

การรับรู้คุณภาพในการให้บริการของตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทางอิเล็กทรอนิกส์  
กรณีศึกษาผู้ใช้งานชาวต่างชาติที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

A STUDY ON CUSTOMER PERCEIVED SERVICE QUALITY OF ONLINE TRAVEL  
AGENTS (OTAs): A CASE STUDY OF FOREIGN USERS IN BANGKOK, THAILAND

เชียรสิริ เทวีบุญกุล 5438698 ICTH/M

กจ.ม. (การจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: พิสุทธิ ยูวานนท์, Ph.D., วีระเดช พันธุ์วิสาส, Ph.D.

บทคัดย่อ

การพัฒนาและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางด้านอินเทอร์เน็ตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง  
อย่างเห็นได้ชัดถึงวิธีการที่องค์กรธุรกิจต่างๆ สื่อสารกับผู้ใช้บริการและลูกค้า โดยผู้ใช้บริการสามารถ  
เข้าถึงสินค้าและบริการขององค์กรธุรกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในธุรกิจหลายประเภท  
รวมทั้งธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาผลิตภัณฑ์และบริการการ  
ท่องเที่ยวได้โดยสะดวก

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของตัวแทนจำหน่าย  
ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทางอิเล็กทรอนิกส์และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า รายงานนี้ยังค้นหาประเด็นที่มีผลต่อ  
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Zeithaml (2000) เป็นกรอบในการค้นหาข้อมูล โดย  
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ความมีประสิทธิภาพ, ความ  
น่าเชื่อถือ, การบรรลุเป้าหมาย หรือ ความสมปรารถนา, ความเป็นส่วนตัว, การตอบสนองต่อผู้รับบริการ,  
การชัดเจน และการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการเลือกตัวอย่างตามสะดวก ผู้เข้าร่วมวิจัยคือ  
ชาวต่างชาติที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย จากการศึกษา พบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยรับรู้ถึงคุณภาพใน  
ระดับที่ดี โดยมีบางประเด็นที่ตัวแทนจำหน่ายควรปรับปรุง คือการให้บริการในการดูแลลูกค้า ทั้งนี้เพื่อ  
ความพึงพอใจของลูกค้า

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ/ การรับรู้คุณภาพการให้บริการ/ E-SERVQUAL/ ตัวแทนจำหน่าย  
ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทางอิเล็กทรอนิกส์