



ชื่อปัญหาพิเศษ คุณภาพของการให้บริการข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย :
กรณีศึกษา ศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ททท. 1672

ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ พงษ์สิทธิ์ วีระไวทยะ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาการบริหารทั่วไป)

ปีการศึกษา 2548

บทคัดย่อ

การศึกษาคุณภาพของการให้บริการข่าวสารของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กรณีศึกษา: ศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ททท. 1672 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย และเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยวของ ททท. จำแนกตามคุณลักษณะประชากรและพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการในทุก ๆ ด้านของศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ททท. 1672 และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้มาขอรับบริการ ทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มาขอรับข้อมูลการท่องเที่ยวที่เคาน์เตอร์บริการข่าวสาร ททท. ในช่วงเดือนสิงหาคม 2549 จำนวน 350 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้นักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ณ เคาน์เตอร์บริการข่าวสาร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (t - test, One - way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ททท. 1672 โดยรวมทั้ง 8 ด้าน มีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง (พอใช้) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีคะแนนมากที่สุด แสดงถึงมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างให้บริการ รองลงมา คือ ความสุภาพของผู้ให้บริการ ส่วนข้อที่มีคะแนนมีระดับคุณภาพน้อยที่สุด คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน ไม่มีความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการของศูนย์บริการข่าวสารการท่องเที่ยว ททท. 1672 ไม่แตกต่างกันในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะปรับปรุงระบบการทำงานของศูนย์ฯ ให้ตรงจุดเพิ่มมากขึ้นและควรมีการศึกษาคุณภาพการบริการที่เป็นเชิงคุณภาพบ้าง เพื่อก่อให้เกิดมุมมองในหลาย ๆ มิติ