

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

แผนธุรกิจ ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ “เอ็มพลัส ทราเวล”
กรณีศึกษา กลุ่มลูกค้าคณะบุคลากรทางการศึกษาภาคตะวันออก

สุนิสา มือนันต์

TH6012459

27 ก.ย. 2554

293927

ลิขสิทธิ์

2554

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

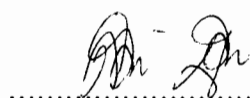
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤศจิกายน 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ สุนิสา มีอนันต์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

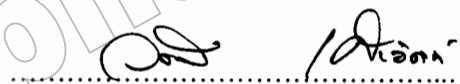
คณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์



.....ประธาน
(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

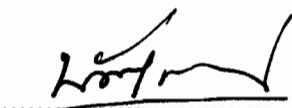


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วุฒิชชาติ สุนทรสมย์)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียววิเศษ)

คณะกรรมการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม ของมหาวิทยาลัยบูรพา



.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้ ในนามของแผนธุรกิจนำเที่ยว เอ็มพลัส ทราเวล (Mplus Travel) ภูมิศึกษาปัจจัยและความต้องการใช้บริการประเภทธุรกิจนำเที่ยว รูปแบบการนำเที่ยวสำหรับคนไทยภายในประเทศ ของกลุ่มบุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามะนิลา เขต 1 ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างดี และในนามของผู้จัดทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ ต้องขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.วุฒิชัย สุนทรสมัย ประธานหลักสูตร ที่ให้โอกาสที่ดีในการเริ่มต้นธุรกิจ คอยให้คำชี้แนะ และให้กำลังใจเสมอมา รวมถึงเป็นกรรมการในการสอบงานนิพนธ์

ขอบพระคุณ ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ที่คอยชี้แนะ ดูแลให้คำแนะนำในการปรับแก้งานนิพนธ์ฉบับนี้อย่างใกล้ชิด

ขอบพระคุณ รศ.ดร.วรรณิ เตียววิเศษ เป็นอย่างสูงที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบงานนิพนธ์ ตลอดจนได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานนิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณคณะครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่ได้ให้คำแนะนำ ชี้แนะ และให้คำปรึกษาที่ดีตลอดมา

ขอบพระคุณคณะบุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานการศึกษา มะนิลา เขต 1 ที่ได้ให้โอกาสในการสัมภาษณ์ พูดคุย และตอบคำถามจากแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบหมู่คณะของแต่ละหน่วยงานเป็นอย่างดี และสุดท้ายนี้ ขอบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ผู้ถือหุ้นของบริษัททุกคน รวมถึงเพื่อน ๆ นิสิต SME รุ่น 7 และรุ่นพี่ทุกคน ที่เป็นกำลังใจ และคอยให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำต่าง ๆ ที่ผ่าน มา เพื่อให้การทำแผนธุรกิจครั้งนี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ หากงานนิพนธ์ฉบับนี้ มีข้อมูลใดที่ไม่ชัดเจน หรือมีความผิดพลาดประการใด ทางผู้จัดทำต้องขออภัย มา ณ โอกาสนี้ และงานนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจจะทำธุรกิจประเภทนี้ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ขอขอบคุณงามความดีทั้งหลาย แต่ผู้มีพระคุณทั้งที่ได้กล่าวมาแล้ว และไม่ได้กล่าวมา รวมถึงครอบครัว ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจเป็นอย่างดี จนประสบความสำเร็จในการศึกษา

สุนิสา มือนันต์

52920121: สาขาวิชา: การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; กจ.ม.

(การจัดการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม)

คำสำคัญ: ปัจจัย/ การตัดสินใจ/ บริการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ/แผนธุรกิจ/บุคลากรทางการศึกษา/ สังกัด สำนักงานการศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา เขต 1

ตุณิสา มือนันต์ : แผนธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศของบริษัทเอ็มพลัสทราเวล: กรณีศึกษา กลุ่มลูกค้าคณะบุคลากรทางการศึกษาภาคตะวันออก (DOMESTICS TRAVEL BUSINESS PLAN OF MPLUS TRAVEL AGENCY: CASE STUDY IN EASTERN EDUCATION PERSONNEL) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: สมบัติ อารังสินถาวร, D.B.A. 105 หน้า. ปี พ.ศ. 2553.

การจัดทำแผนธุรกิจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อวางแผนและใช้ในการดำเนินการประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศของ เอ็มพลัสทราเวล สำหรับกลุ่มลูกค้าคณะบุคลากรทางการศึกษา เขตภาคตะวันออก 2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศของคณะบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาพื้นที่ฉะเชิงเทรา เขต 1 ทั้งนี้ผู้จัดทำได้แนวคิด และมองเห็นช่องทางทางธุรกิจหลังจากศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา จึงได้เกิดธุรกิจนำเที่ยว เอ็มพลัส ทราเวล นี้ขึ้น ซึ่งแผนธุรกิจฉบับนี้ ได้ทำการศึกษาวิจัย และเก็บข้อมูล รวมถึงการพูดคุยสัมภาษณ์ ด้านปัจจัยและความต้องการเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว จากคณะบุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานการศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 จำนวน 45 ตัวอย่าง จากจำนวนประชากร 50 หน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานการศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นสถานบันประเภทโรงเรียนประถมศึกษา ที่มีจำนวนบุคลากรไม่เกิน 10 ซึ่งมีนักเรียนและบุคลากรในสังกัดอยู่ที่ประมาณ 101-200 คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลุ่มสถานบันการศึกษาขนาดเล็ก จนถึงขนาดกลาง ซึ่งส่วนใหญ่แต่ละหน่วยงานเคยจัดประชุม อบรม ศึกษาดูงาน สัมมนา รวมถึงท่องเที่ยว ให้กับบุคลากรนอกสถานที่ ที่ผ่านมาส่วนใหญเคยจัดประมาณ 1-3 ครั้ง โดยแต่ละครั้งที่จัดกิจกรรมส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มเล็กไม่เกิน 50 คน และมีงบประมาณต่อครั้งไม่เกิน 50,000 บาท ทั้งนี้ที่ผ่านมาแต่ละหน่วยงานเคยจัดกิจกรรมแล้วในจังหวัดเขตภาคตะวันออกเสียส่วนใหญ่ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลและสอบถาม พบว่าในหลายๆ หน่วยงานมีการวางแผนการจัดกิจกรรมฯ ดังกล่าว ประมาณปีละ 1-3 ครั้ง ครั้งละ 1-3 วัน โดยใช้ช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และบางส่วนจัดในช่วงวันธรรมดา จันทร์-ศุกร์ อีกด้วย แต่ยังไม่มีการกำหนดสถานที่จัดกิจกรรมที่แน่นอนไว้

ในส่วนของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว ปัจจัยหลักได้แก่ด้านคุณภาพและบริการ ราคาที่สมเหตุสมผลกับบริการ และความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ ตามลำดับ ส่วนที่ได้รับจะเป็นเรื่องของความพิเศษและแตกต่างจากตัวแทนเที่ยวอื่นๆ ให้ได้ และทำให้ลูกค้ารู้จักและประทับใจ

ซึ่งผู้วิจัยและในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว “เอ็มพลัส ทราเวล” จึงได้นำข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้มาปรับใช้กับการเขียนแผนธุรกิจฉบับนี้ กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดด้านต่างๆ เช่น กลยุทธ์ “มากกว่าบริการ” กลยุทธ์ “เพื่อครู” กลยุทธ์ “เยี่ยมบ้านครู” และกลยุทธ์ “เปิดใจครู” เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินธุรกิจต่อไป

52920121: MAJOR: SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE MANAGEMENT; M.M.

(SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE MANAGEMENT)

KEYWORDS: FACTORS FOR DECISION/ DOMESTICS TRAVEL AGENCY/ BUSINESS PLAN/

EDUCATION PERSON / PERSON EDUCATION IN DEPARTMENT

EDUCATION CHACHOENGSAO AREA 1

SUNISA MEEANAN: DOMESTICS TRAVEL BUSINESS PLAN OF MPLUS TRAVEL
AGENCY: CASE STUDY IN EASTERN EDUCATION PERSONNEL. ADVISORY: SOMBAT
THUMRONGSINTHAWON, D.B.A. 105 P. 2010.

This business plan made for 1. Planning and proceeds Mplus Travel business for education personnel customer. 2. Study and analysis the factor and customer requirement of education personnel in Chachoengsao area 1.

In order that the organizer have the idea after study in Master Degree of Management at Burapha University. This business plan made from the customer research by customer interview about the factor and customer requirement for education personnel Chachoengsao area 1 with 45 of sample size from the population of 50 departments. The tool we use is a questionnaire and use the statistics to analysis the data with the statistics software.

