

ชื่อเรื่อง	:	ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่องเที่ยว ชสมก. กรณีศึกษาเส้นทางไหว้พระ และศาลเจ้า 9 แห่ง ในกรุงเทพมหานคร
ผู้เขียน	:	นางสาวครินทร์ ประเสริฐช่วง ,นางสาวรพร วรรณรัตน์ , นางสาววิภาวี เชิญพิมาย
ประธานที่ปรึกษา	:	ดร. สุรพิชัย พรหมสิทธิ์
ประเภทสารนิพนธ์	:	การศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโปรแกรมการท่องเที่ยวและบริการที่ได้รับ
2. เพื่อเสนอแนะปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อโปรแกรมการท่องเที่ยว และบริการในโครงการครอบครัวสุขสันต์กับบริการ ชสมก.

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่องเที่ยวของ ชสมก. ในโปรแกรมท่องเที่ยวเส้นทางไหว้พระ 9 วัด และศาลเจ้า ในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่องเที่ยวของ ชสมก. ในโปรแกรมท่องเที่ยวเส้นทางไหว้พระ 9 วัด และศาลเจ้า ในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากปัจจัย ดังนี้คือ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกได้ดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้คำนวณค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ผล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่องเที่ยวของ ชสมก. ในโปรแกรมท่องเที่ยวเส้นทางไหว้พระ 9 วัด และศาล

เจ้า ในกรุงเทพมหานคร และใช้สถิติ t - test, One way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียดส่วนตัวของนักท่องเที่ยว เปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่ใช้บริการท่องเที่ยวของ ชสมก. ในโปรแกรมท่องเที่ยวเส้นทางไหว้พระ 9 วัด และศาลเจ้า ใน กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาค้นคว้า

1. นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่องเที่ยวของ ชสมก. ในโปรแกรมท่องเที่ยวเส้นทางไหว้พระ 9 วัด และศาลเจ้า ในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับที่มากในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการให้บริการ ด้านระยะเวลา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
2. นักท่องเที่ยวที่ใช้บริการท่องเที่ยวของ ชสมก. ในโปรแกรมท่องเที่ยวเส้นทางไหว้พระ 9 วัด และศาลเจ้า ในกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการให้บริการ มีความถูกต้องแม่นยำในการปฏิบัติงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความเต็มใจในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เอาใจใส่ สุภาพ อ่อนโยนดี มีหน่วยงานที่สามารถรองรับลูกค้าที่เข้ารับบริการได้อย่างเหมาะสม มีความพร้อมในสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ บุคคลและสิ่งที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร