

การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

นางสาวพุทธพร โคตรภัทร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)

are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

TOURISM BUSINESS OF ENTERPRISE IN PATTAYA CITY

MISS PUTTAPORN KHOTTAPHAT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Sciences Program in Sports Science

Faculty of Sports Science

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา
โดย	นางสาวพุทธพร โคตรภัทร
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทிரากรณ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. กำโชค เผือกสุวรรณ)

พุทธพร โคตรภัทร : การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา. (TOURISM BUSINESS MANAGEMENT IN PATTAYA CITY) อ. ที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก:

ศ. ดร. สมบัติ กาญจนกิจ, 207 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการเมื่อพัทยา และเพื่อเปรียบเทียบการจัดการระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยาจำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และได้มีการตรวจสอบเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากในทุกด้าน ($\bar{X} = 4.02$) ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 4.13$) ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการจัดองค์กร ($\bar{X} = 3.95$) และด้านการควบคุม ($\bar{X} = 3.86$)
2. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ($\bar{X} = 3.88$) ได้แก่ ด้านคู่แข่ง ($\bar{X} = 4.16$) ด้านสังคม ($\bar{X} = 3.94$) ด้านสิ่งแวดล้อม / ภัยพิบัติ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านการเมืองและกฎหมาย ($\bar{X} = 3.90$) ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.78$) และด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.61$)
3. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว โดยภาพรวมพบว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์กร มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
4. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาพบว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สาขาวิชา.....วิทยาศาสตร์การกีฬา.....ลายมือชื่อ.....

ปีการศึกษา.....2555.....ลายมือชื่อ อที่ปริกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

5478318339: MAJOR SPORTS SCIENCE

KEYWORDS: MANAGEMENT/ TOURISM BUSINESS / PATTAYA CITY

PUTTAPORN KHOTTAPHAT: TOURISM BUSINESS MANAGEMENT IN

PATTAYA CITY. ADVISOR: PROF. SOMBAT KARNJANAKIT, Ph.D., 207 pp.

The purposes of this research were to study the tourism business management in Pattaya city and compared the tourism business management between “Natural person” and “Juristic person” company. A total of 214 individuals were selected, from tourism business companies in Pattaya city to complete the survey questionnaires. The data has been analyzed statistically in term of frequency, percentage, mean, standard deviation, and t value.

Results indicated that :

1. Tourism business companies had their opinions in overall tourism business at the high level ($\bar{X} = 4.02$) with respective process sectors: Leading ($\bar{X} = 4.13$), planning ($\bar{X} = 4.12$), organizing ($\bar{X} = 3.95$), and controlling ($\bar{X} = 3.86$).

2. Tourism business companies had their opinions concerning impact on tourism business in Pattaya city overall in the high level ($\bar{X} = 3.88$) with respectively impact on competitiveness ($\bar{X} = 4.16$), social ($\bar{X} = 3.94$), environment/risk and hazard ($\bar{X} = 3.91$), politics and regulation ($\bar{X} = 3.90$, technology($\bar{X} = 3.78$), and economic($\bar{X} = 3.61$).

3. When comparing on tourism business process between Natural person and Juristic person company, there were no statistically significant difference at .05 level, however, the planning and the organizing process were statistical significant difference at .05 level.

4. When comparing on tourism business between company with Natural person and Juristic person, there were no statistically significant difference at .05 level, except, politics and regulations impact, social impact and technology impact.

Field of Study:..... Sports Science Student’s Signature.....

Academic Year:..... 2012 Advisor’s Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้มาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. กำโชค เผือกสุวรรณ กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัยในการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย อาจารย์ ดร. โสมฤทัย สุนธยาธร คุณบริสุทธิ์ ประสพทรัพย์ คุณวิวัฒน์ พัฒนสิน และคุณอภิศักดิ์ ลอจิติร์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน บุคลากรทุกท่าน พี่ๆ เพื่อนๆ และ น้องๆ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มอบทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิตในการทำวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณนายคงเดช และนางธิดา โคตรภัทร บิดามารดา นางอรนุชคอลลินส์ พี่สาว นายแอนดรู คอนลลินส์ พี่เขย และญาติ พี่ น้อง เพื่อนๆ ของผู้วิจัย ที่คอยสนับสนุนผู้วิจัย ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และผลักดันให้งานวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาแล้ว และมีได้กล่าวมาในที่นี้ จึงกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย และประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบให้แก่ครู อาจารย์ ที่ได้ให้ความรู้ บิดามารดา ผู้ให้กำเนิด คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ความรู้และเกิดวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
คำสำคัญ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	35
ปัจจัยและผลกระทบโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว.....	44
เมืองพัทธการกับการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยว.....	54
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	70
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71

	หน้า
เครื่องมือใช้ในการวิจัย.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยว.....	78
กระบวนการการจัดการธุรกิจนำเที่ยว.....	84
ผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยว.....	89
ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา.....	94
การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมือง พัทยา.....	98
การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพต่อธุรกิจนำเที่ยวเมือง พัทยา.....	103
บทที่ 5 การสัมภาษณ์เพื่อประกอบการพัฒนาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา.....	110
ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท สามารถทัวร์.....	110
เจ้าของธุรกิจนำเที่ยว สไปซี่ ไฟว์ เรด ซิลิส.....	114
เจ้าของธุรกิจนำเที่ยว โจนี่มิลิเนียมทราเวล.....	118
ผู้จัดการฝ่ายจัดรายการท่องเที่ยว บริษัท ปีกัสทัวร์ลิสติก พัทยา.....	123
ผู้อำนวยการภูมิภาคตะวันออก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.....	124
ผู้อำนวยการ การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี.....	129
รองนายกเมืองพัทยา.....	135
สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา.....	139
บทสรุปการสัมภาษณ์.....	145
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	152
สรุปผลการวิจัย.....	153

	หน้า
อภิปรายผลการวิจัย.....	160
ข้อเสนอแนะ.....	171
รายการอ้างอิง.....	173
ภาคผนวก.....	178
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจเครื่องมือการวิจัย.....	180
ภาคผนวก ข รายนามผู้ให้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง.....	182
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	183
ภาคผนวก ง เครื่องมือในการทำวิจัย.....	197
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	207

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละ ของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามประเภทของธุรกิจ.....	78
2	จำนวนและค่าร้อยละ ของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามทุนการจดทะเบียน	79
3	จำนวนและค่าร้อยละ ของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนิน ธุรกิจ.....	80
4	จำนวนและค่าร้อยละ ของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี.....	81
5	จำนวนและค่าร้อยละ ของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามวิธีการประชาสัมพันธ์.....	83
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ จัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา.....	84
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ จัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการวางแผน	85
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ จัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการจัดองค์กร.....	86
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ จัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการเป็นผู้นำ.....	87
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ จัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการควบคุม.....	88
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ โดย ภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา.....	89
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ โดย ภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการเมืองและกฎหมาย.....	90
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ โดย ภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านเศรษฐกิจ.....	91
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ โดย ภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสังคม.....	91
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ โดย ภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านเทคโนโลยี.....	92

ตารางที่		หน้า
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ...	93
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านคู่แข่ง.....	93
18	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาอุปสรรคต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาจำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด.....	95
19	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด.....	97
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามลักษณะการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือ ประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทนิติบุคคล ด้วยการทดสอบค่า “ที”	98
21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการวางแผน จำแนกตามการลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว.....	99
22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการจัดตั้งองค์กร จำแนกตามการลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว.....	100
23	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการเป็น ผู้นำ จำแนกตามการลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว.....	101
24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการควบคุม จำแนกตามการลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว.....	102
25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาจำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทนิติบุคคล.....	103

ตารางที่		หน้า
26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับผลประทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการเมืองและกฎหมาย จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจ.....	104
27	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับผลประทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว.....	105
28	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับผลประทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสังคม จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว.....	106
29	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับผลประทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านเทคโนโลยี จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว.....	107
30	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับผลประทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมและ ภัยพิบัติ จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว.....	108
31	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับผลประทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านคู่แข่ง จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว.....	109

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนที่เมืองพัทยา.....	56
2	กราฟแสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามประเภทของธุรกิจ.....	79
3	กราฟแสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามทุนการจดทะเบียน.....	80
4	กราฟแสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ.....	81
5	กราฟแสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี.....	82
6	กราฟแสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามวิธีการประชาสัมพันธ์.....	84

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศอย่างมหาศาล เป็นส่วนช่วยให้เศรษฐกิจและสังคมของประเทศพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นการกระจายรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตไปสู่ประชาชนในทุกระดับชั้น แม้ในปี 2549-2554 จะมีเหตุการณ์ความวุ่นวายทางการเมืองของประเทศ ความเสียหายที่เกิดจากการชุมนุมและความรุนแรง ทำให้การท่องเที่ยว การบริการ ร้านอาหาร โรงแรมภัตตาคารร้านขายของที่ระลึกเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว ตลอดจนห้างสรรพสินค้าในพื้นที่ชุมนุมเสียหายรวมกันกว่า 35,000 ล้านบาท (ไทยรัฐ, 2553: ออนไลน์) และอุทกภัยครั้งรุนแรงที่สุดในรอบ 50 ปีของไทย ในปี 2554 ตั้งแต่ช่วงปลายเดือนกรกฎาคมในหลายพื้นที่ของภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ครอบคลุมลงมายังบริเวณภาคกลาง ตอนบนช่วงเดือนสิงหาคม และขยายวงกว้างสู่ภาคกลางตอนล่าง เขตปริมณฑล และเข้าสู่กรุงเทพมหานครในช่วงเดือนตุลาคม ทำให้การท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย ในการนำรายได้เข้าสู่ประเทศรวมถึงชื่อเสียงของประเทศเนื่องจากหลายประเทศ อาทิ ประเทศจีน ฮองกง และประเทศสิงคโปร์ ได้ออกประกาศเตือนภัยให้นักท่องเที่ยวของตนระมัดระวังในการเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทย รวมถึงไม่ควรเข้าสู่เมืองหลวงของประเทศไทยและเมืองใหญ่สำคัญเช่นจังหวัดเชียงใหม่ (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2554)

ถึงแม้จะมีวิกฤตมากมายแต่หากดูในภาพรวม จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติก็ยังคงมีแนวโน้มสูงเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ ดังเช่นใน “สรุปสถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติปี 2553 - 2554” ของกรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ระบุไว้ ถึงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาประเทศไทย ในปี 2554 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเพิ่มขึ้น 3,294,070 คน จากปี 2553 หรือคิดเป็นร้อยละ 20.67 โดยมีวันพักเฉลี่ย 9.64 วัน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 4,187.12 บาท/วัน ซึ่งก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว 776,217.20 ล้านบาท สำหรับจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในปี 2554 -2555 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 19,230,470 คน ในปี 2554 เป็น 22,303,065 คน ในปี 2555

มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้น 3,072,595 คน จากปี 2554 หรือคิดเป็นร้อยละ 15.98 และชาติที่เข้ามาสูงสุด 5 อันดับแรกคือ จีน มาเลเซีย ญี่ปุ่น รัสเซีย เกาหลี และประเทศที่ทำที่ใช้จ่ายสูงสุด 5 อันดับได้แก่ รัสเซีย ออสเตรเลีย จีน มาเลเซีย อังกฤษ จากตารางข้างล่างจะเห็นว่า การท่องเที่ยวของประเทศไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (กรมการท่องเที่ยว , 2555: ออนไลน์)

จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ ปี 2548 - 2555							
2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554	2555
11,516,936	13,821,802	14,464,228	14,584,220	14,149,841	15,841,683	19,230,470	22,303,065
(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)	(คน)

