

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค จากที่สภาวะเศรษฐกิจของโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอย่างรวดเร็ว จากในอดีตที่มาของการเติบโตทางเศรษฐกิจคืออุตสาหกรรมการผลิตเหมืองแร่และการเกษตรแต่ในปัจจุบันการเติบโตทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับภาคการบริการในฐานะที่เป็นแหล่งที่มาของรายได้และการจ้างงานที่สำคัญที่สุดแทนที่ภาคอุตสาหกรรมที่เคยมีความสำคัญมาก่อนในอดีตซึ่ง ภาคการบริการที่มีบทบาทสำคัญ คือ อุตสาหกรรมการบริการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นหนึ่งยุทธศาสตร์ที่รัฐบาลให้ความสำคัญเนื่องจากถือเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรัฐบาลได้มีการสนับสนุนและส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ โดยทุกหน่วยงานของภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนกิจกรรมทางการท่องเที่ยว (สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์, 2549) ส่งผลให้การเดินทางท่องเที่ยวของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี พ.ศ. 2552 รัฐบาลมีการรณรงค์สนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างกระแสให้เกิดการรับรู้และความร่วมมือสนับสนุนและส่งเสริมปีท่องเที่ยวไทยโดยในตลาดต่างประเทศยังคงนำเสนอโครงการ มุมมองใหม่เมืองไทย (Amazing Thailand)

การท่องเที่ยวสามารถเป็นเงินตราต่างประเทศเข้าสู่ประเทศเพื่อนำไปพัฒนาประเทศของตนให้เจริญก้าวหน้าทำให้ประเทศทั้งที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนาต่างพยายามพัฒนาการท่องเที่ยวของตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่นักท่องเที่ยวและให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยังประเทศของตนมากที่สุด

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ซึ่งแต่เดิมมิได้เกี่ยวข้องกับระบบธุรกิจโดยตรง เพราะจุดประสงค์สำคัญของนักท่องเที่ยวเพียงต้องการพักผ่อนหลังจากประกอบภาระงานเมื่อจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น กิจกรรมต่างๆ ได้เพิ่มมากขึ้น การดำรงชีวิตเปลี่ยนไปจากเดิมเศรษฐกิจเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ความต้องการที่จะพักผ่อนจึงมีมากขึ้น ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าด้านการคมนาคมขนส่ง การเดินทางที่สะดวกสบายมากขึ้น การพัฒนาและขยายแหล่งท่องเที่ยวจึงไม่ได้เป็นเพียงการสนองความต้องการของประชากรที่เพิ่มขึ้นเท่านั้นแต่จะเป็นการประกอบการที่เป็นไปในรูปของระบบธุรกิจโดยตรง ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติและความร่วมมือระหว่างประเทศ (วรรณ วรชานิช, 2546)

ในปัจจุบันการเติบโตทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับภาคการบริการในฐานะที่เป็นแหล่งที่มาของรายได้และการจ้างงานที่สำคัญที่สุดแทนที่ภาคอุตสาหกรรมที่เคยมีความสำคัญมาก่อนในอดีต สำหรับประเทศไทยมีส่วนที่เพิ่มขึ้นในด้านการบริการของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ได้แสดงถึงความสำคัญของภาคการบริการ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2549) โดยในปี พ.ศ. 2549 มีสัดส่วนถึง

ร้อยละ 47.74 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ คิดเป็นมูลค่า 3.73 ล้านล้านบาท (กรมส่งเสริมการค้าส่งออก, ออนไลน์, 2551) อีกทั้งยังก่อให้เกิดอัตราการจ้างงานถึงร้อยละ 40 ซึ่งภาคบริการนับเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสนับสนุนภาคอื่นๆ และยังช่วยสร้างรายได้หลักให้กับประเทศ ธุรกิจบริการจึงถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะสาขาที่เชื่อมโยงกับธุรกิจท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร และธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น ธุรกิจท่องเที่ยวทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศ คือ ธุรกิจท่องเที่ยว

