



สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ผู้ทำการศึกษามีความสามารถทำการสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 พบว่า ส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.23 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 48.15 อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 91.92 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.26 และทำการต่ออายุบัตร ร้อยละ 52.53

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัยมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยแต่ปัจจัย พบว่า

2.1 ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน รองลงมา คือ ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ คุณภาพของงานที่ให้บริการ การให้บริการด้านแบบฟอร์มคำขอ การประชาสัมพันธ์ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ระยะเวลาของการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดและมีความเหมาะสม และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

2.2 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับบริการรวมทั้งความรู้อื่นๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี วาจาอ่อนน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว รองลงมา คือ มีคำชี้แจงสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการ มีการแจ้งขั้นตอนและเอกสาร ไว้ชัดเจน กำหนดขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการทราบ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงตามลำดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ อาคารสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย การจัดพื้นที่บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม ทำเลที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกต่อการมาติดต่อ ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอบริการ แบบฟอร์ม อุปกรณ์ เครื่องเขียนต่างๆ เช่น กระดาษ ปากกา ฯลฯ มีอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีสถานที่จอดรถยนต์หรือรถจักรยานยนต์ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีจุดอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ

3. ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – way Anova ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1

4. ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 ได้แก่ สถานที่ตั้งของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 ไม่เหมาะสมกับสถานที่ราชการ ที่จอดรถมีน้อยมาก ควรมีผู้แนะนำ

กระดานและปากกาไม่เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ขั้นตอนการบริการไม่ชัดเจนเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อหาทางการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ได้มุ่งเน้นในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดมาอย่างต่อเนื่องซึ่งได้สอดคล้องกับรชนีกรณ์ ปีกแก้ว (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปางอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับถนัด วันมณี (2553) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับวิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้านของการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษามีประเด็นที่น่าสนใจที่สอดคล้องกับการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับตามกฎหมายที่ต้องอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับชนารัญญ์ อุบลบาน (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับ วิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีความ

พึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

2. ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 มีเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน และยังให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งสอดคล้องกับ ชนารัญช์ อุบลบาน (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ และสอดคล้องกับ วิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

3. ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดประชาสัมพันธ์ และยังได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ซึ่งสอดคล้องกับ ชนารัญช์ อุบลบาน (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ อีกทั้งสอดคล้องกับ คงศักดิ์ อบอุ้น (2554) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการเกี่ยวกับการขอตรวจสภาพรถ ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สำหรับด้านข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ วิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการ

ให้บริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านพนักงานและการต้อนรับ และด้านสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ไม่สามารถเลือกสถานที่ตั้งของสำนักงานได้ เนื่องจากสถานที่ถูกพิจารณาเลือกมาจากสำนักงานหลัก อีกทั้งในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการประชาชนนั้นเป็นไปตามงบประมาณ ซึ่งเจ้าหน้าที่ไม่อาจจะตัดสินใจจัดซื้อเองได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับชนารัฐชูปบลาน (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสุรวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลากร รองลงมาคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ และไม่สอดคล้องกับวิมลรัตน์ ปิยนามวาณิช (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดพังงา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านพนักงาน และการต้อนรับ และด้านสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย

5. ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 พบว่า เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 สอดคล้องกับ ชนะดา วีระพันธ์ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่าผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผู้ให้บริการก็ยังคงต้องพัฒนาการให้บริการมากยิ่งขึ้นไป ซึ่งผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรเพิ่มเติมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
2. ด้านบุคลากร สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี วาจาอ่อนน้อม สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยควรเพิ่มการอบรมการบริการด้วยหัวใจบริการ (Service mind) ให้กับเจ้าหน้าที่

3. ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยอาจจะเพิ่มเติมวิธีการติดต่องานในหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน รวมทั้งน่าจะมีการให้บริการกรอกแบบฟอร์มในหน้าเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจุดอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายชี้ทาง หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ น้ำดื่ม ฯลฯ อีกทั้งควรพิจารณางบประมาณสำหรับการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการให้เหมาะสม เช่น การเปิดจองลำดับการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ หรือ Line อีกทั้งควรเพิ่มไฟโวลให้ประชาชนกับที่มารอการให้บริการ เป็นต้น

5. เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและบริการประชาชนอย่างเต็มที่ ควรนำปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นนี้เพิ่มเข้าในเนื้อหาของวาระการประชุม ทั้งนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้เสนอความคิดเห็นและหารือร่วมกันเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา

6. แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ได้แก่ การเพิ่มช่องทางในการให้บริการกับประชาชน เช่น การให้บริการกรอกแบบฟอร์มในหน้าเว็บไซต์ การเปิดจองลำดับการให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ Social media เช่น Line หรือ Facebook เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่จ่อครถไม่เพียงพอ อีกทั้งควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น wifi โทรศัพท์ หรือตู้น้ำเย็น เป็นต้น

7. จากการสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 ก็พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีให้บริการมีน้อย โดยบางวันอาจมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่เหนื่อยล้า หน้าตาไม่แจ่มใส ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเครียด ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสหรือไม่จาไม่สุภาพไปบ้าง ซึ่งทางเจ้าหน้าที่เองก็มีความคิดเห็นว่าควรจำกัดจำนวนผู้ให้บริการที่มาขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว โดยอาจจะไม่เกิน 30 รายต่อวัน เป็นต้น ส่วนในด้านปัญหาที่จ่อครถไม่เพียงพอ นั้นเกิดขึ้นเพราะผู้มาใช้บริการมาพร้อมกันหลายคนนั่นเอง ซึ่งทางเจ้าหน้าที่เองก็อยากจะให้มีการเปิดจอง

ลำดับการให้บริการก่อนที่จะเข้ามาที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 เพื่อที่จะจัดลำดับการจราจรของผู้มาใช้บริการนั่นเอง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 เพิ่มเติม ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมีความคาดหวังที่ต่างกัน
2. ควรศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อจะได้หาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับประชาชนผู้ให้บริการ

