

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาศักยภาพของบริษัทนำเที่ยว: กรณีศึกษาบริษัทจำลอง พระนครทราเวล
ผู้วิจัย	กัลยารัตน์ สุขนันท์ชนะ
ประธานที่ปรึกษา	ดร.ชัยวัฒน์ ตันติยมาศ
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์มนัส ชัยสวัสดิ์
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553
คำสำคัญ	บริษัทจำลอง สินค้าทางการท่องเที่ยว ความพึงพอใจ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพของบริษัทนำเที่ยว:กรณีศึกษาบริษัทจำลองพระนครทราเวล” ซึ่งบริษัทจำลองพระนครทราเวลเป็นสถานที่ฝึกงานของนักศึกษาวิชาการท่องเที่ยว และประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวไปพร้อมๆ กัน โดยส่วนใหญ่มีนักศึกษาฝึกงานเป็นพนักงานผู้ให้บริการ การดำเนินงานของบริษัทอยู่ภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การวิจัยครั้งนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาความคิดเห็น และอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) กับธุรกิจของบริษัทจำลองพระนครทราเวล ซึ่งได้แก่ ผู้ให้บริการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท แล้วนำผลการศึกษามาประมวล วิเคราะห์ และใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพของบริษัทต่อไป

การศึกษาใช้วิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูล โดยในเชิงปริมาณคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-end) ใช้ถามผู้ใช้บริการ ส่วนในเชิงคุณภาพได้ใช้คำถามแบบปลายเปิด (Opened-end) ถามพนักงานและผู้บริหารของบริษัท และนำใจความหลัก (Content Analysis) จากคำตอบในแบบสอบถามมาประมวลผล ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพ และราคาสินค้าทางการท่องเที่ยวของบริษัท (Tourism product) ที่จำหน่ายให้แก่ลูกค้านั้นอยู่ระดับสูง โดยศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย เป็นกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ (Active customers) และยังพบว่าระบบการให้บริการโดยพนักงานซึ่งเป็นนักศึกษาฝึกงานนั้นยังไม่ดีพอ เนื่องจากมีการสับเปลี่ยนผู้ให้บริการอยู่บ่อยๆ ทำให้การบริการไม่

ต่อเนื่อง นอกจากนี้การทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัทยังคงมีข้อจำกัด เนื่องจากฐานะของ
บริษัทเป็นเพียงสถานที่ฝึกงานของนักศึกษา ไม่ใช่ธุรกิจตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย



Title THE POTENTIAL DEVELOPMENT OF A TOUR COMPANY:
A CASE STUDY OF PHRA NAKHON MODEL TRAVEL
COMPANY

Author Kanlayarat Sukkananchana

Advisor Chaivatana Tantiyamas, Ph.D.

Co-Advisor Associate Professor Manat Chaisawat

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

Keywords Model travel company Tourism product Satisfaction

ABSTRACT

This is a study of the potential development of the Phra Nakhon Model Travel Company, a model tour agency established for training tourism students in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The purpose of the tour agency mentioned above is for practical training to tourism students. In order to have enough budgets to cover all agencies' expense it also runs tourism business for members of the campus both staff and students including some alumni and outsiders. Since the university has its policy to keep up this travel agency then it has an idea to find techniques so as to maintain customer's satisfaction and finally be able to preserve all regular patrons.

The research seeks to find ways to satisfy customers' desire and preference to provide essential guidelines for the model tour agency. Primary data was collected from customers with structural questionnaires both opened-end and closed-end questions. In-depth interview was made by conversing with members of executive board and all staff of the model tour agency. Both descriptive and inferential statistics are used to analyze all collected data.

The research finds that those consumers are satisfied with the price and quality of tourism product. Service staffs are so often changed in which it makes buyer inconvenient when they contact with the agency. Furthermore, doing marketing is also

limited; the one possible way is only the word-of-mouth among members. Since the agency is not a real business sector.