ราณี อิศัยกุล (2544, หน้า 226 - 228) ได้จำแนกประเภทของธุรกิจการท่องเที่ยว ดังนี้ (1) ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ (2) ธุรกิจจัดนำเที่ยวนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศไปยังแหล่งท่องเที่ยวในประเทศและ (3) ธุรกิจจัดนำเที่ยวภายในประเทศเดินทางไปแหล่งท่องเที่ยวต่างประเทศ จะเห็นได้ว่าธุรกิจการท่องเที่ยวมีหลากหลายประเภททำให้การแข่งขันในการดำเนินธุรกิจค่อนข้างที่จะสูง อีกทั้งในปัจจุบันการพัฒนาทางด้านของเทคโนโลยีส่งผลทำให้สถานที่สำคัญที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว หรือร้านอาหารและโรงแรมที่พัก ที่ได้รับการนิยมได้มีการเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ต่าง ๆ ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถที่จะหาข้อมูลและเดินทางไปได้ด้วยตนเอง ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวต้องมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารเพื่อให้การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและอยู่รอดภายใต้สภาวะการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น

ซึ่งผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องใช้ทักษะในการบริหารดังที่ روبินส์ และ ครูเตอร์ (Stephen Robbins and Mary Coulter, 2012, p. 40) ได้กำหนดตัวชี้วัดทักษะ 3 ด้านที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วย ทักษะทางด้านเทคนิค ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์และ ทักษะทางด้านความคิด รวมถึงมีขีดความสามารถในการบริหารงานด้านต่างๆ ที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วย ขีดความสามารถด้านการจัดการ การตลาดและกระบวนการปฏิบัติการที่ต่อเนื่องกันเพื่อให้การบริหารหรือการจัดการหน่วยงานดำเนินไปตามเป้าหมาย

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2543, หน้า 63 – 65) ระบุว่า แนวทางการจัดการเป็นกระบวนการบริหารจัดการให้ดำเนินการไปตามเป้าหมายจะมีกระบวนการสำคัญ 8 ขั้นตอน ประกอบไปด้วย การวางแผนงาน การจัดหน่วยงาน การจัดบุคลากร การอำนวยการ การประสานงาน การจัดสรรทรัพยากร การรายงานและการติดตามประเมินการดำเนินงาน ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ

นอกจากนี้ คอตเลอร์ (Kotler, 1997, p.98) ระบุถึงเครื่องมือทางการตลาดที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจทางการตลาด ประกอบไปด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมทางการตลาด เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นองค์ประกอบการบริหารมีอยู่หลายส่วนทำให้คณะผู้วิจัยสนใจว่าองค์ประกอบใดบ้างที่ส่งผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพและหาแนวทางการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวให้ประสบความสำเร็จ