ที่มา : กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ไม่เพียงแต่ประเทศไทยเท่านั้นที่ให้ความสำคัญกับด้านการท่องเที่ยว ต่างประเทศทั่วโลกก็เริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวเช่นกัน ดังเช่นเมืองคูโบ ประเทศสหรัฐอเมริกาเอมิเรตส์ ที่เริ่มหันมาลงทุนด้านการท่องเที่ยว ประเทศพม่า ที่เป็นเปิดประเทศมากขึ้นทำให้นักท่องเที่ยว เริ่มสนใจเข้าไปท่องเที่ยว ทำให้ประเทศไทยมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้น เรื่อย ๆ และการเข้าสู่กลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 โดยรวมตัวกันทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ การค้าสินค้า การบริการ การเคลื่อนย้ายแรงงาน ซึ่งรวมถึงเงินทุนและการลงทุน โดยจะให้เป็นไปอย่างเสรีลดอุปสรรคขั้นตอนต่าง ๆ ลง ทำให้การเข้าสู่ตลาดของประเทศต่าง ๆ ภายในกลุ่มอาเซียนทำได้ง่ายขึ้น นักลงทุนอาเซียนสามารถเข้าไปลงทุนในประเทศกลุ่มอาเซียนได้ทุกประเทศเสมือนหนึ่งเป็นประเทศของตนเอง อีกทั้งยังมีการลดภาษีในการทำธุรกิจด้านต่างๆ จึงทำให้เกิดการขยายตัวของการค้าและการลงทุนอย่างกว้างขวางในอาเซียน และทำให้อาเซียนกลายเป็นเขตเศรษฐกิจขนาดใหญ่ที่มีประชากรราว 590 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 9 ของประชากรโลก (กรมทางหลวงกระทรวงคมนาคม, 2555) โดยมอบหมายให้ประเทศไทย ทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานหลัก ในสาขาการท่องเที่ยวและการบิน ซึ่งสอดคล้องกับ นโยบายของรัฐบาลไทยที่จะผลักดันให้ไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวและการบิน ในภูมิภาคนี้ (Ministry of tourism & sports, 2010) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ครั้งสำคัญของธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยา เพราะการเปิดเสรี การค้าบริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัญหาทางด้านต่างๆ เช่นปัญหาการแข่งขันด้านการลงทุน โดยเฉพาะชาวต่างชาติที่มีเงินลงทุนมากกว่า และการ

แข่งขันด้านราคากับชาติในอาเซียนที่จะหลั่งไหลเข้ามาลงทุนในพญาเพราะสามารถถือครองหุ้นได้ถึงร้อยละ 70 ซึ่งอยู่ระหว่างเร่งแก้ไขกฎหมายเพื่อให้เข้ากันได้กับนโยบายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่ได้ตั้งไว้(กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ , 2554) ปัญหาการเคลื่อนย้ายของแรงงานที่มีคุณภาพ ปัญหาการรองรับนักท่องเที่ยวที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น จากการทำวีซ่าประเทศเดียวเข้าได้ทั้งอาเซียน ทำให้นักท่องเที่ยวชาติอื่นที่ไม่ใช่อาเซียนสามารถเดินทางเข้าออกประเทศไทยได้สะดวกสบายมากขึ้น นอกจากนี้ ก็ยังมีปัญหาที่ไม่คาดคิด กิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เช่น ปัญหาโรคระบาดเฉียบพลันทั้งในประเทศและต่างประเทศ ปัญหาความผันผวนของเศรษฐกิจ ปัญหาผู้ก่อการร้ายข้ามชาติ ปัญหาความวุ่นวายทางการเมืองของประเทศ ๕ ปัญหา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้และปัญหาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้รายงานเรื่อง “ผลการสำรวจสัดส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในพญา จังหวัดชลบุรีปี 2554” ของสำนักวิจัยเศรษฐกิจและประเมินผล บริษัทเอ็กเซลเลนท์ บิซิเนส แมเนจเม้นท์ ผลจากการสำรวจข้อมูล พบว่าปัญหาด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านบริการขนส่งสาธารณะ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ภายในสถานที่ท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์ (กรมการท่องเที่ยว, 2554: ออนไลน์)

เมืองพญาเป็นเมืองที่มีคุณลักษณะเฉพาะตัว ที่แตกต่างไปจากสถานที่ท่องเที่ยว หรือเมืองท่องเที่ยวอื่น ในหลาย ๆ ด้าน จึงเป็นข้อได้เปรียบและเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการธุรกิจนำเที่ยว พญาเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมานาน ทั้งกับชาวไทยเองและชาวต่างชาติ จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเมืองพญา ในปี 2554 มีนักท่องเที่ยว 8,135,924 คน เพิ่มขึ้นจาก 758,762 คน จากปี 2553 หรืออัตราเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 10.29 เป็นชาวต่างชาติ 6,052,811 คน ชาวไทย 2,083,113 คน โดยมีวันพักเฉลี่ย 3.29 วัน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 3,237.78 บาท/วัน ซึ่งก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว 87,849.77ล้านบาท (กลุ่มข้อมูลสถิติด้านท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว , 2555: ออนไลน์) พญามีแนวชายหาดที่ใช้เป็นสถานที่ตากอากาศยาวถึง 15 กิโลเมตร และเมืองพญาก็เป็นเมืองที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจติด 1 ใน 10 เมืองของไทยเสมอ (เอ็มไทยนิวส์, 2554: ออนไลน์) เพราะอยู่ใกล้กับกรุงเทพมหานครและสนามบินสุวรรณภูมิ สามารถเดินทางไป-กลับได้ในวันเดียว เป็นเมืองที่มีระบบสาธารณูปโภค ที่สมบูรณ์แบบเอื้อประโยชน์ต่อการผลิตการลงทุนและการท่องเที่ยว อีกทั้งเมืองพญามีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ เช่น สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ วิถีชีวิต วัฒนธรรม สิ่งศักดิ์สิทธิ์ วัดวาอาราม แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ กิจกรรมทางน้ำ การแข่งขันกอล์ฟ การแข่งขันเจ็ตสกี การแข่งขันนิกระดับโลก ที่รองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศทุกเพศทุกวัยและทุกฐานะสามารถมาเที่ยวพญาได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากนัก

เมื่อเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น เช่น เชียงใหม่หรือภูเก็ต พัทยายังเป็นเมืองศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจ การธนาคาร ธุรกิจบริการ และพาณิชยกรรมระดับภาค (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเมืองพัทยา, 2555:ออนไลน์) และเป็นเมืองอันดับที่ 2 ของโลกที่นักท่องเที่ยวนิยมซื้อไว้เป็นบ้านหลังที่สองสำหรับพักผ่อนในต่างแดน (Middleton, 2011) อีกทั้งยังสามารถท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี จึงถือเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สมบูรณ์แบบที่สุดอีกแห่งหนึ่งของประเทศไทย ด้วยเหตุเหล่านี้จึงทำให้เมืองพัทยายเป็นเมืองที่น่าลงทุนทางด้านธุรกิจนำเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง

ธุรกิจนำเที่ยวถือเป็นอีกหนึ่งธุรกิจหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ทำให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ครบวงจร เช่น ธุรกิจการบิน ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจที่พักและโรงแรม ธุรกิจอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจร้านค้าของที่ระลึก ฯลฯ สำหรับตัวนักท่องเที่ยวธุรกิจนำเที่ยวช่วยให้นักท่องเที่ยว ประหยัดค่าใช้จ่าย สะดวกสบายทั้งกายและใจ มีความปลอดภัยในการเดินทาง ธุรกิจประเภทนี้จะรับผิดชอบให้กับนักท่องเที่ยวหากเกิดปัญหาในการเดินทาง เช่น ในกรณีนักท่องเที่ยวได้รับอุบัติเหตุ ก็จะรับการคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลหรือเงินชดเชยค่าเสียหาย และยังมีเจ้าหน้าที่คอยบริการอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ตัวนักท่องเที่ยวเองยังได้ประสบการณ์ใหม่ๆ หรือเพื่อนผู้ร่วมเดินทางใหม่ในระหว่างการเดินทาง อาทิ การได้รับทราบถึงสถานที่บริโภค อุปโภคสินค้า จากตัวมัคคุเทศก์ มีการกำหนดระยะเวลาในการเดินทางที่แน่นอน สามารถช่วยให้ตัวนักท่องเที่ยวเองได้ ประเมินการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้ ประหยัดเวลาการเดินทาง (บังอร นัทรุ่งเรือง, 2554)

พัฒนาการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย นับได้ว่ามีความเจริญเติบโตเป็นอย่างมากในช่วงที่หลายๆปีที่ผ่านมา ได้สะท้อนให้เห็นว่านักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกนั้นเดินทางมาท่องเที่ยวที่ประเทศไทย เนื่องมาจากปัจจัยในเรื่องของอัตราค่าใช้จ่ายที่ประหยัด การบริการที่เป็นมิตร และการเอาใจใส่แก่นักท่องเที่ยวทุกคน จึงเป็นเหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติอยากกลับมาใช้บริการ และมาท่องเที่ยวอีกในคราวต่อไป และยังส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้ สูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไรก็ตามหากผู้ประกอบการยังคงมีรูปแบบการให้บริการแบบเดิมต่อไป โดยที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลง คงไม่สามารถทำให้ธุรกิจเติบโตขึ้นได้ ดังนั้นการทำธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยาผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลสามารถปรับสถานการณ์วิกฤต ให้เป็นโอกาสทองทางธุรกิจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กล้านำเสนอสิ่งแปลกใหม่ในเชิงรุกทางการตลาด มีการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รู้จักนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาคิดค้นดัดแปลงให้เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง มีความเข้าใจและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและนโยบายของรัฐที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ทางการเมือง มีความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีความพร้อมที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ

โดยเฉพาะผลกระทบของความเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย สิ่งแวดล้อม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอันล้ำสมัย ซึ่งลักษณะของผู้ประกอบการที่อาจจะทำให้ธุรกิจล้มเหลวในอนาคต คือ ผู้ประกอบการที่พอใจในส่วนแบ่งตลาดที่มีอยู่ และไม่คิดจะขยายส่วนแบ่ง เนื่องจากรายได้เป็นที่น่าพอใจ ไม่มีความคิดริเริ่มใหม่และนิยมเลียนแบบ หรือทำตามผู้อื่น ไม่มีสิ่งที่แตกต่างจากที่เคยทำมาเป็นเวลานาน ผู้ประกอบการมีความคิดว่าตนบริหารได้สบาย โดยไม่ต้องมีความรู้ทางการบริหาร ไม่มีการวางแผนระยะยาว ไม่มีระบบโครงสร้างการทำงาน และไม่สนใจเทคโนโลยีใหม่ ๆ (ธุรกิจยุคเสรี, 2545) จึงทำให้ผู้ประกอบการไม่มีการปรับตัว ส่งผลให้ยอดขายและส่วนแบ่งทางตลาดจะค่อย ๆ ลดลงไปตามคู่แข่งที่เพิ่มเข้ามาให้ตลาด การบริหารไปเรื่อย ๆ จะทำให้ชื่อเสียงของกิจการไม่โดดเด่นในธุรกิจนั้นๆ และทำให้ภาพลักษณ์ไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งส่งผลให้หาบุคลากรที่มีคุณภาพมาร่วมงานได้ยาก และการไม่ปรับตัวยังทำให้กิจการมีสินค้าและบริการที่คุณภาพต่ำกว่าคู่แข่ง ล้ำสมัยแต่ราคาแพง และนำไปสู่การเลิกกิจการในที่สุด การที่จะสามารถเตรียมความพร้อม ปรับตัว ป้องกันการเกิดผลกระทบด้านต่าง ๆ ดังกล่าว นั้น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องมีการบริหารจัดการธุรกิจ นำเที่ยวที่ดีเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของนักท่องเที่ยวและหมู่ผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้เอง จึงเป็นที่มาของวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยที่จะศึกษาเรื่อง การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่จะนำผลจากการศึกษาดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง และเพื่อความสำเร็จทางธุรกิจต่อไป อีกทั้งยังจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจศึกษาการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวนำเอาไปเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการเมืองพัทยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการ ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ระหว่างผู้ประกอบการ

