

หัวข้องานวิจัย	คุณภาพการให้บริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของตลาดน้ำขวัญเรียม
ชื่อผู้วิจัย	รัตตา พัฒน์แก้ว
สาขาวิชา/คณะ	การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์
ปีการศึกษา	2558
คำสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ, ตลาดน้ำขวัญเรียม

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ 1.) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในตลาดน้ำขวัญเรียม 2.) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของตลาดน้ำขวัญเรียม เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในตลาดน้ำขวัญเรียม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามในการประเมินคุณภาพการให้บริการที่มีการประยุกต์ใช้เครื่องมือ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1990) โดยทำการศึกษาตามเกณฑ์ 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความมั่นใจได้ และความเข้าใจ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 21 - 30 ปี การศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ 10,000 - 15,000 บาท มีวัตถุประสงค์ในการมาท่องเที่ยวตลาดน้ำขวัญเรียมเพื่อความสนุกสนาน ความถี่ในการมาท่องเที่ยวคือ มาน้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวกับเพื่อน ลักษณะการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว และส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต และผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของตลาดน้ำขวัญเรียม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความน่าเชื่อถือของการบริการมากที่สุด และด้านความเข้าใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ

<b>Research Title</b>	Service Quality to Promote Tourism At Kwanriam Floating Market
<b>Author</b>	Ratta Patkaew
<b>Division/Faculty</b>	Hotel and Tourism Management / Liberal Arts
<b>Years</b>	2015
<b>Keyword</b>	Service Quality , Kwanriam Floating Market

### **Abstract**

The objectives of this study are 1) to study the behavior of tourists in respect of tourism At Kwanriam Floating Market 2) to study the service quality provided to Thai tourists in respect of tourism At Kwanriam Floating Market. The researcher employed quantitative research methodology. The researched samples are 400 tourists who visited Kwanriam Floating Market. Questionnaires used Service Quality Assessment Questionnaire that used SERVQUAL as the research tool. The study focuses on five (5) aspects - Tangibility of the Service, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. Descriptive statistics were employed focusing on Frequency and Percentage.

As a result, it was found that the 400 Tourists - majority were females, age between 21-30 years old, bachelor degree students, with 10,000 - 15,000 baht monthly income — visited Kwanriam Floating Market to Entertain. Overall, the visiting frequency was less than 5 times per month. The most visiting Kwanriam Floating Market with friends by Private car. It was also found from the research that the internet was the main source of information for main. The overall service quality analysis result of Tourists in respect of Service Quality to Promote Tourism At Kwanriam Floating Market was found that the attraction had high level of service quality - with the highest scores in Reliability and lowest scores in Understanding and Empathy.