

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการให้บริการ
ของส่วนอุทยานแห่งชาติ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 16

ผู้จัดทำ : นางสาวศิริราณี ปิ่นชัย

หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.เทียน เสรรามัญ

วันที่อนุมัติผลงาน : 7 มกราคม พ.ศ. 2554

จำนวนหน้า : 65 หน้า

คำสำคัญ : การบริการ ความพึงพอใจ คุณภาพของการบริการ ส่วนอุทยาน
แห่งชาติ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 16 นักท่องเที่ยวชาวไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อส่วนคุณภาพการบริการของส่วนอุทยานแห่งชาติ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 16 และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิภานา กับความพึงพอใจของการใช้บริการส่วนอุทยานแห่งชาติ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 16 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการของส่วนอุทยานแห่งชาติ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 16 จำนวน 284 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

นักท่องเที่ยวชาวไทย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปี รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 36-45 ปี มีระดับปริญญาตรี อาชีพอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีภูมิลำเนาอยู่จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศที่ความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุที่ความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษามีความพึงพอใจกับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านอาชีพที่ความแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านภูมิลำเนาที่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมของนักท่องเที่ยวชาวไทย เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01