ประเภทบุคคลธรรมดา กับนิติบุคคล

คำสำคัญ

การจัดการ ธุรกิจนำเที่ยว ผู้ประกอบการ เมืองพัทยา

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ : เมืองพัทยา ได้แก่ บริเวณ พัทยากลาง พัทยาเหนือ พัทยาใต้และหาดจอมเทียน

ขอบเขตด้านเนื้อหา: เป็นการถามความคิดเห็น เพื่อศึกษา:

- 1.การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา
- 2.ผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา
- 3.องค์ประกอบที่ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประสบความสำเร็จ

ขอบเขตด้านประชากร: ผู้วิจัยจะทำการแบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1. ผู้ประกอบการในเมืองพัทยา ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ หรือตัวแทนผู้ประกอบการ ที่มีตำแหน่งงานระดับสูงของธุรกิจ เช่น ผู้จัดการ เป็นต้น มีจำนวน 475 ราย (กรมการท่องเที่ยว, 2555: ออนไลน์)

2. ผู้เชี่ยวชาญในด้านธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีความน่าเชื่อถือ โดยวัดจาก ผลประกอบการหรือประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว และผู้ที่มาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

การจัดการ หมายถึง การดำเนินการตามแผนที่ กำหนดไว้ ในธุรกิจนำเที่ยว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ผู้ประกอบการ หมายถึงผู้ที่ก่อตั้งหรือเป็นเจ้าของธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยา ที่ได้ใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ธุรกิจที่ตั้งอยู่ในเมืองพัทยา ที่ดำเนินการเกี่ยวกับ การให้บริการหรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พักอาหาร ทักษนาจร มัคคุเทศก์ ให้กับนักท่องเที่ยว โดยเน้นการนำเที่ยวเป็นหลัก

เมืองพัทยา หมายถึง เมืองท่องเที่ยวชายทะเลที่ตั้งใกล้เมืองหลวง อยู่ภาคตะวันออกของประเทศ มีชื่อเสียงทั้งในระดับประเทศและระดับโลก มีรูปการปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบพิเศษ เพื่อให้ทันต่อการพัฒนาของเมืองที่เจริญอย่างรวดเร็ว

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบความคิดเห็นในการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา
2. ได้ทราบความคิดเห็นในการจัดการระหว่างผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล
3. สามารถนำ ข้อมูลและ ผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็น ข้อมูล ส่วนหนึ่งใน การพัฒนาธุรกิจการนำเที่ยวเมืองพัทยาและเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1.ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 4.ปัจจัยและผลกระทบโดยภาพรวมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว
- 5.เมืองพัทยากับการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยว
- 6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว

ความเป็นมาของธุรกิจนำเที่ยว

ในสมัยก่อนที่ยังไม่มีธุรกิจนำเที่ยว นักท่องเที่ยวที่ต้องการท่องเที่ยวต้องจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเองทั้งหมด โดยการวางแผนการเดินทาง จัดหายานพาหนะ สืบเสาะหาสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ที่พักที่พอเหมาะกับตนเอง ตลอดจนเสาะหาแหล่งสินค้าที่ระลึกเพื่อฝากญาติพี่น้องเพื่อนฝูงด้วยตนเอง เมื่อมีธุรกิจนำเที่ยวเกิดขึ้น จึงทำให้การเดินทางท่องเที่ยวมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ตลอดจนต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องทำเองลงได้เกือบหมด ไม่เหน็ดเหนื่อยและไม่เสียเวลาซึ่งมีอยู่จำกัด ทำให้มีเวลาดำเนินค้ากับธรรมชาติอย่างมีความสุขได้นานมากยิ่งขึ้น ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวได้รับความนิยมและขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

บ๊อง อธิบายเรื่อง (2554) ได้กล่าวว่าธุรกิจนำเที่ยวกำเนิดขึ้นโดยเป็นกิจกรรม การเป็นตัวแทนขายตั๋วรับจองที่นั่งพาหนะในการเดินทางในปี ค .ศ. 1822 (พ.ศ. 2365)โดยนายโรเบิร์ต สมาร์ท (Robert Smart)แห่งเมืองบริสตอล ประเทศอังกฤษ แต่ผู้ให้กำเนิดความคิดเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยวอย่างแท้จริงคือ นายโทมัส คูก (Thomas Cook) ชาวอังกฤษเขาได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้บุกเบิกธุรกิจนำเที่ยวของโลก จากการจัดการเดินทางเป็นกลุ่ม (Group Tour) เป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม ค.ศ. 1841 (พ.ศ. 2384) บริษัท โทมัส คูก แอนด์ซันเป็นผู้จัดรายการท่องเที่ยวรอบโลกขึ้นเป็นครั้งแรก (Around the World Tour)ในปี ค.ศ.1873 (พ.ศ. 2416) ใช้เวลาเดินทาง 22 วัน มีลูกทัวร์ 10 คน ในการเดินทางครั้งนี้ มีการลงข่าวในหนังสือพิมพ์ไทม์ และยังเป็นแรงบันดาลใจให้นายจูลส์ เวิร์น ชาวฝรั่งเศส กลับมาเขียนหนังสือชื่อ 80 วันรอบโลก (Around the World in Eighty

Days) และมีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลก และได้จัดรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour) ที่มีมัคคุเทศก์นำเที่ยวเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์การนำเที่ยว ส่วนการจัดนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ (All Inclusive Tour) เป็นครั้งแรกนั้น นายโทมัส เบนเน็ตท์ (Thomas Bennett) เป็นผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทจัดการเดินทางแบบเบ็ดเสร็จขึ้น ธุรกิจนำเที่ยวเกิดการขยายตัวก้าวหน้ามากขึ้นเมื่อเกิดธุรกิจการบินมารองรับ บริษัทอเมริกัน เอกซ์เพรส ได้ริเริ่มระบบสำรองที่พักด้วยคอมพิวเตอร์ขึ้น ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวกลายเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวโดยเฉพาะต่อผู้ใช้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการที่เป็นที่นิยมและสร้างรายได้ให้ธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุดคือ รายการท่องเที่ยวสำเร็จรูป

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า พัฒนาการของธุรกิจนำเที่ยว เกิดขึ้นมา เกือบ 200 ปีแล้ว โดยเริ่มจากการจองตั๋วพาหนะเดินทาง และพัฒนาเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ มีมัคคุเทศก์และจัดการเดินทางแบบเบ็ดเสร็จ ธุรกิจนำเที่ยวได้ขยายตัวขึ้น เมื่อธุรกิจสายบินมาสนับสนุน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการทำให้เกิดความสะดวกสบาย ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวเป็น อีกส่วนสำคัญหนึ่งที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศต่างๆ ทั่วโลก

ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความสำคัญและความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเริ่มต้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2467 จากพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน ผู้บัญชาการรถไฟในสมัยนั้น ได้มีการจัดตั้งแผนกโฆษณาของการรถไฟขึ้น ทำหน้าที่รับรอง และ ให้ความสะดวก แก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาประเทศไทย รวมทั้ง การโฆษณาเผยแพร่ ประเทศไทย ให้เป็นที่รู้จักของชาวต่างประเทศ การส่งเสริมการท่องเที่ยว เริ่มขึ้นอย่างชัดเจนใน ปี พ.ศ. 2479 ได้มีการจัดแผนกส่งเสริมพาณิชย์ และท่องเที่ยวอยู่กระทรวงเศรษฐกิจ จนถึงสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงยกเลิกกิจการไปชั่วคราว ต่อมาในปี 2493 กิจการส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นที่ตื่นตัวในประเทศไทย เป็นอย่างมาก คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ จัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการท่องเที่ยวให้มีฐานะเทียบเท่ากอง หรือเรียกว่า "สำนักงานท่องเที่ยว" ปี พ.ศ. 2502 จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้มีประกาศ ยกเลิก "สำนักงานท่องเที่ยว" ออก แล้วจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การอิสระ เรียกว่า "องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย" มีชื่อย่อว่า "อ.ส.ท." ต่อมาในปี 2522 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ขยายตัวอย่างกว้างขวางรวดเร็ว จำเป็นต้องปรับปรุงอำนาจหน้าที่ของ อ .ส.ท. ให้มีขอบเขตการป ฏิบัติงานกว้างขวางยิ่งขึ้น สภานิติบัญญัติแห่งชาติ จึง ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ผ่านการพิจารณา ประกาศในราชกิจจานุเบกษา จัดตั้ง "การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย " ขึ้น โดยมีชื่อย่อว่า "ททท."

(วิกิพีเดีย, 2555: ออนไลน์) และในปี 2545 ได้ก่อตั้งเป็นกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยรับโอนภารกิจด้านการกีฬาและการท่องเที่ยวจากกระทรวงต่างๆ เข้ามาไว้ด้วยกัน มีหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การกีฬา การศึกษา ด้านกีฬา นันทนาการ และราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด และกรมการท่องเที่ยว เดิมชื่อ "สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว" ถ่ายโอนภารกิจบางส่วนของกระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และภารกิจด้านภาพยนตร์จากกรมประชาสัมพันธ์ มาไว้ใน การดูแลของสำนักงานฯ ส่วนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ ส่งเสริมประชาสัมพันธ์และการตลาดให้กับการท่องเที่ยวของไทย

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้อย่างงามให้กับประเทศ ช่วยสร้างงาน สามารถกระจายรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกระดับชั้นเป็นอย่างมาก ลดปัญหาการขาดดุลชำระเงินระหว่างประเทศ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ให้บริการและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจหลายสาขา เช่น ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการบิน ธุรกิจการโรงแรม ธุรกิจร้านอาหารของที่ระลึก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจการจัดการประชุมและสัมมนา ในภาพรวม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะเกี่ยวข้องกับการผลิต การบริโภค การตลาด สินค้าของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเป็นการให้บริการให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและประทับใจเป็นผลผลิตหรือสินค้าที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถสัมผัสได้ ซึ่งจะต่างจากสินค้าในระบบโรงงานอุตสาหกรรมทั่วไป การท่องเที่ยว คือการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเพื่อวัตถุประสงค์ในการพักผ่อน เที่ยวชม เพลิดเพลินหรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่ไม่ใช่การประกอบอาชีพ ส่วนความหมายของคำว่า อุตสาหกรรม ตามพจนานุกรม คือ การทำสิ่งของเพื่อให้เป็นสินค้าแต่ใ ปัจจุบันมีความหมายมากกว่านั้น คือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจ อย่างมีระบบการพาณิชย์หรือการผลิตสาขาใดสาขาหนึ่ง ในสายอุตสาหกรรมการผลิตจะมีปัจจัยสำคัญที่คอยขับเคลื่อนที่เห็นได้ชัด 4 ประการ คือ โรงงาน ลูกค้า สินค้า และการขนส่ง เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมผลิตที่เน้นการบริการ

