

ชื่อเรื่อง	ภาพลักษณ์ของบริษัทนำเที่ยวที่มีนักธุรกิจไทยเป็นเจ้าของและบริษัทที่มีชาวต่างชาติร่วมทุนในมุมมองของมัคคุเทศก์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	ทรงยศ เจริญบุญณะ
ประธานที่ปรึกษา	ดร.สहनนท์ ตั้งเบญจสิริกุล
กรรมการที่ปรึกษา	ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553
คำสำคัญ	ภาพลักษณ์ มัคคุเทศก์ บริษัทนำเที่ยว ความพึงพอใจ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงภาพลักษณ์ของบริษัทนำเที่ยวที่มีนักธุรกิจไทยเป็นเจ้าของและบริษัทที่มีชาวต่างชาติร่วมทุนในมุมมองของมัคคุเทศก์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความเห็น ความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความเห็น ความพึงพอใจ ของมัคคุเทศก์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทนำเที่ยวที่มีนักธุรกิจไทยเป็นเจ้าของและบริษัทที่มีชาวต่างชาติร่วมทุน ได้ทำการศึกษาในเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากมัคคุเทศก์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติพรรณนา ค่าที (*t-test*) และค่าเอฟ (*F-test*) ปราบกฏดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของมัคคุเทศก์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครไม่มีผลต่อความเห็นต่อภาพลักษณ์ของบริษัทนำเที่ยวที่มีนักธุรกิจไทยเป็นเจ้าของและบริษัทที่มีชาวต่างชาติร่วมทุน ในด้านลักษณะทางกายภาพขององค์กร ด้านการให้บริการแก่มัคคุเทศก์ ด้านการให้สวัสดิการแก่มัคคุเทศก์ ด้านการให้ผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของมัคคุเทศก์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ของบริษัทนำเที่ยวที่มีนักธุรกิจไทยเป็นเจ้าของและบริษัทที่มีชาวต่างชาติร่วมทุนในด้านลักษณะทางกายภาพขององค์กร ด้านการให้บริการแก่มัคคุเทศก์ ด้านการให้สวัสดิการแก่มัคคุเทศก์ ด้านการให้ผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความปลอดภัยในการทำงาน

3. มัคคุเทศก์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อ
ภาพลักษณ์ทั้งบริษัทนำเที่ยวที่มีนักรุกกไทยเป็นเจ้าของและบริษัทนำเที่ยวที่มีชาวต่างชาติร่วมทุน
แตกต่างกัน



Title IMAGE COMPARISON BETWEEN THAI TRAVEL AGENT AND THAI/FOREIGN-OWNED TRAVEL AGENT FROM THE POINT OF VIEW OF THAI GUIDES

Author Songyos Charoenboonna

Advisor Sahanon Tungbenchasirikul, Ph.D.

Co - Advisor Krairoek Pinkaeo, Ph.D.

Academic Paper Thesis M.A. in Hotel and Tourism Management, Naresuan University, 2010

Keywords Image, Guide, Tour companies, Satisfaction

ABSTRACT

This research to study whether or not the local or Thai guides image projection was different between Thai-owned and foreign-owned travel agents. It displays the opinions and preferences of the local Thai guides based on the image of local Thai tour companies and the joint ventures between Thai and foreign owned tour companies. This study adopted questionnaire survey for collecting data. Questionnaires were dispatched to tour guides in Bangkok, Thailand. There were 400 completed questionnaires which were analyzed by using descriptive statistics, T-test and F-test. The Key findings are as follows:

1. The demographic factors of Thai guides in Bangkok did not have any differential impact on the satisfaction with the physical characteristics of the organization, the provision of services to guides, the provision of welfare to guides with the assurance of security at work and safety at work.

2. The demographic factors of Thai guides in Bangkok did not have any differential impact on the satisfaction with the physical characteristics of the organization, the provision of services to guides, the provision of welfare to guides with assurance of security at work and safety at work.

3. There were differences in opinions and preferences of Tour guides who work with Thai business owners and foreign joint ventures.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือจาก ดร.สหพันธ์ ตั้งเบญจสิริกุล ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ไกรฤกษ์ ปิ่นแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจน แก้ไขข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณคุณคณาจารย์ ภาควิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร ที่ได้ให้ความรู้ และ ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือประสานงานด้านต่าง ๆ เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถาม อย่างครบถ้วน และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมชั้นเรียน สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว รุ่น 2552 ทุกคน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจมาโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณภรรยาและลูกที่ให้กำลังใจ สนับสนุนงานวิจัยนี้ ให้เสร็จสิ้น สมบูรณ์ลงได้

ทรงยศ เจริญบุญณะ