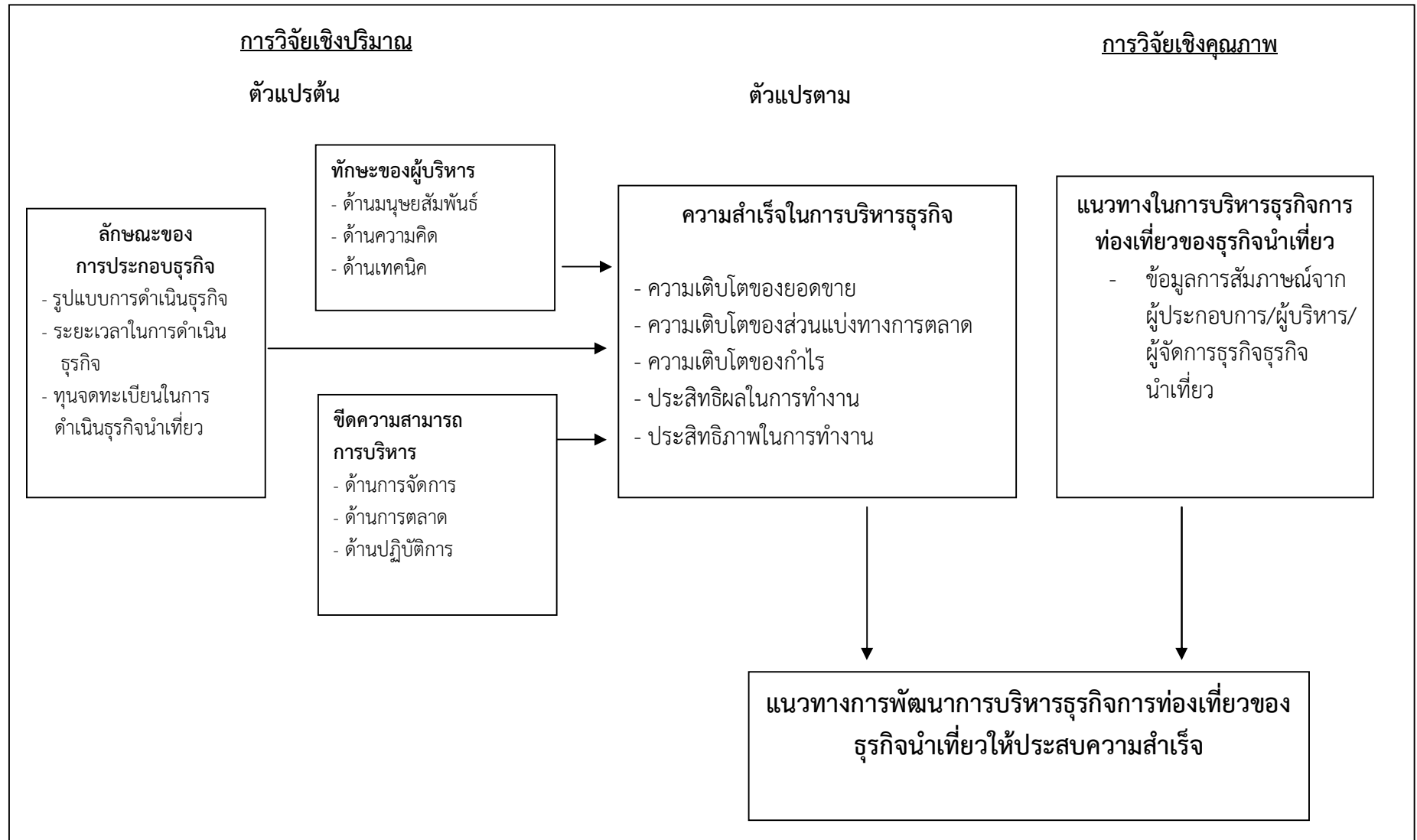
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะและขีดความสามารถของผู้บริหารในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว
3. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามลักษณะของการประกอบธุรกิจนำเที่ยว
4. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว
5. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวให้ประสบความสำเร็จ

คำถามการวิจัย

1. ทักษะและขีดความสามารถของผู้บริหารในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวเป็นอย่างไร
2. ธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจเพียงใด
3. ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวจำแนกตามลักษณะของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแตกต่างกันอย่างไร
4. ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว
5. แนวทางการพัฒนาการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวให้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดการวิจัย ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว : กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ฯ



ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย

ลักษณะของการประกอบการธุรกิจ ประกอบไปด้วย รูปแบบการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียนในการดำเนินธุรกิจ

ทักษะของผู้บริหาร ประกอบด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิดและทักษะด้านเทคนิค

ขีดความสามารถ ประกอบด้วย ขีดความสามารถด้านการจัดการ ด้านการตลาดและด้านปฏิบัติการ

ความสำเร็จในการประกอบการธุรกิจ ประกอบด้วย ความเติบโตของยอดขาย ความเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด ความเติบโตของกำไร ประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในเก็บข้อมูล

ระยะเวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน 15 มกราคม 2556 ถึง 2 เดือน มิถุนายน 2556

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดไว้ในช่วง 1 เดือนตุลาคม 2555 ถึง 30 กันยายน 2556 เป็นระยะเวลา 12 เดือน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหาร/ผู้จัดการ ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,933 ราย (อ้างอิง ข้อมูล กรมการท่องเที่ยว ณ เดือน มีนาคม 2554)

ขอบเขตของพื้นที่ที่ศึกษา

ศึกษาพื้นที่ในเขต กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานงานวิจัย

1. ธุรกิจนำเที่ยวที่มีลักษณะของการประกอบการธุรกิจแตกต่างกันมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจที่แตกต่างกัน
2. ทักษะและขีดความสามารถของผู้บริหารในการบริหารธุรกิจนำเที่ยวส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ หมายถึง ปัจจัยที่สำคัญและเป็นปัจจัยหลักเพื่อให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าที่ลูกค้าต้องการเป็นสำคัญ โดยปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วย 1. ลักษณะการประกอบธุรกิจ 2. ทักษะของผู้บริหาร 3. ซิตความสามารถในการบริหาร 4. ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การดำเนินธุรกิจให้บริการการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ โดยเจ้าของธุรกิจหวังจะได้รับผลตอบแทนเป็นกำไรจากการดำเนินธุรกิจ

ลักษณะของการประกอบธุรกิจ หมายถึง การดำเนินงานของธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ของธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วย รูปแบบการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจและทุนจดทะเบียนในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว

รูปแบบการดำเนินธุรกิจ หมายถึง ลักษณะของธุรกิจในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย กิจกรรมเจ้าของเพียงคนเดียว ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ หมายถึง ระยะเวลาที่ธุรกิจได้มีการดำเนินธุรกิจ การท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี, 3 ปี – 6 ปี, 7 ปี – 10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ทุนจดทะเบียนในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง เงินทุนที่นำมาลงทุนเป็นหลักทรัพย์ที่แจ้งกับกระทรวงพาณิชย์

ทักษะของผู้บริหาร หมายถึง ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ทักษะของผู้บริหารประกอบไปด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิค

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีการจูงใจและสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้

ทักษะด้านความคิด หมายถึง ความสามารถในการมองภาพรวมของสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการธุรกิจ

ทักษะด้านเทคนิค หมายถึง ความสามารถที่เป็นความรู้เฉพาะและมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษและอาศัยประสบการณ์และเทคนิคในการทำงานของผู้บริหาร

ซิตความสามารถในการบริหาร หมายถึง ศักยภาพของผู้บริหารในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ประกอบไปด้วย ด้านการจัดการ ด้านการตลาด และด้านการปฏิบัติการ

ซิตความสามารถทางการจัดการ หมายถึง ศักยภาพของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจในเรื่องของการจัดการธุรกิจภายในองค์กร อาทิ การวางแผน การจัดองค์กร การพัฒนาพนักงาน และการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม

ซิตความสามารถทางการตลาด หมายถึง ศักยภาพของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจในเรื่องของการจัดการธุรกิจด้านการตลาดไม่ว่าจะเป็น ด้านผลิตภัณฑ์/บริการสินค้า ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดตั้งราคา

ขีดความสามารถในการปฏิบัติการ หมายถึง ศักยภาพของผู้ประกอบการในการบริหารธุรกิจในเรื่องของการจัดการธุรกิจ

ความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ หมายถึง อัตราการเจริญเติบโตของยอดขายปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา อัตราการเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาดปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา อัตราการเจริญเติบโตของกำไรปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ยอดขายปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางการพัฒนาการประกอบการธุรกิจการนำเข้าให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น
2. เป็นข้อเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาธุรกิจได้อย่างเหมาะสมและธุรกิจสามารถนำไปประยุกต์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม
3. เป็นแนวทางการศึกษาการดำเนินธุรกิจให้กับผู้ที่สนใจจะประกอบธุรกิจนำเข้า