ซึ่งสามารถทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้ดังนี้

1. โรงงาน หมายถึง แหล่งที่ผลิตสินค้าของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้แก่ พื้นที่ที่ใช้ประกอบกิจกรรมทางการท่องเที่ยว
2. ลูกค้า หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มาชมบ้านเมือง ธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม สิ่งที่อยู่หรือลูกค้าจะได้รับคือ ความพอใจความสนุกสนาน เพลิดเพลินกับการได้เห็นสิ่งแปลกใหม่ ความสะดวกสบาย การพักผ่อน และความทรงจำที่น่าประทับใจ

3. สินค้า ในสายอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวไม่ต้องมี การเปลี่ยนกรรมสิทธิ์การ เป็นเจ้าของเหมือนอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ และสินค้าโดยมากได้มาไม่ต้องลงทุน จึงเป็นข้อได้เปรียบอุตสาหกรรมอื่นอย่างมาก

4. การขนส่ง ผู้ผลิตจะต้องส่งสินค้าไปยังลูกค้า แต่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลับตรงกันข้ามเพราะทรัพยากรการท่องเที่ยวจะ เป็น ทั้งโรงงาน วัดดูดี บ และสินค้า ในตัวเอง พร้อมสรรพไม่สามารถเคลื่อนที่ได้ ผู้ซื้อหรือนักท่องเที่ยวจึงต้องซื้อสินค้าในบริเวณแหล่งผลิตหรือโรงงานด้วย ตัวเอง ความหมายของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่จำกัดความไว้ในพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ให้ความหมายว่า เป็นอุตสาหกรรมที่จัดให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร โดยมีค่าตอบแทนและหมายรวมถึง

1. ธุรกิจนำเที่ยว
2. ธุรกิจโรงแรมสำหรับนักท่องเที่ยว
3. ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
4. ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว
5. ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว
6. ธุรกิจการดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน โฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินการอื่นใด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว (ฉันทิช วรรณถนอม, 2552)

องค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ปัจจัยองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีหลายส่วนด้วยกันคือ

1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว หรือทรัพยากรการท่องเที่ยว มีอยู่ 4 ประเภทคือ
 - ประเภทธรรมชาติ
 - ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุและศาสนา
 - ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม
 - ประเภทสิ่งเลียนแบบธรรมชาติหรือสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น
2. การคมนาคมขนส่งมี 3 ทางคือ
 - ทางบก รถยนต์และรถไฟ การตัดและสร้างถนนโครงข่ายที่ดี การขยายเส้นทางสู่แหล่งท่องเที่ยว การจัดบริการรถยนต์โดยสารประเภทต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยว บริการขนส่งทางบกประเภทอื่น ๆ เช่น รถสามล้อ รถลาก บริการรถไฟและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเดินทางโดยรถไฟ บริการอื่นๆ ปั่นน้ำมัน ที่พักริมทาง

- ทางเรือ การสร้างท่าเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการขึ้นลงเรือ การสร้างเรือแพทุกประเภท การจัดบริการขนส่งทางเรือ

- ทางอากาศ การปรับปรุงเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพในการขนส่ง ประหยัดและปลอดภัย การจัดเที่ยวบินและที่นั่งสำหรับนักท่องเที่ยว การจัดเที่ยวบินให้เพียงพอ

3. ที่พักแรม มีหลายประเภทหลายรูปแบบให้เลือก และได้มาตรฐานสากล เช่น โรงแรม บังกะโล เกสต์เฮาส์ หอพัก ที่ตั้งแคมป์ บ้านพักผ่อน คอนโดมิเนียม ฯลฯ

4. ร้านอาหารและภัตตาคาร มีการจัดแบ่งภัตตาคารออกเป็นประเภทต่าง ๆ ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- เกณฑ์ตามลักษณะของการบริการ เช่น แบบเสิร์ฟที่โต๊ะ แบบบุฟเฟต์
- เกณฑ์ตามบรรยากาศ เช่น สวนอาหาร ร้านอาหาร
- เกณฑ์ตามความพิเศษ จำเพาะของร้านอาหาร เช่น อาหารไทย อาหารญี่ปุ่น
- เกณฑ์ตามสถานภาพของเจ้าของ เช่น เป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม หรือเอกเทศ

หรือภัตตาคารในเครือ

5. บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ได้แก่

- จัดรายการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จส่งให้ตัวแทนไปจำหน่าย
- จัดรายการนำเที่ยวประเภทต่างๆสำหรับผู้สนใจเฉพาะเรื่องให้แก่องค์กร

สถาบันวิชาชีพต่าง ๆ

- การจ้ดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลให้แก่องค์กรต่าง ๆ และบริษัทผู้ผลิตสินค้า
- บริการวางแผนการจัดประชุมในประเทศและนานาชาติ
- ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว
- เจ้าหน้าที่บริษัทจ้ดนำเที่ยวจัดตั้งขึ้น
- เป็นตัวแทนจำหน่ายตั๋วพาหนะเดินทางทุกประเภท
- เป็นตัวแทนสำรองห้องพักและกิจกรรม
- บริการจัดเอกสารเดินทางต่าง ๆ
- บริการต้อนรับและรับส่งนักท่องเที่ยวและให้คำแนะนำต่าง ๆ เกี่ยวกับด้าน

การท่องเที่ยว

6. ร้านขายของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง มีการผลิตสินค้าประเภทต่าง ๆ สำหรับจำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว

7. ความปลอดภัย ได้แก่ การแนะนำคนในท้องถิ่นให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว เมื่อได้รับความเดือดร้อน การกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อความปลอดภัย การขอความร่วมมือของ

หน่วยงานต่าง ๆ ในการสร้างความมั่นคงปลอดภัย และการจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อให้ความปลอดภัยเป็นต้น

8. การอำนวยความสะดวกในการเข้าออกเมือง เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเพื่อประโยชน์ของประเทศ ได้แก่ การออกกฎหมายเพื่อผ่อนคลายระเบียบวิธีการเข้า-ออกเมืองการให้บริการขอวีซ่า การบริการข่าวสารต่าง ๆ บริการขนส่งกระเป๋าผู้โดยสารบริการขนส่งระหว่างสถานีขนส่งกับที่พัก อำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่สถานีขนส่งต่าง ๆ

9. จัดบริการอื่น ๆ สำหรับนักท่องเที่ยว ได้แก่

- การจัดหาและการจัดสถานที่ประชุมในประเทศและนานาชาติ
- การจัดบริการในด้านสารนิเทศและข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- การจัดกิจกรรมการบันเทิงและกิจกรรมเพื่อพักผ่อนหย่อนใจอื่น ๆ

10. การเผยแพร่โฆษณาเพื่อการจูงใจและทำให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นที่รู้จัก ของนักท่องเที่ยวเช่น วิทยุทัศน์ แผ่นปลิว การประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการตลาดเป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2535 อ้างถึงใน นิศา ชัชกุล, 2551)

ฉันทิช วรรณถนอม (2552) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ ดังนี้ อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจะขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้หรือไม่จะต้องอาศัยสิ่งสำคัญที่เป็นองค์ประกอบ 6 ประการดังนี้

1. นักท่องเที่ยว (tourist) หมายถึงผู้มาเยือน (Visitor) ที่เดินทางเข้ามาพักค้างคืน และรวมถึงนักท่องเที่ยว ที่เดินทางเข้ามาแต่ไม่ได้พักค้างคืน

2. สิ่งดึงดูดใจหรือแหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยว ทั้งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ สถานที่สำคัญทางโบราณคดี ประวัติศาสตร์ และศาสนา ลักษณะสถาปัตยกรรม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตของชุมชน ตลอดจนกิจกรรมงานประเพณีต่างๆ ที่สร้างสรรค์ขึ้นทั้งจากน้ำมือมนุษย์หรือจากที่ธรรมชาติให้มา

3. โครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านการเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ การคมนาคม ความปลอดภัย ขั้นตอนการตรวจคนเข้าเมือง ถนน ไฟฟ้า ประปา การสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางและติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ประหยัดเวลา ตลอดจนได้รับความสะดวกในเรื่องอาหารการกิน พาหนะในการเดินทางท่องเที่ยว การรักษาพยาบาลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

4. องค์การภาครัฐ ซึ่งมีนโยบาย สนับสนุน และส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวในทุก ๆ รูปแบบไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ในขณะที่เดียวกันก็ดูแลและมัดระวังไม่ให้การท่องเที่ยวส่งผลกระทบต่อหรือทำความเสียหายให้แก่สิ่งแวดล้อม สังคม วัฒนธรรม ประเพณีและคุณภาพชีวิต

5.องค์กร ภาคเอกชน ที่ดำเนินธุรกิจภาคบริการอันหลากหลาย เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

6.เจ้าบ้านหรือประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นเจ้าของทรัพยากรการท่องเที่ยว จะมีส่วนสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง

จากที่ได้กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ ช่วยสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ และยังมีลักษณะไม่มีเหมือนอุตสาหกรรมอื่น ด้วยเพราะสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์ ที่ไม่สามารถซื้อมาเก็บไว้กับคนได้ แต่จะต้องเดินทางไปซื้อสินค้ายังแหล่งผลิตด้วยตนเอง เน้นการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์ ได้แก่ นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว โครงสร้างพื้นฐาน ธุรกิจการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น โรงแรมที่พัก การนำเที่ยว ของที่ระลึก การจัดนิทรรศการ เป็นต้น ภาครัฐ ภาคเอกชน คนในท้องถิ่น องค์ประกอบเหล่านี้ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวดำเนินไปอย่างสมบูรณ์แบบหากขาดสิ่งใด สิ่งหนึ่งไปก็จะทำให้การท่องเที่ยวเกิดปัญหาและอุปสรรคได้

ความหมายและความสำคัญของธุรกิจนำเที่ยว

ความหมายของธุรกิจนำเที่ยวได้มีผู้รู้ และนักวิชาการต่าง ๆ กล่าวไว้ดังนี้ คำจำกัดความของธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 3 ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 หมายถึงการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือการให้บริการ หรือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหารเครื่องดื่ม ที่พัก และมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว

ความหมายตามมาตรา 4 ในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 คือ “ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว หรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง”

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ให้ความหมายว่า การทำธุรกิจที่หวังผลตอบแทนด้านกำไรในการจัดให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ที่กำหนดให้ โดยมีความชำนาญในด้านธุรกิจการจัดบริการด้านการเดินทาง ที่พัก อาหาร จะมีมัคคุเทศก์หรือไม่ก็ได้

บุญเสริม หุตะแพทย์ และคณะ (2542) ให้คำจำกัดความว่า การทำธุรกิจบริการท่องเที่ยวที่ให้ความสะดวกในการเดินทาง ที่พัก อาหาร การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ประกอบการ (Tour Operator) อาจขายบริการท่องเที่ยว (Travel Product) ให้แก่นักท่องเที่ยวโดยตรง หรือ อาจขายผ่านตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Agent) ก็ได้

ส่วนของ Wikimedia Foundation, Inc. (2007a, Online) ให้ความหมายว่า ธุรกิจที่ขายสินค้าและการบริการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะรายการนำเที่ยว แบบสำเร็จรูป (Package Tour) ให้กับนักท่องเที่ยวโดยเป็นตัวแทนของธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการท่องเที่ยว อาทิ เช่น ธุรกิจการบิน ธุรกิจสถานที่พักหรือโรงแรมและ ธุรกิจการขนส่ง ฯลฯ

พิมพรรณ สุจารินพงศ์ (2553) ได้กล่าวว่าหน้าที่ธุรกิจนำเที่ยวจะเกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ผลิตรายการนำเที่ยว โดยนำเอาบริการท่องเที่ยวมาผสมผสานเข้าด้วยกัน ออกมาในรูปแบบของรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายโดยกำหนดระยะเวลาท่องเที่ยว ราคา และสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบของรายการนำเที่ยว

