

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของ
พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย
ชื่อนักศึกษา นางสาวกัญชลิกา วงศ์กิตติรัตน์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.นงลักษณ์ ใจฉลาด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดแสดง ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากร และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา โดยมีประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 5,750 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่ การทดสอบค่าที (t - test) การทดสอบค่าเอฟ (F- test) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ได้ผลการวิจัยโดยสรุปดังนี้

1. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการจัดแสดง และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ रामคำแหง จังหวัดสุโขทัย ทั้งภาพรวมและรายด้าน ต่ำกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการประยุกต์
ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่อประธานที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่อกรรมการที่ปรึกษา.....

Title Development Approach for Quality of Work Life of Service Staff in
Pibulsongkram Rajabhat University

Author Mrs. Marin Juntrawong

Advisors Dr. Lamnao Iamsa-art
Asst. Prof. Dr. Phongluck Jitgaroon

Abstract

The purposes of this study were to examine the quality of work life of supporting staff in Pibulsongkram Rajabhat University and to study the possible guidelines on their quality of work life. The population was 421 service staff and 201 staff was selected as samples by stratified random sampling method. The data were collected by using questionnaires, including close-ended and open-ended questions. The data from close-ended questions was analyzed by means, standard deviation, t-test, while the data from open-ended questions were analyzed by content analysis.

The study revealed that 1) on average, supporting staff's perception towards the conditions of their quality of work life as a whole was at good level, including the organizational relationship and organizational pride, respectively. The finding on perception were also at fair level, including the balance between individual and work life, opportunity to continued growth and employment security, and fair and suitable wages, respectively. 2) The guidelines on improving their quality of work life were suggested as the following; first the university should provide adequate and fair wages and welfare for its staff, such as increasing wages and base salary as high as other universities, increasing cost of living and emoluments should also be adequate, fair and be dispersed; second there should be various ways on improving progress with work and employment security; finally the university should put the right man on the right job and provide them breaking time for rest during office hours.

Degree of Master of Arts

Field in Applied Management Program

Academic Year 2013

Student's signature.....

Advisor's signature

Co-advisor's signature.....