

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
ข้อตกลงเบื้องต้น	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
สมมติฐานการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	8
ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	13
งานบริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลกุเทศก์	
สาขาภาคเหนือ เขต 1	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
รูปแบบการวิจัย	30
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
กรอบแนวคิดการวิจัย	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	35
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1	38
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน	43
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจ นำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1	48
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปผลการวิจัย	49
อภิปรายผล	51
ข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	56
ประวัติผู้วิจัย	60
ภาคผนวก	61
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	62
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	63
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability)	67
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว	
One – way ANOVA	69

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้า และมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำแนกตามเพศ	35
4.2 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้า และมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำแนกตามอายุ	36
4.3 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้า และมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำแนกตามที่อยู่อาศัย	36
4.4 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้า และมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำแนกตามระดับการศึกษา	37
4.5 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้า และมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1 จำแนกตามประเภทการขอรับบริการ	37
4.6 ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงาน ทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1 ด้านกระบวนการบริการ..	38
4.7 ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงาน ทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1 ด้านบุคลากร	39
4.8 ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงาน ทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1 ด้านข้อมูลข่าวสาร	40
4.9 ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงาน ทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	41
4.10 ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลติเทสต์สาขาภาคเหนือ เขต 1	42
4.11 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้า และมัลติเทสต์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน	43
4.12 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการในการใช้บริการ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลติเทสต์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
4.13 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบุคลากรในการให้บริการสำนักงาน ทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลกุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน	45
4.14 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลกุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน	46
4.15 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลกุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน	47
4.16 ค่าความถี่และร้อยละของปัญหาและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของ สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและมัลกุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1	48

ญ

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

3.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา 34