บังอร ฉัตรรุ่งเรือง (2554) ให้ความหมายว่า ธุรกิจที่ขายสินค้าและบริการและเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางท่องเที่ยว โดยเป็นตัวแทนของธุรกิจที่ผลิตสินค้าและบริการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจการบิน ธุรกิจที่พัก ธุรกิจขนส่ง และธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากความหมายดังกล่าวที่เสนอไว้ข้างต้นนี้ ได้ชี้ให้เห็นว่า ธุรกิจนำเที่ยว คือธุรกิจที่ขายสินค้าและการบริการให้กับนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยวหรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ให้ได้รับความสะดวกในการเดินทางด้านที่พัก อาหาร ยานพาหนะ การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวและบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยอาจขายบริการ ท่องเที่ยว ให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง หรืออาจขายผ่านตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวก็เป็นได้

ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นธุรกิจที่รวมการบริการความสะดวกในด้านที่พัก อาหาร ยานพาหนะ การนำชมสถานที่ท่องเที่ยว หรือ สถานที่ประชุมสัมมนาและบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในลักษณะการท่องเที่ยวสำเร็จรูป (Package Tour) ให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์คุ้มค่าในการเดินทางท่องเที่ยว เช่น ได้รับความสะดวกสบายและความมั่นใจในความปลอดภัยระหว่างเดินทาง ได้รับบริการที่มีคุณภาพและราคาที่แน่นอนไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มจากงบประมาณที่ตั้งไว้ ตลอดระยะเวลาในการเดินทางท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยวที่แน่นอนช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวได้เหมาะสมกับกำหนดเวลาการท่องเที่ยวของตนเอง อีกทั้งยังได้รับความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างการเดินทาง ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและประทับใจ อันเป็นผลให้อัตราการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ส่วนในด้านการแข่งขันธุรกิจการท่องเที่ยว นอกจากจะขยายขอบเขตของการบริการแล้วยังเป็นการส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้น จึงสรุปผลได้ว่าธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่สำคัญมากของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นการกระจายรายได้ให้กับทุกภาคส่วน ก่อให้เกิดการสร้างงานในทุกสาขาอาชีพ เป็นธุรกิจที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงมาก

ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2549) ได้กล่าวถึงการแบ่งประเภทธุรกิจนำเที่ยวเป็น 6 ประเภทใหญ่ ๆ

1. การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทย่อยดังต่อไปนี้คือ

1. ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ (Domestic Tour)
2. ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย (Inbound Tour)
3. ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour)

2. การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามลักษณะและขอบเขตการดำเนินงานสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. ธุรกิจนำเที่ยวที่เสนอบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย เป็นรายการนำเที่ยวที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างเบ็ดเสร็จแบบเหมาจ่าย

2. ธุรกิจนำเที่ยวที่ชำนาญพิเศษ เป็นธุรกิจนำเที่ยวที่มีขอบเขตการดำเนินงานแคบกว่าประเภทแรก เป็นการจ้ดนำเที่ยวแบบครั้งคราวและจัดเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวบางจุดตามการเรียกร้องของลูกค้า

3. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวภายในประเทศ เป็นการดำเนินการนำเที่ยวและนำเที่ยวเองโดยไม่ผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว

4. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวให้บริการเฉพาะชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยวประเภทนี้มักจะพึ่งตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวในต่างประเทศ เมื่อนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาถึงแล้ว ก็จะทำหน้าที่รับช่วงต่อในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวระหว่างที่พักอยู่ในประเทศ

3.การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามขนาดของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเป็นส่วนบุคคล (Independent Tour) เป็นธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวพิเศษสำคัญผู้ที่ต้องการเดินทางตามลำพังไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการ และมีอิสระในการเดินทาง ไม่ต้องการมีรายการนำเที่ยวที่จัดไว้เป็นตารางเวลาแน่นอน โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการเดินทางไปต่างประเทศ ซึ่งการจัดรายการนำเที่ยวแบบนี้ลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นคนที่มีฐานะดีมาก

2. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเป็นกลุ่ม (Group Tour) เป็นธุรกิจที่จัดนำเที่ยวเป็นกลุ่มให้แก่นักท่องเที่ยวที่ต้องการเดินทางกับบริษัทนำเที่ยว โดยแต่ละคนจะซื้อรายการนำ

เที่ยวแต่ละรายการจนได้จำนวนเพียงพอที่จะจัดนำเที่ยวไม่น้อยกว่า 15 คน การจัดรายการนำเที่ยวเป็นกลุ่มจะมีผู้นำเที่ยวมืออาชีพไปพร้อมกับคณะนักท่องเที่ยว ซึ่งการจัดรายการนำเที่ยวแบบนี้สามารถจัดได้หลายราคา ขึ้นอยู่กับลูกค้าแต่ละคนที่จะเลือกรายการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับงบประมาณของตน

4. การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามวิธีการจัดนำเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

1. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tour หรือ Inclusive Tour) เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวเป็นกลุ่มตั้งแต่ออกเดินทางท่องเที่ยวจนถึงเดินทางกลับ มีกำหนดการนำเที่ยวที่แน่นอนเกี่ยวกับ จุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวเส้นทางเดินทาง ซึ่งการคิดราคาบริการท่องเที่ยวจะรวมถึงการจ่ายทุกอย่างตั้งแต่ออกเดินทางจนกลับ แต่ไม่รวมค่าใช้จ่ายส่วนตัวของนักท่องเที่ยว

2. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวแบบเป็นรางวัล (Incentive Tour) เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวให้กับพนักงานของหน่วยงานหรือองค์กรเพื่อเป็นรางวัลในการทำงาน ซึ่งการจัดนำเที่ยววิธีนี้หน่วยงานหรือองค์กรจะเป็นผู้กำหนดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของหน่วยงานหรือองค์กร

3. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวแบบเช่าเหมาลำ (Charter Tour) เป็นธุรกิจที่จัดนำเที่ยวแบบเช่าเหมาเครื่องบินทั้งลำเพื่อรับนักท่องเที่ยวจากจุดหนึ่งไปยังจุดหมายปลายทางหนึ่ง ซึ่งจะต้องมีนักท่องเที่ยวในปริมาณมากพอ โดยการติดต่อเช่าเหมาเครื่องบินทั้งลำจะได้ราคาถูกกว่าซื้อจากบินประจำ แต่การจัดการสำหรับรองรับคนเป็นจำนวนมากจะต้องมีการวางแผนเตรียมล่วงหน้า และมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

5. การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามวัตถุประสงค์ของนักท่องเที่ยว สามารถแบ่งออกได้เป็น 8 ประเภท

1. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเพื่อศึกษาธรรมชาติ
2. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรม
3. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเพื่อเดินชมธรรมชาติหรือเดินป่า
4. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเพื่อถ่ายภาพธรรมชาติหรือวัฒนธรรม
5. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเพื่อผจญภัย
6. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเพื่อดำน้ำ
7. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเพื่อการดื่มน้ำผึ้งพระจันทร์
8. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเพื่อชมกิจกรรมอื่น ๆ

6. การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามความเข้มข้นของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวเชิงนิเวศตามลักษณะความเข้มข้นของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท

1. ธุรกิจนำเที่ยวประเภทเชิงรู้สึกไว (Sensitive Tour) เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวที่ใส่ใจกับความวิตกของชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว จึงมักสร้างรูปแบบการนำเที่ยวที่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมน้อยที่สุด แต่ยังมีจุดประสงค์หลักเพื่อทำกำไรอยู่

2. ธุรกิจนำเที่ยวประเภทเชิงสร้างสรรค์ (Constructive Tour) เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวใส่ใจกับความวิตกของชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว โดยสร้างรูปแบบการท่องเที่ยวที่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมน้อยที่สุด และในขณะที่เดียวกันก็จะบริจาครายได้ส่วนหนึ่งให้กับกิจกรรมอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว

3. ธุรกิจนำเที่ยวประเภทเชิงอนุรักษ์ (Proactive Tour) เป็นธุรกิจที่จัดรายการนำเที่ยวที่มีบทบาทชัดเจนในกา รอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว และพยายามรักษาปรับปรุงคุณภาพของพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวที่ไปท่องเที่ยว ตลอดจนจัดตั้งโครงการกองทุนคืนกำไรสู่สังคม เพื่อสงวนไว้เป็นกองทุนอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2549)

คุณค่าและประโยชน์ของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อนักท่องเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยวเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจะเจริญก้าวหน้าไม่ได้ยิ่งไปกว่านี้หากขาดธุรกิจนำเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ ยิ่งในปัจจุบันนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่จะอาศัยธุรกิจนำเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวมีประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวอย่างมากมายดังต่อไปนี้

1. ช่วยให้นักท่องเที่ยวประหยัดเวลาในการติดต่อกับผู้ผลิตบริการท่องเที่ยวต่าง ๆ ด้วยตนเองตลอดจนประหยัดเวลาในการทำหนังสือเดินทาง วีซ่า การแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น

2. ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการที่ดีในราคาพอสมควร อีกทั้งความสะดวกสบายจากการใช้บริการท่องเที่ยวต่าง ๆ เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวรู้จักผู้ประกอบการบริการท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นจำนวนมากจึงสามารถเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้าทั้งในด้านคุณภาพและราคาที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

3. ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับคำแนะนำและความรู้ที่ถูกต้อง การเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่มกับธุรกิจนำเที่ยวโดยมีมัคคุเทศก์เดินทางไปพร้อมกับนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์เหล่านี้มีประสบการณ์ ความรู้ความคุ้นเคยกับสถานที่ท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้อย่างถูกต้อง และแนะนำในสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ สิ่งที่ควรชมในสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ธุรกิจ

นำเที่ยวยังได้เตรียมแผนพับ รูปภาพ เรื่องราวต่าง ๆ ของสถานที่ท่องเที่ยวไว้บริการนักท่องเที่ยวให้ได้ศึกษาด้วย

4. ช่วยให้นักท่องเที่ยวลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว เนื่องจากการเดินทางไปเป็นกลุ่มกับธุรกิจนำเที่ยวเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการเดินทางไปเอง เพราะธุรกิจนำเที่ยวสามารถซื้อบริการท่องเที่ยวจากผู้ผลิตได้ในราคาที่ถูกลงกว่า เพราะซื้อครั้งละเป็นจำนวนมาก แล้วนำมาขายให้กับนักท่องเที่ยวในราคาถูกลง ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางท่องเที่ยว อีกทั้งยังสามารถกำหนดงบประมาณในการเดินทางท่องเที่ยวได้อีกด้วย

5. ช่วยให้นักท่องเที่ยวจัดปัญหาเรื่องภาษาในการท่องเที่ยว การเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่มกับธุรกิจนำเที่ยวในกรณีเดินทางไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศนั้น ประเทศส่วนใหญ่จะใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสาร ถ้าหากนักท่องเที่ยวพูดภาษาอังกฤษไม่คล่อง ก็จะมีปัญหาในการเดินทางท่องเที่ยว หรือบางประเทศอาจใช้ภาษาอื่นที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ยังมีปัญหามาก แต่ถ้าหากเดินทางท่องเที่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวก็จะจัดปัญหาเรื่องภาษาในการติดต่อสื่อสารระหว่างการท่องเที่ยวให้หมดไป เนื่องจากมีคุณเทศก์ที่เก่งภาษานั้นจะช่วยอำนวยความสะดวกเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในประเทศนั้นให้อย่างเรียบร้อย

