

แบบจำลองการวัดคุณภาพบริการของรถทัศนาจรสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ภาณุพงษ์ ประจักษ์คำ¹ วัฒนวงศ์ รัตนวราห^{2*} สัจจจากจ จอมโนนเขาว³ และ ดวงดาว วัฒนกลาง⁴

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการรถทัศนาจรสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติและเพื่อพัฒนารูปแบบการวัดคุณภาพบริการรถทัศนาจรสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยการแจกแบบสอบถามในสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคจำนวน 450 ตัวอย่าง จากการวิเคราะห์ด้วย CFA พบว่าองค์ประกอบของคุณภาพบริการรถทัศนาจรนั้นประกอบไปด้วย ด้านความสะอาดสบาย ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานขับรถและพนักงานต้อนรับ ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ค่าสถิติไคสแควร์เท่ากับ 205.11 ที่องศาอิสระเท่ากับ 100 $P < 0.001$ CFI เท่ากับ 0.950 TLI เท่ากับ 0.941 RMSEA เท่ากับ 0.048 และ SRMR เท่ากับ 0.040 ซึ่งพบว่าด้านความปลอดภัยและด้านความสะอาดสบายมีน้ำหนักองค์ประกอบ 0.929 0.927 ตามลำดับถือว่ามีความใกล้เคียงกันในการสะท้อนถึงคุณภาพการบริการรถทัศนาจร ปัจจัยชี้วัดของด้านความปลอดภัยที่ควรพิจารณาได้แก่ มีประตูฉุกเฉินพร้อมคำอธิบาย มีถังดับเพลิงพร้อมคำอธิบาย ปัจจัยด้านความสะอาดสบายได้แก่ ที่นั่งมีเครื่องนวดอัตโนมัติ มีห้องน้ำที่สะอาดสะดวก ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษานี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อสร้างความประทับใจในการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติและเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยด้วยรถทัศนาจรเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: รูปแบบการวัดคุณภาพการบริการ นักท่องเที่ยวต่างชาติ รถทัศนาจร

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

³ อาจารย์ สาขาวิชาวิศวกรรมโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

⁴ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาวิศวกรรมขนส่ง สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

* ผู้รับผิดชอบประสานงาน โทร. 08-9477-5805 อีเมล: vatanavongs@gs.sut.ac.th



Measurement Model of Service Quality of Sightseeing Bus Tours for Foreign Tourists

Phanuphong Prajongkha¹ Vatanavongs Ratanavaraha^{2*} Sajjakaj Jomnonkwao³ and
Duangdao Watthanaklang⁴

Abstract

This study aims to find the factors related to the quality of sightseeing tour buses for foreign tourists and to develop a model for measuring the quality of sightseeing tour buses for foreign tourists. The questionnaires were widely delivered to 450 samples in tourist attractions in every region. From CFA, it was found that the composition of tour bus service quality comprised comfort, safety, bus drivers, and bus hostess. From the results of study showed that the developed model were related to the empirical data at the statistic value of Chi-square 205.11, degree of freedom 100 $P < 0.001$ CFI 0.950 TLI 0.941, RMSEA 0.048, and SRMR 0.040, it was found that safety and comfort had factor loadings at 0.929, 0.927 respectively. Thus, the reflection of sightseeing tour bus service quality was assumed to be close to each other. The factors measuring safety which should be considered included emergency doors and fire extinguisher tanks with attached instructions. Regarding comfort, the factors included the availability of automatic massage machines, clean and convenient toilets. From The results of this study, the involved organizations can improve service quality to be the same standard in order to provide foreign tourists with impression on traveling and attract more tourists to travel in Thailand by sightseeing tour buses.

Keywords: measurement model of service quality, foreign tourists, sightseeing tour buses

¹ Master Degree Student, School of Transportation Engineering, Institute of Engineering, Suranaree University of Technology

² Associate Professor, School of Transportation Engineering, Institute of Engineering, Suranaree University of Technology

³ Lecturer, Department of Logistics Engineering, Faculty of Industrial Technology, Pibulsongkram Rajabhat

⁴ Doctoral Student, School of Transportation Engineering, Institute of Engineering, Suranaree University of Technology

* Corresponding Author Tel. 08-9477-5805 e-mail: vatanavongs@g.sut.ac.th