัลติเทสต์เฉพาะ (ต่างประเทศ- เฉพาะพื้นที่) บัตรสีชมพู	32
2.5 บัตรมัลติเทสต์เฉพาะ (ไทย- เฉพาะพื้นที่) บัตรสีฟ้า	32
2.6 บัตรมัลติเทสต์เฉพาะ (เดินป่า) บัตรสีเขียว	33
2.7 บัตรมัลติเทสต์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีแดง	33
2.8 บัตรมัลติเทสต์เฉพาะ (ศิลปวัฒนธรรม) บัตรสีส้ม	34
2.9 บัตรมัลติเทสต์เฉพาะ (ทะเลชายฝั่ง) บัตรสีเหลือง	34
2.10 บัตรมัลติเทสต์เฉพาะ (แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ) บัตรสีม่วง	35
2.11 บัตรมัลติเทสต์เฉพาะ (วัฒนธรรมท้องถิ่น) บัตรสีน้ำตาล	35
2.12 การอธิบายให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ของมัลติเทสต์	36
2.13 การสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองและสนุกสนานของมัลติเทสต์	37