

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว : กรณีศึกษาธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครฯ ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ในการนำเสนอแนวปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว : กรณีศึกษาธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครฯ การวิจัยมีการสรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากการแจกแบบสอบถามปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว กรณีศึกษาธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครฯ ให้กับผู้ประกอบการ/ผู้จัดการธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ฯ สรุปได้ดังต่อไปนี้

ลักษณะของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบบริษัทจำกัด จำนวน 276 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 78.41 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวมากกว่า 10 ปี จำนวน 242 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 68.75 จำนวนพนักงานในบริษัทน้อยกว่า 10 คน จำนวน 201 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 57.10 มีทุนจดทะเบียนในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวน้อยกว่า 4 ล้านบาท จำนวน 219 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 62.21 มีระยะเวลาในการคืนทุน 3-6 ปี จำนวน 178 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 50.57 ดำเนินธุรกิจนำเที่ยวทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ จำนวน 219 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 62.21 และการบริการธุรกิจนำเที่ยวแบบเหมารวมที่มีผู้นำเที่ยว จำนวน 246 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 69.89

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจทุกด้านในระดับมาก โดยผู้บริหารธุรกิจมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิค

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ทุกข้อในระดับมาก โดยผู้บริหารธุรกิจมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อมีการรับฟังความคิดและเข้าใจความรู้สึกของพนักงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ มีการกระจายอำนาจการบริหารให้กับพนักงาน สามารถควบคุมอารมณ์ในการคุยกับพนักงานและมีการติดต่อสื่อสาร/แลกเปลี่ยนข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจร่วมกับผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว รายอื่นๆ

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจด้านความคิดโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะด้านความคิดทุกข้อในระดับมาก โดยผู้บริหารธุรกิจมีทักษะด้านความคิดในข้อมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนาการดำเนินงานของธุรกิจ มีการวางแผนการบริหารงานล่วงหน้าและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติจริง มีการคาดการณ์และวางแผนรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และมีการจัดอบรมพนักงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจด้านเทคนิคโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะด้านเทคนิคในระดับมาก ในข้อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเพื่อความสะดวกในการที่ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยว เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้า มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการตัดสินใจการดำเนินงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประสานงานกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจเช่ารถ ธุรกิจที่พัก และผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะด้านเทคนิคในระดับปานกลาง ในข้อมีการนำกระบวนการวิจัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถในการบริหารโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถในการบริหารด้านการปฏิบัติการในระดับมากที่สุด เป็นอันดับแรก โดยผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถระดับมากในด้านการตลาด และด้านการจัดการ มีขีดความสามารถในการบริหารในระดับมาก

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถในการบริหารด้านการจัดการโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการจัดการทุกข้อในระดับมาก โดยมีขีดความสามารถในข้อมีการวางแผนธุรกิจโดยคำนึงถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการบริหาร ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการสนับสนุนพนักงานได้พัฒนาความรู้เพื่อรองรับการบริการลูกค้า มีการแบ่งแผนงานที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ มีการจัดให้พนักงานเป็นผู้แนะนำแพคเกจท่องเที่ยว มีการจัดทำประกันภัยให้กับพนักงาน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา และมีการวางแผนจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถในการบริหารด้านการตลาดโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการตลาดในระดับมากที่สุด ในข้อมีการจัดทำประกันภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ มีการกำหนดที่พัก/โรงแรมตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการกำหนดร้านอาหารตรงกับความต้องการของลูกค้ามีการกำหนดแหล่งท่องเที่ยวตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับการบริการให้กับลูกค้า

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการตลาดในระดับมาก ในข้อมีการแนะนำเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากผู้ประกอบการอื่นๆ มีการนำเสนอแพคเกจท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ เช่น เว็บไซต์ และผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการตลาดในระดับปานกลาง ในข้อมีการนำเสนอแพคเกจท่องเที่ยวให้กับลูกค้าโดยการออกบูท

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถในการบริหารด้านการปฏิบัติการโดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการปฏิบัติการในระดับมากที่สุด ในข้อมีการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรม เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มีการกำหนดนโยบายการบริการให้ลูกค้าพึงพอใจ มีการดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานของสมาคมการท่องเที่ยว มีการกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ มีการนำข้อเสนอที่ได้จากพนักงานและลูกค้ามาปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการปฏิบัติการในระดับมาก ในข้อมีการประสานงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องไว้บริการนักท่องเที่ยวและมีการสร้างรูปแบบการบริการนำเที่ยวที่แตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่นๆ

ธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ ด้านการเติบโตของยอดขายเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 22 ด้านการเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาดเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20 และด้านการเติบโตของผลกำไรเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 20

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านประสิทธิผลในการทำงานในระดับมากที่สุดทุกข้อ ดังนี้ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีการแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การดำเนินงานของธุรกิจได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน อาทิ ลูกค้า บุคลากร และผู้บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น มีการตัดสินใจดำเนินงานที่ถูกต้องและบรรลุเป้าหมาย พนักงานมีความภาคภูมิใจต่อองค์กร และกระบวนการทำงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมากที่สุดทุกข้อ ดังนี้ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ปัญหาในการดำเนินงานได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า มีการดำเนินงานด้วยความรวดเร็วโดยปราศจากข้อผิดพลาด ลดขั้นตอนการทำงานในการบริการลูกค้า และต้นทุนในการดำเนินงานลดลง

ปัจจัยที่ผู้บริหารพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจนำเที่ยว 3 อันดับแรก คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์ และจริงใจต่อลูกค้า รองลงมาคือ การเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง คุณภาพการให้บริการของพนักงาน การจัดตารางการท่องเที่ยว ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวก และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถวิเคราะห์แนวโน้มของตลาดการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง



### ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ/ผู้จัดการธุรกิจนำเที่ยว เกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังนี้

#### 1. การวางแผนการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจการนำเที่ยวมีการวางแผนในการดำเนินธุรกิจ เพื่อรองรับต่อความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ยังนำหลักของการบริหารบุคคลเข้ามามีใช้ในการดำเนินธุรกิจและมีการจัดสวัสดิการให้กับพนักงาน และจัดทำฐานข้อมูลลูกค้า อีกทั้งพนักงานที่เข้ามาทำงานบริษัทจะมี การอบรมให้กับพนักงานอีกทั้งการดำเนินงานมีการประสานงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องไว้บริการนักท่องเที่ยว

#### 2. การบริหารการตลาดมาใช้ประยุกต์กับการดำเนินธุรกิจ

บริษัทนำเที่ยวจะมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยผ่านสื่อทางด้านการสื่อสารเครือข่ายสังคม (Social network) เช่น เว็บไซต์เฟสบุ๊ก (facebook) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้นอีกทั้งการดำเนินงานของบริษัทมีการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในรูปแบบต่าง ๆ ที่แตกต่างกันและกลับมาใช้บริการอีก มีการกำหนดแหล่งท่องเที่ยวตรงกับความต้องการของลูกค้า/หมู่คณะ

#### 3. การดำเนินการธุรกิจในปัจจุบันมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

การบริหารธุรกิจนำเที่ยวมีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากความเจริญของเทคโนโลยีทำให้นักท่องเที่ยวสามารถที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยไม่พึ่งพาบริษัทนำเที่ยว ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องมีการปรับการดำเนินงานโดยต้องมีการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเพื่อเป็นการให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก นอกจากนี้บริษัทนำเที่ยวจำเป็นต้องมีการนำเสนอเส้นทางใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าที่แตกต่างจากที่มีในเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังการเสริมการบริการโดยการสร้างความบันเทิงให้กับนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทางการท่องเที่ยวเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. ปัจจัยที่จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจนำเที่ยวประสบความสำเร็จและปัจจัยที่ส่งผลต่ออุปสรรคการดำเนินธุรกิจ

#### ปัจจัยที่ส่งผลธุรกิจประสบความสำเร็จ

การบริหารธุรกิจนำเที่ยวผู้บริหารต้องมีการคิดเส้นทางใหม่เพื่อเสนอให้กับนักท่องเที่ยว และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจก็จะกลับมาใช้บริการอีกซึ่งจะทำให้บริษัทมีรายได้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังต้องมีการสร้างความสัมพันธ์กับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรม ที่พัก ร้านอาหารเพื่อสร้างเครือข่ายในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐจะทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับบริษัทจากต่างประเทศได้

#### ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ

ปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรง คือ ปัญหาทางด้านการเมืองทั้งในประเทศและต่างประเทศส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านของเทคโนโลยีทำให้นักท่องเที่ยวมีการท่องเที่ยวโดยไม่ใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว

## อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัย คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) มาสนับสนุนในการอภิปรายผลการวิจัยอีกทั้งนำแนวคิดของนักวิชาการและงานวิจัยต่างๆ มาสนับสนุนข้อมูลการวิจัยการอภิปรายผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ทุกข้อในระดับมาก โดยผู้บริหารธุรกิจมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อมีการรับฟังความคิดและเข้าใจความรู้สึกของพนักงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ สตีเฟนส์ รอบบินส์ และ แมรี คูเตอร์ (Stephen Robbins & Mary Coulter, 2012, p. 40) ที่กล่าวว่า ผู้จัดการที่มีทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะสามารถเข้ากับทุกคนได้เป็นอย่างดีสามารถใช้ทักษะด้านการสื่อสารมีการตั้งใจและสร้างแรงจูงใจได้

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจด้านความคิดโดยรวมในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะด้านความคิดทุกข้อในระดับมาก โดยผู้บริหารธุรกิจมีทักษะด้านความคิดในข้อมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหา เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ สมชาย หิรัญกิตติ และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542, หน้า 21) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจขนาดย่อมประสบความสำเร็จโดยผู้บริหารที่มีความสามารถในการคิดหรือมีความคิดริเริ่มใหม่ ที่จะสามารถนำเอาแนวความคิดที่ดีมาเสริมสร้างให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ ทำสิ่งที่ถูกต้องก่อนคนอื่นเสมอซึ่งจะก่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจด้านเทคนิคโดยรวมในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะด้านเทคนิคในระดับมาก ในข้อมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเพื่อความสะดวกในการที่ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยว นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้จัดการธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าจะผ่านทางเว็บไซต์เป็นช่องทางการนำเสนอข้อมูลให้กับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปในทิศทางเดียวกับ คานส์ (Katz อ้างถึงใน Samuel & Trevis, 2012, p. 32) ที่ได้กำหนดตัวชี้วัดทักษะที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ คือ ทักษะทางด้านเทคนิคทางด้านการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การเขียนเว็บไซต์ของธุรกิจเพื่อนำเสนอข้อมูลแพคเกจต่าง ๆ ให้กับลูกค้า

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถในการบริหารด้านการจัดการโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการจัดการทุกข้อในระดับมาก โดยมีขีดความสามารถในข้อมีการวางแผนธุรกิจโดยคำนึงถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการบริหาร นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้จัดการธุรกิจนำเที่ยว พบว่า บริษัทหาช่องทางในการช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่ไม่มีค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายของบริษัท เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์ (2543, หน้า 136-137) ได้ให้แนวคิดปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจต้องมีการวางแผนหรือแม่แบบไว้ทั้งระบบและเป็นโครงการระยะยาวที่ต่อเนื่อง

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถในการบริหารด้านการตลาดโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการตลาดในระดับมากที่สุด ในข้อมีการจัดทำประกันภัยให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์งานวิจัย ผู้บริหาร/ผู้จัดการธุรกิจนำเที่ยว พบว่า บริษัทให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของลูกค้าโดยทำประกันภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปกับบริษัท เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ อธิป สุขมงคล (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตลาดที่มีต่อการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่ ของคนกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการเดินทางเป็นอันดับสูงสุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของรัชกฤษ คล่องพยาบาล (2550, หน้า 22-25) ที่กล่าวว่า ปัจจัยของความสำเร็จของธุรกิจในการดำเนินการธุรกิจ คือ การส่งมอบคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการไปสู่ลูกค้าโดยสินค้าหรือบริการของธุรกิจสามารถตอบสนองความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับลูกค้า

