

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนครสวรรค์

ผู้ศึกษา นางพิมพ์ลภัส เกี้ยวเพ็ง **รหัสนักศึกษา** 2533004632

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวและได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 260 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ปัญหาด้านบุคลากร คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ประสบการณ์ในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ คือ การจราจรภายในพื้นที่ไม่สะดวกมีดินโคลนบนผิวการจราจร และปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ คือ การรับจองห้องพักไม่สะดวกแก่บุคคลภายนอก เนื่องจากสัญญาณโทรศัพท์ ขัดข้องบ่อย (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ ที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวอย่างน้อยคนละ 1-2 ครั้งต่อปี ด้านสถานที่ให้บริการ ควรทำความสะอาดพื้นผิวจราจรให้อย่างสม่ำเสมอและกำหนดเวลาให้รถบรรทุกขนดินใช้เส้นทางในเวลา 18.00 น. ที่ปิดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว และด้านกระบวนการ ควรเรียกผู้ดูแลระบบสัญญาณโทรศัพท์มาตรวจสอบให้รัดกุมและเพิ่มช่องการติดต่อรับจองห้องพักให้มากขึ้น เช่น ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

คำสำคัญ การบริการ การท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์

Independent Study title: Tourism Services Development Guidelines of Nakhonsawan Provincial Administrative Organization
Author: Mrs. Phimlaphat Kiawpeng; **ID:** 2533004632; **Degree:** Master of Public Administration; **Independent Study advisor:** Dr. Jeera Prateep, Associate Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

This study aimed to study (1) problems of tourism services in responsibility of Nakhonsawan Provincial Administrative Organization and (2) guidelines for the development of tourism services in responsibility of Nakhonsawan Provincial Administrative Organization.

Sample consisted of visitors to the city who received the tourism services, 260 samples were derived via Taro Yamane formula. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were percentage, mean and standard deviation.

Research results found the followings (1) problems of tourism services in three major areas were: personnel issue, lack of knowledge worker who had direct experience in the field of tourism; local area issue, traffic problem due to excess of mud on the road surface; process issue, room reservation problem due to communication breakdown from inefficient telephone lines (2) guidelines for the development of tourism services in responsibility of Nakhonsawan provincial administrative organization were: on personnel, the organization should encourage each official responsible for tourism services to attend training on tourism for at least 1-2 times a year; on local area, road surface should be constantly cleaned up, trucks carrying soil clod should be allowed on route only after 18.00 hours; on process, there should be a thoroughly check on telephone system signal to enhance telephone connection, moreover more communication channel, for example the internet, should be provided to facilitate tourists' rooms reservation.

Keywords: Tourism Services, Nakhonsawan Provincial Administrative Organization

กิตติกรรมประกาศ

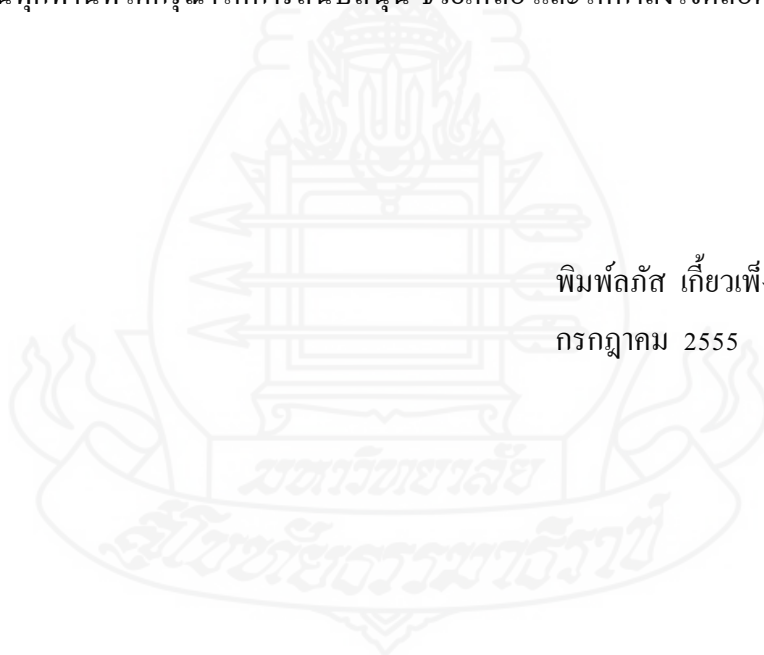
การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมาตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และขอบคุณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์ทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ คณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

พิมพ์ภัตส เกี้ยวเพ็ง

กรกฎาคม 2555



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	15
การให้บริการด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
วิธีการวิจัย	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการ	
ด้านการท่องเที่ยว ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการ	
ด้านการท่องเที่ยวขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครสวรรค์	54
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	57
สรุปการวิจัย	57
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	71
ก แบบสอบถาม	72
ประวัติผู้ศึกษา	81



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่ม ในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ หรือผู้มาเยี่ยมชม/นักท่องเที่ยว.....	41
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	42
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	43
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	44
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร.....	44
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหา ด้านสถานที่สำหรับให้บริการ.....	48
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหา ด้านกระบวนการให้บริการ.....	51
ตารางที่ 4.10 สรุประดับปัญหาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวทั้ง 3 ด้าน ของกลุ่มตัวอย่าง.....	54



ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 แผนที่การเดินทางไปท่องเที่ยวบึงบอระเพ็ด	28
ภาพที่ 2.2 อาคารแสดงพันธุ์สัตว์น้ำบึงบอระเพ็ด	29
ภาพที่ 2.3 แหล่งรวมของนกน้ำ	30
ภาพที่ 2.4 สถานที่ท่องเที่ยวเขาหน่อ-เขาแก้ว	32

