

บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : ABTC/NKP/005

ชื่อโครงการ : แนวทางการพัฒนาศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม
เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

ชื่อนักวิจัย : ลักษมี พันธุ์นโสภณ, นภา นาคแย้ม, อนุธิดา ประเสริฐศักดิ์ และ
กัลยกร สันติธรรมสุทธิ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

E-mail Address: luksamee_n@hotmail.com

ระยะเวลาโครงการ : วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2552

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม 2) ศึกษาตัวบ่งชี้ความสำเร็จของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม 3) หาแนวทางพัฒนาศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่าจังหวัดนครปฐมมีศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ดำเนินการโดยภาครัฐ จำนวน 3 ร้าน ภาคเอกชน จำนวน 107 ร้าน และดำเนินการโดยชุมชนจำนวน 9 ร้าน รวมจำนวนทั้งสิ้น 119 ร้าน ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว พบว่าตัวบ่งชี้ความสำเร็จของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม ได้แก่ ร้อยละการมีส่วนร่วมของชุมชน ระดับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจของผู้จัดส่งสินค้า จำนวนครั้งในการประชาสัมพันธ์ต่อเดือน ร้อยละการเพิ่มขึ้นของยอดขาย จำนวนการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้แก่ผู้ผลิต ร้อยละการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการท่องเที่ยว ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของพนักงาน ระดับความพึงพอใจของสมาชิก และร้อยละคุณภาพในการจัดทำบัญชีและการเงิน ดังนั้นแนวทางการพัฒนาศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนควรมีการบูรณาการหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และชุมชน เพื่อสร้างความเป็นเอกลักษณ์ของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม

คำหลัก : ศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว, ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

Abstract

Project Code : ABTC/NKP/005

Project Title : The Development Guidelines of Nakhonpathom Tourist Service Center

Investigators : Phantanasophon L, Nakyam N, Prasertsak A and Sunthithamsoot K.

E-mail Address: luksamee_n@hotmail.com

Project Duration : October 1, 2008 – September 30, 2009

The objective of this research is to study general conditions of Nakhonpathom tourist service center. The second and the third objective are to study its key performance indicator and to identify the development guidelines of Nakhonpathom tourist service center for sustainable tourism. This research is a quantitative and qualitative research that collects data from the survey on general conditions of tourist service center, questionnaires and in-depth questionnaires. The focus group meeting was also organized to find the complete key performance indicators to assess the success of tourist service centers in Nakhonpathom province. The final research process is to organize the brainstorming meeting in order to find the development guidelines for Nakhonpathom tourist service center. The data analysis has been done by categorization, classification, conclusion and descriptive interpretation, and informative presentation. The results of this research found that Nakhonpathom province has 119 tourist service centers in total. The three of them are administrated by the public sector while the 107 shops are administrated by the private sector and the other 9 shops are administrated by the community. The majority of entrepreneurs in the private sector are sole proprietors and most of their products are food. The greater numbers of businesses have been operated for more than 10 years and the average income is 10,000-15,000 baht per month. The characteristic of shops are kiosks that situated around tourist attractions and main road to the tourist destinations. The only facility of those shops is a parking lot.

Keywords: Tourist Service Center, Key Performance Indicator