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการตลาดในระดับมาก ในข้อมีการแนะนำเส้นทางและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากผู้ประกอบรายอื่นๆ มีการนำเสนอแพคเกจท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์กับผู้บริหาร/ผู้จัดการธุรกิจนำเที่ยว พบว่า บริษัทนำเที่ยวให้พนักงานใช้ social network ให้เป็นประโยชน์เข้ามาใช้เป็นช่องทางการนำเสนอข้อมูลให้กับลูกค้า เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 1997, p. 98) ที่กล่าวว่า การส่งเสริมทางการตลาด จะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดจำหน่ายและตลาดเป้าหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถในการบริหารด้านการปฏิบัติการโดยรวมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการปฏิบัติการในระดับมากที่สุด ในข้อมีการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงคุณธรรมและจริยธรรม เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ พบว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจมีคุณลักษณะที่สำคัญตามลำดับ ดังนี้ คือ มีความซื่อสัตย์มีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ในธุรกิจที่ทำ มีความขยันทุ่มเทให้กับธุรกิจ

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีขีดความสามารถด้านการปฏิบัติการในระดับมาก ในข้อมีการประสานงานธุรกิจที่เกี่ยวข้องไว้บริการนักท่องเที่ยวและมีการสร้างรูปแบบการบริการนำเที่ยวที่แตกต่างจากผู้ประกอบรายอื่นๆ นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์กับผู้บริหาร/ผู้จัดการธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ต้องมีการเสนอการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ๆ ให้กับลูกค้า เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ คอตเลอร์ (Kotler, 1997, p.98) ที่กล่าวว่า ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) คุณสมบัติทางด้านผลิตภัณฑ์และคุณสมบัติอื่นๆ ที่เหนือกว่าคู่แข่ง ประกอบด้วย ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านประสิทธิผลในการทำงานในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีการแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของศิรินทร์ทิพย์ ขวัญเมือง (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านขายยาแผนปัจจุบัน ในเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การที่พนักงานมีความรู้ อุตสาหะและความสามารถ และการมีเกสซ์กรประจำให้คำปรึกษาแนะนำจัดยา รวมทั้งความน่าเชื่อถือ และการเปิดบริการมาเป็นระยะเวลานาน ทำให้ลูกค้ามีประจำ

ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านประสิทธิภาพในการทำงานในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดของ นิตยา วงศ์ธาดา (2543, หน้า 16-17) กล่าวว่า การที่จะทำให้ธุรกิจบริการประสบความสำเร็จกิจการต้องรู้จุดยืนของตนเองว่า การที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีในเรื่องอะไรบ้าง เช่น ผู้ประกอบกิจการจัดทัวร์ท่องเที่ยว ก็ต้องรู้ว่าทำอย่างไรลูกค้าจะได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางไปกับโปรแกรมทัวร์ที่จัดขึ้น และต้องจัดระบบให้มีการให้บริการนั้นอย่างครบถ้วน เตรียมพร้อมที่จะแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อลูกค้ามาใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ผู้บริหารพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจนำเที่ยว 3 อันดับแรก คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์ และจริงใจต่อลูกค้า เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในภาคใต้ พบว่า คุณลักษณะและความสามารถในการจัดการของผู้ประกอบการ คือ ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน มุ่งมั่น ความสำเร็จ มีความรับผิดชอบ มุ่งประสิทธิภาพในงานและมีความสามารถในการตัดสินใจ

ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการบริหารธุรกิจจำแนกตามรูปแบบการดำเนินธุรกิจพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจต่างกันมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบของการประกอบธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจขนาดย่อมด้านกลยุทธ์การสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน กลยุทธ์การมุ่งเฉพาะด้าน และกลยุทธ์การตอบสนองอย่างรวดเร็ว แตกต่างกัน เนื่องจาก รูปแบบการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันมีการหาลูกค้าและการดำเนินธุรกิจที่เหมือนกัน



ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จในการบริหารธุรกิจจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่างกันมีความสำเร็จในการบริหารธุรกิจไม่แตกต่างกัน ทั้งด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาการก่อตั้งธุรกิจ และประสบการณ์ในการทำธุรกิจปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับอัตราการเจริญเติบโตของยอดขายปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาและอัตราการเจริญเติบโตของกำไรปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

ปัจจัยทักษะของผู้บริหารด้านมนุษยสัมพันธ์ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจด้านประสิทธิผลในการทำงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยของ ภาสวรรณ โสภณ (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจำหน่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลชนิดประกอบของผู้ประกอบการ ที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าทางด้านคอมพิวเตอร์ เขตกรุงเทพมหานคร ทักษะคุณสมบัติเฉพาะบุคคล มีความสัมพันธ์กับยอดขายคอมพิวเตอร์ประกอบ

