

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวิชาหนึ่ง เขต 1

ผู้วิจัย : ดาวสวารค์ รื่นรมย์

สาขาวิชา : การบริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษากำลังค้นคว้าอิสระ

: รองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ สมบานะ อาจารย์ที่ปรึกษากำลังค้นคว้าอิสระหลัก

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวิชาหนึ่ง เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และแสวงหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวิชาหนึ่ง เขต 1 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เข้าร่วมการประมูล จำนวนทั้งหมด 297 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวิชาหนึ่ง เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาระดับปริญญาตรี และรับบริการต่ออายุบัตร ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวิชาหนึ่ง เขต 1 โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยอย่าง 3 ปัจจัยมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวิชาหนึ่ง เขต 1 โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบร่วมกับความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยอย่าง 3 ปัจจัยมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการ การให้บริการ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวิชาหนึ่ง เชต 1



The Title : The Satisfaction of Travel Agencies in Tourism Business and Guide Registration Office North Branch Area 1.

The Author : Daosawan Ruenrom

Program : Master of Business Administration

Thesis Advisors : Associate Professor Dr. Wirasak Somyana Chairman

ABSTRACT

The Satisfaction of travel agencies in Tourism Business and Guide Registration Office North Branch Area 1 research aimed to study the satisfaction of travel agencies in Tourism Business and Guide Registration Office North Branch Area 1 and to study the guideline to improve further working process in Tourism Business and Guide Registration Office North Branch Area 1. The samples of this study consisted of 297 clients by using questionnaire as tool, and statistical analysis were frequency, percentage, means, standard deviation, and one way ANOVA. The results were found as follow; the majority were females, aged between 31 - 40 years old, lived in Chiang Mai province, hold bachelor degree, and extend certificated. The average satisfaction of clients were at the highest level while considering to each aspect, the result was found that there was 3 aspects were at high level which were process, people, and information, respectively. Place and facilities was at medium level.

The result of testing hypotheses was found that the differences of each aspect like sex, age, address, education and type of service request had no significant of the satisfaction of clients in Tourism Business and Guide Registration Office North Branch Area 1.

Keywords: Satisfaction, clients, service, Tourism Business and Guide Registration Office North Branch Area 1



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวากาศหนึ่อ เขต 1 สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากองศาสตราจารย์ ดร.วีระศักดิ์ สมยานะ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงอาจารย์ ดร.กัญญาพัสดี กล่อมธงจริญ ที่ให้ความช่วยเหลือ ส่งผลให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี นายสุนัน วิชัยรัตน์ นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวากาศหนึ่อ เขต 1 ที่ช่วยให้คำปรึกษาและข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆกับประชาชน ผู้วิจัยควรรับรองราบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวากาศหนึ่อ เขต 1 ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ ให้ความอนุเคราะห์และความสละเวลาในการเก็บข้อมูล ขอขอบพระคุณผู้ดูแลระบบสอนตามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุง พัฒนา การให้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาวากาศหนึ่อ เขต 1 ต่อไป

ดาวสารค์ รัตน์รัมย์