6. ช่วยให้นักท่องเที่ยวแสวงหาเพื่อนใหม่ก่อให้เกิดความอบอุ่นใจและมั่นใจในระหว่างเดินทางท่องเที่ยว การเดินทางท่องเที่ยวเป็นกลุ่มกับธุรกิจนำเที่ยวเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้พบปะพูดคุยกับนักท่องเที่ยวด้วยกันอย่างกว้างขวาง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและก่อให้เกิดมิตรภาพและมีโลกทัศน์ที่กว้างไกลมากยิ่งขึ้น ถึงเวลาพักผ่อนก็พักผ่อนเป็นกลุ่มทำให้เกิดความอบอุ่นใจไม่เหงา แม้จะเดินทางไปยังสถานที่ที่ไม่คุ้นเคยก็เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อีกทั้งยังไม่กลัวหลงทางเนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวได้จัดให้ผู้มีประสบการณ์ไว้คอยช่วยเหลือคอยตอบข้อข้องใจอยู่ตลอดเวลา (พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์ , 2553; บังอร ฉัตรรุ่งเรือง, 2554)

การจัดตั้งธุรกิจนำเที่ยว

การเดินทางท่องเที่ยวในปัจจุบัน ธุรกิจนำเที่ยวถือได้ว่าบทบาทสำคัญ ในการเป็นตัวกลางประสานกับกลุ่มลูกค้าในการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถให้บริการอำนวยความสะดวกสบายแก่ลูกค้าได้อย่างครบถ้วน เช่น เรื่องการจองตั๋วเครื่องบิน โรงแรมที่พัก การจัดการเรื่องเอกสาร และความปลอดภัย เป็นต้น

การประกอบธุรกิจนำเที่ยวผู้ประกอบการจะต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกของธุรกิจนำเที่ยวให้ดีเสียก่อนที่จะมีการตัดสินใจลงทุน เพราะสินค้าของธุรกิจนำเที่ยวเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ (Intangible Goods) เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจซื้อและมาใช้บริการก็จะได้รับแต่ความพึงพอใจและความประทับใจ แต่ถ้าบริการไม่เป็นที่พึงพอใจ พวกเขาจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ฉะนั้นผู้ที่ประสงค์จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวจึงต้องมีความพร้อมของปัจจัยใน 3 ด้าน คือ

1.เงินลงทุน อาจมาจากผู้ประกอบการ จากการกู้ยืมสถาบันการเงิน การร่วมลงทุนหรือจากการลงทุนของรัฐบาล เงินลงทุนจะมากหรือน้อยอยู่กับระดับของธุรกิจที่จะดำเนินการ ประเภทของเงินทุนแบ่งได้ดังนี้

งบลงทุน เป็นค่าเช่าหรือซื้อที่ดินเพื่อการก่อสร้าง ตกแต่ง ติดตั้งอุปกรณ์ของอาคารที่จำเป็นต่าง ๆ

งบบริหาร ซึ่งจะเป็งบสำหรับค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าใช้จ่ายภายในสำนักงาน (ค่าน้ำ-ค่าไฟ-ค่าโทรศัพท์-ค่าอินเทอร์เน็ต-ค่าวัสดุสำนักงาน-ค่าดูแลสถานที่ ฯลฯ)

งบดำเนินการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการจัดนำเที่ยว ค่าส่งเสริมการตลาด ค่านายหน้า และค่าเสื่อมราคา ฯลฯ

2. การเลือกทำเล ที่ตั้งบริษัทหรือสำนักงาน การประกอบธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องมีบริษัทหรือสำนักงานเป็นของตนเองเพื่อดำเนินการและติดต่อกับลูกค้าที่จะมาใช้บริการ สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จคือ การเลือกทำเลที่ตั้งในย่านธุรกิจที่มีโอกาสพบเห็นผู้คนได้มาก แต่มีข้อเสียคือ งบลงทุนสูงมาก มีปัญหาด้านการจราจรและปัญหาการขาดที่จอดรถหรือที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อ การตั้งบริษัทธุรกิจนำเที่ยวนอกเขตธุรกิจก็มีข้อเสียตรงที่อยู่นอกสายตาของคนหมู่มาก แต่มีข้อได้เปรียบคืองบลงทุนจะต่ำ ปัญหาเรื่องการจราจรและที่จอดรถก็จะน้อยกว่าตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ ทำเลนอกเขตธุรกิจอาจแก้ไขได้ด้วยการใช้กลยุทธ์ทางการตลาด การโฆษณาเว็บไซต์ หรือการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ตและเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยอื่น ๆ

ข้อควรพิจารณาการเลือกทำเลที่ตั้งของธุรกิจนำเที่ยวที่สำคัญมีประการหนึ่งคือ ควรให้อยู่ในบริเวณที่มีธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อที่จะได้เป็นแรงเสริมซึ่งกันและกัน

3. การสรรหาบุคลากร ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน ด้านการวิเคราะห์งาน การวางแผน การจัดการ มีความพร้อมที่จะให้บริการ มีใจรักในงานบริการ มีบุคลิกดี อหยาศัยดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

และที่สำคัญ ควรมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษเป็นอย่างดีเนื่องจากเป็นภาษาสากลที่ทั่วโลกนิยมใช้ในการสื่อสาร

ปัจจัยที่จะสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจนำเที่ยว

1. มีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพธุรกิจนำเที่ยว
2. มีทีมงานที่เป็นมืออาชีพ
3. มีความร่วมมือที่ดีและ ซื่อสัตย์ต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
4. มีความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ และต้องทำให้ลูกค้าทราบว่ามีความพยายามและจริงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
5. มีการให้ข้อมูลกับลูกค้าอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ปราศจากข้อผิดพลาด
6. มีการให้บริการที่ประทับใจตั้งแต่ก่อนเริ่มใช้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังจากการ ให้บริการ

หน้าที่ของบริษัทธุรกิจนำเที่ยว

พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์ (2553) ธุรกิจนำเที่ยวมีหน้าที่ในการบริการด้านวางแผน แนะนำ และให้คำปรึกษารายการนำเที่ยวตลอดจนจัดรายการนำเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศให้กับนักท่องเที่ยว มีมีคฤเทศก์นำนักท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว อธิบายช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดกับนักท่องเที่ยว หน้าที่ในการให้บริการและอำนวยความสะดวกของธุรกิจนำเที่ยวที่ให้แก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

- 1 บริการจองตั๋วเครื่องบินทางยานพาหนะ เช่น เครื่องบิน เรือ รถไฟ รถทัวร์ ฯลฯ
2. บริการจองที่พักและโรงแรม
- 3 บริการจองตั๋วเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้านิยมให้จองสถานที่ท่องเที่ยวที่มีการจัดแสดงโชว์ และรวมอาหารเพื่อรับประทานในสถานที่ท่องเที่ยวด้วย
- 4 บริการแนะนำร้านขายของที่ระลึก ทั้งที่เป็นแหล่งผลิต หรือในแหล่งท่องเที่ยวที่ชาวบ้านรับมาขาย
- 5.บริการแลกเปลี่ยนเงินตรา การทำวีซ่า การประกันภัยในการเดินทางให้นักท่องเที่ยว ฯลฯ

ซึ่งการให้บริการดังกล่าวข้างต้น นักท่องเที่ยวนิยมจองกับบริษัทธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งจะมีส่วนลดพิเศษซึ่งเป็นแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการของตน

การดำเนินงานของบริษัทธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operator)นั้นทำหน้าที่เหมือนพ่อค้าขายส่ง(Tour Whole Saler)ซึ่งบริษัทจะรวบรวมสินค้าทางการท่องเที่ยวเข้าด้วยกัน เช่น ที่พัก โรงแรม ร้านอาหาร ตั๋วยานพาหนะ แหล่งท่องเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก ฯลฯ แล้วนำมาขายในราคารวมกัน

(Package) หรือขายให้กับตัวแทนผู้ค้าปลีก หรือที่เรียกว่าบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agent) โดยที่บริษัทนำเที่ยว(Tour Operator)จะให้ค่าตอบแทนแก่บริษัทตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agent) ในรูปของค่าคอมมิชชั่นประมาณ(Commission) 10-30 % ของรายการนำเที่ยวที่สามารถจะขายได้

ในปัจจุบันวิธีการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยว (Tour Operator)และบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agent)ไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก เพราะตัวแทนบริษัทท่องเที่ยว (Travel Agent) สามารถผลิตรายการนำเที่ยวขายตรงให้กับนักท่องเที่ยวและจัดนำเที่ยวได้เองทั้งลักษณะนำเที่ยวเต็มรูปแบบ(All inclusive Tour)และไม่เต็มรูปแบบ(Package Tour)

โครงสร้างของบริษัทนำเที่ยว

โครงสร้างการบริหารของบริษัทนำเที่ยว แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. โครงสร้างแบบแนวตั้ง (Vertical Structure) เป็นการบริหารงานแบบบุคคลคนเดียวที่ทำหน้าที่ทุกอย่าง นับตั้งแต่การกำหนดรายการนำเที่ยว การรับจองกับผู้ผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว การรับเข้า – ส่งออกนักท่องเที่ยว การตลาด ฯลฯ ซึ่งบริษัทอาจจ้างพนักงานมาช่วยในการทำงาน แต่อำนาจการตัดสินใจจะอยู่ที่คนเพียงคนเดียว โครงสร้างการบริหารแบบนี้จะเป็นบริษัทนำเที่ยวที่มีขนาดเล็ก หรืออาจจะเป็นบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวทั่วไป

2. โครงสร้างแบบแนวนอน (Horizontal Structure) โครงสร้างการบริหารแบบนี้จะเป็นบริษัทนำเที่ยวที่มีขนาดใหญ่ มีการแบ่งหน้าที่ที่มีระบบระเบียบและมีภาระงานที่ชัดเจน เช่น แผนกวางแผน แผนกรับจอง แผนกขาย แผนกการตลาด แผนกจัดนำเที่ยว ฯลฯ

- แผนกบริหาร ทำหน้าที่วางแผน กำหนดนโยบาย ควบคุม ตรวจสอบการบริหารจัดการของธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมด บุคลากรในแผนกนี้คือ ผู้บริหารระดับสูง เช่น กรรมการผู้จัดการ และผู้จัดการทั่วไป เป็นต้น
- แผนกนำเที่ยว ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ ตลอดจนรับผิดชอบการทำงานของมัคคุเทศก์และเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ
- แผนกจอง ทำหน้าที่รับจองและติดต่อกับผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น จองและติดต่อตัวแทนเดินทาง โรงแรมที่พัก ร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว แหล่งสินค้าที่ระลึก เป็นต้น
- แผนกขายและการตลาด ทำหน้าที่ขายสินค้าของบริษัท เช่น รายการนำเที่ยว ตัวเดินทางโดยสาร ขายของที่ระลึก การให้เช่ารถ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและต่างประเทศ

- แผนการเงิน ทำหน้าที่จัดการเกี่ยวกับรายรับรายจ่ายภายในบริษัท ทำงบการเงินของค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมถึงการเขียนรายละเอียดของค่าใช้จ่ายทุกอย่างของการจัดนำเที่ยวในแต่ละครั้ง
- แผนบุคลากร ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานในบริษัทให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ฝึกอบรมความรู้ให้กับพนักงาน ดูแลเอกสารประวัติของพนักงานของบริษัท

ลักษณะการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยว(Tour Operator) และบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agent)

บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) จะจัดรายการนำเที่ยวเป็นลักษณะเหมาจ่ายในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งแบบเต็มรูปแบบและไม่เต็มรูปแบบ ขายให้กับบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว และมีการจัดรายการนำเที่ยวเป็นลักษณะตามใจลูกค้าเลือกเส้นทางการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหาร ที่พัก ยานพาหนะ ฯลฯ เมื่อได้ตามที่ลูกค้าต้องการทางบริษัทนำเที่ยวจะเป็นผู้ดำเนินการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังรวมไปถึงการจัดนำเที่ยวแบบเฉพาะทางหรือแบบพิเศษ เป็นรายการนำเที่ยวที่ไม่ได้มีทั่วไป แต่จะเป็นการจัดรายการนำเที่ยวที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว เช่น การแข่งขันกีฬาโอลิมปิกปี 2012 ที่ประเทศอังกฤษ งาน World Expo 2012 ที่ประเทศเกาหลี เป็นต้น

บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยว(Travel Agent) มีลักษณะการดำเนินงานหลายรูปแบบ เช่น

- เป็นผู้ขายปลีกรายการนำเที่ยวให้กับบริษัทนำเที่ยว โดยบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวอาจเป็นบริษัทสาขาของบริษัทนำเที่ยวที่เป็นบริษัทแม่โดยบริษัทแม่จะต้องอยู่ภายในประเทศหรือต่างประเทศก็ได้ หรืออีกลักษณะหนึ่งคือบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวอาจจะเป็นตัวแทนขายรายการนำเที่ยวให้กับบริษัทนำเที่ยวอื่นที่ไม่ใช่บริษัทแม่ของตนเอง

- เป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวขายตรงให้กับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะรายการนำเที่ยวที่มีลักษณะเฉพาะถิ่นของแถบบริเวณจังหวัดใกล้เคียงที่บริษัทตัวแทนท่องเที่ยวตั้งอยู่

- เป็นตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารเดินทาง เช่น เครื่องบิน รถไฟ เรือ ฯลฯ โดยค่าตอบแทนจะได้เป็นค่าคอมมิชชั่น (Commission) การเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวก็เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าและนักท่องเที่ยวทั่วไป

- เป็นตัวแทนสำรอง ที่พักแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ บริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวจะต้องติดต่อประสานงานกับสถานที่ประกอบการนั้น ๆ เพื่อตกลงกันก่อนในเรื่องราคาและส่วนลดต่าง ๆ และหากเมื่อนักท่องเที่ยวเข้ามาติดต่อสำรองดังกล่าว บริษัทตัวแทน

การท่องเที่ยวสามารถจัดทำใบสำคัญแทนการชำระเงิน (Voucher) แทนการให้นักท่องเที่ยวนำเงินสดไปจ่ายให้กับสถานที่ประกอบการเอง

ทั้งบริษัทนำเที่ยวและบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวมีลักษณะการดำเนินงานคล้ายกันแทบจะไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน แต่จะเน้นทำหน้าที่ในเรื่องการจัดการนำเที่ยวเป็นงานหลัก การจัดการนำเที่ยวที่สำคัญ คือการจัดการนำเที่ยวเข้าในประเทศ (Inbound Tour) และการจัดการนำเที่ยวออกนอกประเทศ (Outbound Tour) ซึ่งจะกล่าวถึงรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การจัดการนำเที่ยวเข้าในประเทศ (Inbound Tour) คือการจัดการนำเที่ยวให้ชาวต่างประเทศที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยจะเป็นผู้จัดการนำเที่ยวให้ บริษัทนำเที่ยวต่างประเทศจะติดต่อผ่านสาขาในประเทศไทย หรือนักท่องเที่ยวจะติดต่อโดยตรงกับบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทย

- การจัดการนำเที่ยวออกนอกประเทศ (Outbound Tour) คือการจัดการนำเที่ยวให้คนในประเทศไปท่องเที่ยวต่างประเทศ โดยบริษัทนำเที่ยวในต่างประเทศจะเป็นผู้จัดการนำเที่ยวให้ บริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยจะติดต่อผ่านสาขาในต่างประเทศ หรือนักท่องเที่ยวอาจจะติดต่อโดยตรงกับบริษัทนำเที่ยวในต่างประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทาง (พิมพ์วรรณ สุจารินพงศ์, 2553)

มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว

มาตรฐานที่ 1 ด้านองค์กรและการจัดการ ประกอบด้วย นโยบายและแผนงานของบริษัทระเบียบข้อบังคับของบริษัท ผู้บริหารมีภาวะผู้นำและบริหารจัดการ โดยยึดหลักความโปร่งใส มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านธุรกิจนำเที่ยว และมีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน มีระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน ผู้รับใบอนุญาตจัดตั้งดำเนินธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่มีธุรกิจอื่นแอบแฝง บริษัทมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมสังคม

มาตรฐานที่ 2 ด้านการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วย มีโปรแกรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีการส่งเสริมการขาย มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อนและระหว่างการจัดการนำเที่ยว มีการจัดมัคคุเทศก์และทีมงานในแต่ละโปรแกรมฯ ตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว มีการจัดการนำเที่ยวที่เน้นความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว มีการจัดการนำเที่ยวที่ไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ขนบธรรมเนียมประเพณีไทยมีการจัดการนำเที่ยวที่ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน

มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่

1. มีการบริหารจัดการธุรกิจนำเที่ยวโดยยึดหลักศีลธรรมของสังคม

2. มีการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวด้วยจิตสำนึกในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ โดยยึดหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2551; ออนไลน์)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ความหมายของการบริหารจัดการ

روبินส์และคูลเตอร์ (Robbins and Coulter, 2002) ได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการได้อย่างชัดเจนว่า การบริหารหมายถึง กระบวนการประสานกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้การดำเนินงานของคนอื่น ซึ่งความหมายนี้จำเป็นต้องเข้าใจศัพท์เทคนิค 3 คำ ได้แก่ กระบวนการ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล กระบวนการหมายถึง งานหลักหรือหน้าที่สำคัญที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรดำเนินงานได้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหน้าที่สำคัญได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การชักนำ และการควบคุม เป็นต้น

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความพยายามทำให้ได้ผลผลิตได้มากที่สุด จากทรัพยากรจำนวนหนึ่ง หรือเพื่อให้ได้ผลผลิตจำนวนหนึ่งจากทรัพยากรที่น้อยที่สุด โดยลดการสูญเสียการใช้ทรัพยากรอย่างเปล่าประโยชน์

ประสิทธิผล หมายถึง ความพยายามทำกิจกรรมต่างๆ ที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ความต้องการได้ ถ้าวัตถุประสงค์ของการประกอบธุรกิจ คือกำไร ดังนั้น กิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการก็จะมุ่งไปในทิศทางที่จะทำให้องค์กรได้รับผลกำไร ซึ่งได้มีการสรุปสั้น ๆ ว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการทำสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์สุดท้ายที่ต้องการ

ความสำคัญของการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการมีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกคนในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ การบริหารจัดการเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรโดยตรง การที่ผู้บริหารจะสามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ผู้บริหารในระดับต่างๆ จะต้องมีความรู้เบื้องต้นในงานด้านการบริหาร และกระบวนการบริหาร เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย ภายใต้การจัดการทรัพยากรทางการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มิใช่ใช้เพียงสามัญสำนึกธรรมดา แต่การบริหารจัดการนับเป็นทักษะระดับสูงที่จำต้องมีภา รัถยทอด และศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา

วิวัฒนาการของการจัดการ

การบริหารจัดการสมัยใหม่มีความจำเป็นจะต้องทบทวนความเป็นมาตั้งแต่อดีตเพราะเป็นรากฐานของการเริ่มต้นในปัจจุบัน แนวคิดทางการบริหารในอดีตมีรูปแบบต่าง ๆ มากมายแต่ละแนวความคิดเกิดขึ้นในการแก้ปัญหา ต่าง ๆ ในองค์กรและปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น แนวคิดทางการบริหารดังกล่าวสามารถแบ่งได้ตามแนวทางต่าง ๆ ดังนี้ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช , 2550)

1. แนวคิดทางการบริหารแบบดั้งเดิม

เกิดขึ้นครั้งแรก เป็น ทางการในยุคสมัยการปฏิวัติอุตสาหกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลการผลิต ในการทำงานโดยหลักการพื้นฐานประกอบด้วยการค้นหาวิธีการทำ ให้ดีที่สุด ให้เป็นไปตามเป้าหมาย กระบวนการนี้เรียกว่า การจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็นเทคนิคที่ใช้กับผู้บริหารระดับต้น นักทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

เฟรเดอริก ดับบิว เทย์เลอร์ Frederick W. Taylor (1856-1915) ที่ได้รับการขนานนามว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ เป้าหมายในการทำงานของเขาคือความมีประสิทธิภาพโดยการออกแบบการทำงานอย่างเป็นวิทยาศาสตร์โดยการค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด และการศึกษาความเคลื่อนไหว และเวลา ในการทำงานที่สั้นที่สุด รวมทั้งการทำงานโดยแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้านของพนักงาน นอกจากนี้ยังเป็นผู้คิดริเริ่มการให้ค่าตอบแทนตามจำนวนชิ้นงานที่ทำได้ แนวคิดของ เทย์เลอร์คือ การค้นหาวิธีทำงานที่ดีที่สุด การคัดคนและพัฒนาคน วิธีการทำงาน การประสานงาน

แฟรงค์ กิลเบอร์ต (1868-1924)และลิเลียน กิลเบอร์ต Frank Gilbreth (1878-1972) แนวคิดทางบริหารของบุคคลทั้งสองยังคงใช้แนวคิดทางวิทยาศาสตร์ ซึ่ง กิลเบอร์ตมีแนวคิดที่น่าสนใจคือ สามารถทำให้พนักงานที่ไม่มีคุณภาพ สามารถทำงานได้ปกติเหมือนพนักงานที่มีคุณภาพ เขาได้ค้นหาวิธี การทำงานที่ดีที่สุดโดยการศึกษาเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวร่างกายขณะทำงาน จะการลดการเคลื่อนไหวมากที่สุด การวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวคือการกำหนดมาตรฐาน การดำเนินงานแต่ละชนิด การเคลื่อนไหวร่างกายขณะทำงานการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเวลา และการเคลื่อนไหวในการทำงานโดยลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นเพื่อลดความไร้ประสิทธิภาพในการทำงาน

เฮนรี แกนต์ (Henry L. Gantt 1861-1919) ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานแต่ละขั้นของแต่ละบุคคล โดยได้กำหนดตารางการทำงานพนักงานเป็นเครื่องสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีเหตุผล การกำหนด ตารางในการทำงานตามระยะเวลาที่กำหนดที่งานนั้น เป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และง่ายต่อการควบคุมดูแล และให้รางวัลแก่พนักงานที่

ทำงานสำเร็จทันตามกำหนดเวลา เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน และริเริ่มเป็นการตอบ แทนแบบจูงใจรูปแบบของโบนัส สำหรับการทำงานที่เกินกว่าที่กำหนด

เฮนรี ฟาโยล Henry Fayol (1841-1925) เป็นบุคคลแรกที่ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับ หน้าที่ทางการบริหาร อันประกอบไปด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ(Commanding) การประสานงาน (Cordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือ POC³

แต่ข้อจำกัดของแนวคิดทางการบริหารดั้งเดิมนั้น คือการไม่ได้ให้ความสนใจ ทางด้านมนุษย์หรือบุคคลในองค์กร เน้นผลผลิตจากการทำงานทำให้พนักงานเปรียบเสมือน เครื่องจักร ซึ่งบุคคลในองค์กรเป็นผู้มีความสำคัญมากในการทำงาน