ปัจจัยขีดความสามารถของผู้บริหารด้านการตลาดส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยปัจจัยขีดความสามารถของผู้บริหารด้านการตลาดสามารถอธิบายความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543, หน้า 38) กล่าวว่า ปัจจัยทางการตลาด (Marketing factors) เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ธุรกิจจะต้องใช้ร่วมกันในการตัดสินใจทางการตลาด เพื่อสนองความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อดำเนินการตลาดสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าก็จะทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเนื่องจากการลดขั้นตอนการทำงานในการบริการลูกค้า มีการดำเนินงานด้วยความรวดเร็วโดยปราศจากข้อผิดพลาดและลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยการแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำให้ได้ข้อเสนอแนะทางปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว: กรณีศึกษาธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครฯ ดังประเด็นดังต่อไปนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการศึกษาผลการวิจัยทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวพบว่า การรับฟังความคิดเห็นและเข้าใจความรู้สึกของพนักงาน และจงใจให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถเป็นระดับทักษะที่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากการดำเนินธุรกิจผู้ประกอบการต้องมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้พูดถึงปัญหาที่ได้ประสบจากการทำงานเพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาแก้ไขเพื่อให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น

2. จากการศึกษาผลการวิจัยทักษะด้านเทคนิคของผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการองค์กรเพื่อความสะดวกในการที่ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลการท่องเที่ยว นอกจากนั้นเพื่อให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้นธุรกิจยังต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประสานงานกับธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจเช่ารถ ธุรกิจที่พัก

3. จากการศึกษาผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้กล่าวถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจนำเที่ยว คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์ และจริงใจต่อลูกค้า และยังมีการเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริหารธุรกิจนำเที่ยวประสบความสำเร็จ

4. ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวควรมีการสร้างเครือข่ายกับผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวรายอื่นๆ โดยใช้การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้เกิดพันธมิตรในการดำเนินงาน

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จากการศึกษาผลการวิจัยทักษะด้านเทคนิคของผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว พบว่า การนำกระบวนการวิจัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจมาใช้อยู่ในระดับปานกลาง คณะผู้วิจัยจึงเสนอผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรจะนำหลักการวิจัยไปใช้เพื่อหาถึงความต้องการของลูกค้า และจะได้มีการนำเสนอโปรแกรมการท่องเที่ยวได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. จากการศึกษาผลการวิจัยขีดความสามารถในการบริหารด้านการปฏิบัติการ พบว่า มีการสร้างรูปแบบการบริการนำเที่ยวที่แตกต่างจากผู้ประกอบรายอื่นๆ อยู่ในระดับมากแต่เมื่อเปรียบเทียบกับในด้านต่างๆ ยังอยู่ในอันดับสุดท้ายของด้านการปฏิบัติการ ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับเรื่องของการสร้างรูปแบบการบริการนำเที่ยวให้แตกต่างกันเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้กับผู้มาใช้บริการ

3. จากการศึกษาผลการวิจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการมีการแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ ดังนั้น การที่ธุรกิจนำเที่ยวจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อลูกค้ามีการแนะนำคนรู้จักมาใช้บริการอีกทั้งยังมีบริการใช้ซ้ำ

4. จากการศึกษาผลการวิจัยความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เนื่องจากการที่ธุรกิจได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานไม่ว่าจะเป็น การดำเนินงานแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าอย่างรวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานในการบริการลูกค้า

5. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ คือ ผู้ที่ทำหน้าที่นำเที่ยวมีส่วนสำคัญที่ส่งผลให้ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการ เนื่องจากผู้นำเที่ยวเปรียบเสมือนตัวแทนของธุรกิจ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องมีการอบรมผู้นำเที่ยวให้เข้าใจถึงหลักของการบริการที่ถูกต้อง

6. ชีตความสามารถทางด้านการตลาดของผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยวจึงควรพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้าทั้งด้านการให้บริการที่พัก โรงแรม รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มขึ้น

7. ควรมีการจัดอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือฝ่ายที่ทำหน้าที่ต้องพบกับนักท่องเที่ยวเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและเกิดความประทับใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีการสื่อสารที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยว
3. ศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว