

ชื่อเรื่อง : คุณภาพการบริการบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่ส่งผล
ต่อความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ชื่อผู้วิจัย : ดร.ณัชชา กริมใจ
ปีการศึกษา : 2562

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ครั้งนี้ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.854 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และ One-Way ANOVA และการทดสอบความสัมพันธ์คุณภาพการบริการบริษัทนำเที่ยวประเทศจีน ส่งผลต่อความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ทำการวิเคราะห์โดย การหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการบริการของบริษัทนำเที่ยวประเทศจีน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ รองลงมาคือ การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการและทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ตามลำดับ
2. ความไว้วางใจต่อบริษัทนำเที่ยวประเทศจีนอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยพบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยดังนี้ สามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น รองลงมาได้แก่ สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้ สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก มีการให้บริการอย่างจริงใจ และตรงไปตรงมาอย่างซื่อสัตย์ และ รับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามลำดับ
3. คุณภาพการบริการบริษัทนำเที่ยวประเทศจีน ส่งผลต่อความไว้วางใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, บริษัทนำเที่ยว

Title : The quality of service travel agency in China that affect
the trust Of Thai tourists

Researcher : Dr.Natcha Krimjai

Year : 2019

Abstract

This research aims to study and compare the factors affecting the decision to use the service of foreign tourists. Koh Chang Case Study Trad in 7 aspects: product price, distribution channels. Process marketing promotion and the physical aspect. The population in this study is Foreign tourists are elderly. Traveling in Trat Province, Thailand is 60 years old and can speak and read English. The research instrument was a 5-level questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test and F-test.

The research found that

1. Deciding to use tourist accommodation for elderly foreigners the overall level is very high. Considering the overall average of 4.00, the highest average is the product side. Secondary Physical characteristics the process of personnel pricing, marketing promotion. And the lowest mean is the distribution channel, respectively.

2. Foreign tourists with personal factors including gender, domicile, status, education level and occupation were not different in choosing accommodation in Koh Chang, Trat.

3. Foreign tourist arrivals there are different people traveling together. Koh Chang, Trat, and different in terms of both overall and individual aspects.

Keywords : Quality of service, Travel agency