

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำ

เที่ยวของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้เขียน	นลิสรา บัวบาน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัสวิน แสงพิกุล
สาขาวิชา	การจัดการการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยวในมุมมองของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา และ 2) ศึกษาปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวเพื่อพานักเรียนศึกษาดูงานในมุมมองของผู้บริหารโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 และเขต 2 กรุงเทพมหานคร จำนวน 239 คน และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัศึกษามีความคาดหวังมากที่สุดต่อคุณภาพการบริการของบริษัทจัดนำเที่ยว ในด้านความสุภาพของมัคคุเทศก์ขณะให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในงานของมัคคุเทศก์ และ มัคคุเทศก์มีความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงานตามลำดับ

ในส่วนของปัจจัยในการเลือกบริษัทจัดนำเที่ยวของผู้บริหารโรงเรียน ผลการวิจัยระบุว่าความรับผิดชอบในงานของมัคคุเทศก์เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ให้ความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ความสุภาพของมัคคุเทศก์ และ มัคคุเทศก์มีความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวตามลำดับ

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า ผู้ประกอบธุรกิจจัดนำเที่ยว หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรอบรมมัคคุเทศก์ให้มีความรู้และความพร้อมของข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ศึกษาดูงาน ปลูกฝังจิตสำนึกงานด้านบริการด้วยหัวใจ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยกำหนดเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร เพื่อให้บุคลากรของบริษัททุกคนได้ตระหนักถึงนโยบาย และพร้อมปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ อีกทั้งผู้ประกอบธุรกิจจัดนำเที่ยวควรเลือกบริษัทยานพาหนะ ที่ได้มาตรฐาน ประวัติการเกิดอุบัติเหตุที่น้อยที่สุด 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.