The result from the research show the majority of sample is the elementary and the education personnel is not higher than 10, overall of the personnel and student is around 101-200 person, make the activity like travel around 1-3 time and have person attend to this activity less than 50 person per time, use the budget less than 50,000 Bath per time, the place that they choose is in the East.

From the questionnaire we found that the departments plan to make the activity like travel 1-3 time per year and 1-3 days per time, they choose the period as Saturday and Sunday to attend the activity but not fix the place. In the part of factor to make the decision to choose the travel agency we found that quality and service. Is the first priority to effect the decision, the next one is the price appropriate with the service and reliability of the agency.

The organizer have made the travel business will use this data and suggestion to apply with this business plan for make the business market strategic. In order that it will useful for proceed the business later.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ	1
บทสรุปผู้บริหาร.....	1
วัตถุประสงค์ของการนำเสนอแผนธุรกิจ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
ความเป็นมาของธุรกิจ.....	2
ขอบเขตของการจัดทำแผนธุรกิจ และกรณีศึกษาวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 บริการ.....	6
รายละเอียดการบริการ.....	6
3 การวิเคราะห์อุตสาหกรรมและการวิเคราะห์ตลาด.....	8
สถานะอุตสาหกรรม และสถานะตลาด.....	8
แนวโน้มทางการตลาด.....	10
สภาพการแข่งขัน.....	12
การเปรียบเทียบคู่แข่ง.....	12
สภาพการแข่งขัน Five Force Analysis.....	13
การวิเคราะห์ปัจจัยของธุรกิจ หรือ SWOT Analysis.....	16
4 แผนการบริหารจัดการ	19
ข้อมูลธุรกิจ	19
รูปแบบการดำเนินธุรกิจ.....	19

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 แผนการดำเนินงาน.....	26
การวางแผนโปรแกรมท่องเที่ยว	26
การติดต่อ / ประสานงานกับสถานที่ต่างๆ.....	26
ขั้นตอนการจำหน่ายโปรแกรมทัวร์/กรุ๊ปทัวร์.....	27
6 การวิจัยตลาดและการวิเคราะห์ตลาด.....	31
กลุ่มลูกค้า	31
รูปแบบการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
สรุปผลการวิจัย	32
ประเมินแนวโน้มตลาดในอนาคต.....	36
7 แผนการตลาด.....	37
การกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด	37
การกำหนดลูกค้าเป้าหมาย.....	37
การกำหนดตำแหน่งทางการตลาด.....	38
กลยุทธ์ทางการตลาด	39
8 แผนการเงิน.....	43
แหล่งที่มาของเงินลงทุน.....	44
สมมติฐานทางการเงิน.....	44
สรุปจุดเด่น ปัญหา และเป้าหมายทางการเงิน.....	47
9 แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง.....	49
รายละเอียดของแผน	49
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	55
ประวัติของผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1-1 ขั้นตอนดำเนินงานจำแนกตามรายการ.....	4
2-1 ตัวอย่างรายการบริการของเอ็มพลัส ทราเวล.....	7
3-1 การเปรียบเทียบคู่แข่ง.....	13
4-1 รายนามคณะกรรมการบริษัท.....	19
4-2 หุ้นส่วน และสัดส่วนถือครอง.....	20
6-1 ผลการวิจัย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	32
6-2 ผลการวิจัย ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการประเภทธุรกิจนำเที่ยว.....	32
6-3 ผลการวิจัย ส่วนที่ 3 ด้านความต้องการในการจัดประชุม จัดนำเที่ยว อบรม สัมมนา.....	33
6-4 ผลการวิจัย ส่วนที่ 4 ด้านปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว.....	34
8-1 ประเมินการในการลงทุน.....	43
8-2 ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน.....	43
8-3 สมมติฐานทางการเงินปี พ.ศ. 2554-2556.....	45
8-4 ประเมินการในการให้บริการรายปี.....	45
8-5 งบกำไรขาดทุน.....	46
8-6 ประเมินการงบดุล ปี 2554-2556.....	46
9-1 ตัวอย่างแบบฟอร์มการเปรียบเทียบคู่แข่ง.....	51

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
3-1 วิเคราะห์ Five Force	14
3-2 วิเคราะห์ SWOT	16
4-1 แผนผังองค์กร	21
7-1 ส่วนแบ่งการตลาดของกิจการ.....	37
7-2 กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของกิจการ.....	38
7-3 ตำแหน่งทางการตลาดของกิจการ.....	38