

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
ชื่อนักศึกษา	พันธ์วีรชาติ มีกระจ่าง
สาขาวิชา	นโยบายสาธารณะ
สถาบัน	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร. จันทร์แรม เรือนแป้น
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวด ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวด จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการหาเซฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า

1. นักท่องเที่ยวดที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ 58.16 อายุ 31 ถึง 40 ปี ร้อยละ 28.95 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.79 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 51.32 และรายได้ต่อเดือน 10,000 ถึง 20,000 บาท ร้อยละ 41.05

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดด้านลักษณะการจัดกิจกรรม เป็นอันดับ 1 รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านบุคลากรด้านการบริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และนักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีเพศและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยวโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าไม่แตกต่างกัน

Thesis Title Tourist's Satisfaction of Services of Chulachomklao Royal Military
Academy Tourist Office
Student's Name Major Worachart Me-Krachang
Major Public Policy
Institute Graduate School, Suan Dusit Rajabhat University
Thesis Advisor Dr. Chanram Ruanpan
Academic Year 2007

Abstract

The main purpose of this research study was to study the tourist's satisfaction of services of Chulachomklao Royal Military Academy Tourist Office. The data was surveyed from 380 tourists. The questionnaires were used as a tool for data collection process with the reliability of .94. The data were analyzed based on frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation, t-test statistic and One-way ANOVA at 0.05 level of significance. Scheffe's test was applied to analyze pairwise dataset.

The results revealed that

1. The proportion of male is greater than those of female. 58.16% are male and 41.84% are female. While the proportion of age of respondents can be illustrated, which are, 28.95% of 31-40 years old. 50.79% have studied in Bachelor degree. 51.32% are private company employee, while 41.05% earned 10,000-20,000 baht per month.

2. Tourist's satisfaction of services of Chulachomklao Royal Military Academy Tourist office was at high level as a whole, when considered each aspect, it was found that the satisfaction on recreation activities aspect was the best followed by personnel aspect, service aspect, place instruments and facilities aspect respectively.

3. There were statistical significant different for satisfaction from tourists with different occupation, education and monthly income at 0.001, 0.05, and 0.05 level of significance respectively. While there were no statistical significant different for satisfaction from tourist with gender and age.