2. แนวคิดทางการบริหารเชิงพฤติกรรม

แนวคิดนี้แตกต่างจากแนวคิดดั้งเดิมคือเริ่มให้ความสนใจบุคคล แนวคิดนี้เกิดขึ้นเมื่อปี 1924 และ 1932 มีการทดลองเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน ซึ่งผลการทดลองทำให้ผู้วิจัยแปลกใจเป็นอย่างมาก เพราะประสิทธิภาพของการทำงานไม่ได้เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น แสงสว่างของหลอดไฟ แต่เกิดจากการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มของพนักงาน จึงทำให้เป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ ว่าเป็นแนวทางหนึ่งที่จะไปสู่ความสำเร็จขององค์กร นับตั้งแต่นั้นทำให้นักวิจัยสนใจในเรื่องเกี่ยวกับคนและแนวคิดทางด้านมนุษย์สัมพันธ์มากขึ้น

3. แนวคิดทางการบริหารเชิงสถานการณ์

เป็นแนวคิดที่เน้นให้ผู้บริหารสนใจสภาพแวดล้อมในสถานการณ์ต่าง ๆ ขององค์กร ตัวแปรต่างๆ ในแต่ละสถานการณ์ทางการบริหารมีความแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในการตัดสินใจ ดำเนินงานภายใต้สถานการณ์เหล่านี้ให้ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและความพึงพอใจของพนักงาน กล่าวคือบริหารที่ เหมาะสมกับแต่ละองค์กร ไม่มีวิธีแก้ปัญหาได้ดีที่สุดวิธีเดียว หรือแก้ปัญหาด้วยวิธีเดียวกันหากแต่มี หลากหลายวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร แต่ละองค์กร

4. แนวคิดทางการบริหารเชิงระบบ

การบริหารเชิงระบบคือการบริหารที่อยู่พื้นฐานของทฤษฎีระบบทั่วไปในการทำความเข้าใจ ในส่วนประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัน ระบบหมายถึงความเป็นอิสระของส่วนประกอบต่าง ๆ ที่มา รวมกันเป็นผลรวมทั้งหมดขององค์กรที่ ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ชนิดของระบบแบ่ง ออกเป็น 2 ชนิดคือระบบปิด (Close system) และระบบเปิด (Open system) ระบบแบบปิดหมายถึง การดำเนินงานที่ไม่เกี่ยวข้อง กับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ลักษณะการทำงานคล้ายกับนาฬิกา คือ ดำเนินงานอยู่ภายในวงขอบเขตขององค์กร โดยไม่คำนึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ส่วน

ระบบเปิดหมายถึง การดำเนินการโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร สภาพแวดล้อมภายนอกจะมีผลกระทบและอิทธิพลต่อองค์กรระบบเปิดเป็นอย่างมาก ซึ่งในปัจจุบันนี้องค์กรควรคำนึงถึงการบริหารทั้งสองระบบควบคู่กัน

5. แนวคิดทางการเรียนรู้ทางการบริหารหรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นแนวคิดใหม่ทางด้านการบริหาร เป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับความคิดริเริ่ม ความต้องการ การถ่ายโอนความรู้ และการปรับพฤติกรรมเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ แนวคิดนี้เน้นที่การแก้ปัญหาอย่างมีระบบ การศึกษาทดลอง ค้นคว้าแนวความคิดใหม่ ๆ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา การเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นหรือกิจการอื่น การโอนถ่ายองค์ความรู้อย่างรวดเร็วจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้ไม่ยาก แนวคิดนี้ประกอบด้วยหลักการสำคัญ 5 ประการคือ

1. การคิดอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการทำงานที่พนักงานมีความเข้าใจในวิธีการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการทำงานเป็นอย่างดี รู้จักวิธีการทำงานที่ส่งผลดีไปสู่ลูกค้า มีการวางแผนการทำงาน จัดความสัมพันธ์ระหว่างงานต่าง ๆ มีความคิดในภาพรวม การคิดอย่างเป็นระบบเป็นทักษะช่วยในการมองปัญหาที่ลึกซึ้งขึ้น

2. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน หมายถึง สมาชิกองค์กรมีความคิดในวัตถุประสงค์เดียวกัน มีความจริงใจในการทำงาน และมีข้อผูกพันสัญญาร่วมกันเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. รูปแบบการทำงานที่ท้าทาย เป็นการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนได้

4. เรียนรู้การทำงานเป็นทีม หมายถึง สมาชิกในองค์กรทำงานร่วมกันแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกันและนำวิธีการแก้ปัญหาไปประยุกต์ใช้กับปัญหาอื่น ๆ โดยเน้นที่การแก้ปัญหาร่วมกันเป็นทีม

5. ความเชี่ยวชาญในงาน หมายถึง พนักงานมีความเข้าใจในงานอย่างแท้จริงและเป็นต้นแบบ เป็นเจ้าของวิธีการใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะในด้านนั้น ๆ อย่างแท้จริง

วิวัฒนาการของทฤษฎีการบริหาร

ธงชัย สันติวงษ์ (2543) ได้กล่าวว่าวิวัฒนาการของทฤษฎีการบริหารแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1.การบริหารกลุ่มคลาสสิก ผู้ที่คิดค้นทฤษฎีนี้คือ เฟรดเดอริค เทเลอร์ (Frederick w. Taylor) ซึ่งได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาของทฤษฎีบริหารกลุ่มคลาสสิก โดยมีความเชื่อว่า เขาสามารถวางหลักเกณฑ์ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเครื่องจักรที่มี

ประสิทธิภาพได้ ต่อมา ลินคอน เออวิก (Lyndall Urwick) และ ลูเธอร์ กูลิค (Luther Gulick) ได้ทำการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้บริหารจะประกอบด้วยหลักที่นิยมเรียกกันว่า POSDCoRB คือ การวางแผน การจัดองค์กร การบรรจุ การสั่งการ การประสานงาน การรายงานและการงบประมาณ

2. การบริหารกลุ่มมนุษย์สัมพันธ์ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเพื่อปรับปรุงจุดอ่อนของกลุ่มทฤษฎีคลาสสิก โดยได้มีการทดลองที่ Hawthorne Plant ซึ่งกำหนดสมมุติฐานว่า “มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและปริมาณของแสงสว่างกับประสิทธิภาพของงาน ” จากผลการทดลอง 3 ครั้ง พบว่าผลผลิตของคนงานไม่มีความสัมพันธ์กับสภาพของแสงสว่างและมีตัวแปรหลายตัวที่ไม่สามารถควบคุมได้ระหว่างการทดลอง มีการศึกษาต่อมาอีกพบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานไม่ได้เกิดจากมาตรฐานงานที่องค์กรกำหนด พนักงานรวมตัวกันเป็นโครงสร้างสังคมกลุ่มย่อย อันประกอบด้วย ปทัสถาน (norms) ค่านิยม (value) และ จิตใจ (sentiments) ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน การทดลองนี้ทำให้เกิดแนวคิด 5 ข้อที่มุ่งให้คนเป็นหัวใจของการบริหารคือ

1. กฎเกณฑ์การทำงานของคนในกลุ่ม
2. รางวัลคนในกลุ่ม
3. ความรับผิดชอบของคนในกลุ่ม ผู้บริหารควบคุมน้อยสุด
4. การบังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม
5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในกลุ่ม

3. กลุ่มทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นโดยการผสมผสานระหว่างสองทฤษฎีแรก ผวนกับหลักการทางด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา การเมืองและเศรษฐศาสตร์ เป็นกลุ่มทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมทางสังคมหรือพฤติกรรมของกลุ่มย่อยที่เหมาะสมกับโครงสร้างการบริหารงานรูปแบบ ซึ่งอาจต้องใช้ศาสตร์การบริหารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมศาสตร์ จิตวิทยา สังคมวิทยา หรือ อื่น ๆ ศาสตร์เหล่านี้จัดได้ว่า เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกลุ่มย่อย ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานในองค์กร

4. กลุ่มทฤษฎีระบบ ทฤษฎีการบริหารในปัจจุบันได้พยายามให้ความสำคัญกับระบบ กล่าวคือ มีปัจจัยป้อน (input) กระบวนการ (process) และผลผลิต (output) ที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน กลุ่มทฤษฎีระบบแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ

ระบบปิด

มีความเชื่อว่า องค์กรเป็นเครื่องมือที่ออกแบบมา เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ แนวคิดนี้มีการตัดสินใจ แก้ปัญหาตามเหตุผลบนฐานของกฎเกณฑ์ ระเบียบที่ตั้งไว้ เน้นความสนใจเฉพาะภายในระบบขององค์กร

ระบบเปิด

เชื่อว่า องค์กรมีศักยภาพที่จะได้รับข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำข้อมูลย้อนกลับ มาปรับปรุงส่วนต่างๆ ของระบบคือ ปัจจัยป้อน กระบวนการ และผลผลิตโดยองค์กรที่ อยู่รอดคือ องค์กรที่ปรับตัวได้สมดุลกับสิ่งแวดล้อม และเป็นองค์กรเปิด เน้นความสนใจระบบทั้งในและนอก องค์กร

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า วิวัฒนาการบริหารจัดการ แบ่งเป็น 3 แนวคิด คือ 1. การ บริหารจัดการแบบดั้งเดิม ซึ่งการบริหารจัดการแบบมีหลักเกณฑ์ตายตัว และไม่ คำนึงถึงพนักงาน 2. การบริหารจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์ เป็นกา ารบริหารที่พัฒนามาจากแบบแรกที่ คิดถึงพนักงาน และพฤติกรรมมนุษย์มากขึ้น 3.การบริหารจัดการแบบสมัยใหม่ การบริหารแบบไม่ตายตัวเพื่อ ความคล่องตัว ครอบคลุม และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในขณะนั้น

กระบวนการจัดการ (Management process)

บาร์โทล และมาร์ติน (Bartol & Martin, 1997) ได้นำเสนอว่ากระบวนการ การ จัดการประกอบไปด้วยขั้นตอนที่สำคัญอยู่ 4 ประการด้วยกันคือ

1.การวางแผน (Planning) หมายถึง คือการกำหนดการทำงานล่วงหน้าของผู้บริหาร ว่าจะทำอะไร อย่างไร ใช้ทรัพยากรอย่างไร และการเลือกวิธีการทำงานใดเพื่อให้บรรลุผลตาม เป้าหมายขององค์กร การวางแผนที่ให้ได้ดี ผู้บริหารจะต้องจัดทำแผนทั้งในระยะสั้นและระยะ ยาว

2. การจัดองค์กร (Organization) หมายถึง การนำเอาแผนงานที่กำหนดไว้มากำหนด หน้าที่สำหรับบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่จะปฏิบัติภายในองค์กร พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดสายการควบคุมและ บังคับบัญชา เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายโดยงานของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มต่างประสาน สอดคล้องกันสู่ความสำเร็จขององค์กร

3. การเป็นผู้นำ (Leading) เกี่ยวข้องกับการจูงใจ ภาวะผู้นำ และการสื่อสารระหว่าง บุคคลในองค์กร ให้ปฏิบัติตามคำสั่งของตัวเอง เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ การนำถือเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับคน มากกว่าการให้ความสำคัญกับงานเพื่อการเพิ่มผลผลิต ขององค์กร

4.การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของพนักงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตร วัดผลการทำงานในองค์กรรวมทั้ง เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ถ้าการทำงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ก็จะไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานและแผนในการทำงาน

จากกระบวนการในการจัดการดังกล่าวข้างต้นนั้นจะเห็นได้ว่า กระบวนการ การจัดการ ที่เริ่มต้นจากการวางแผนแล้วไปจบลงที่การควบคุม จะเป็นกระบวนการที่เป็นพลวัตรที่เปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ตามสภาพแวดล้อมขององค์กรทั้งที่เป็นสภาพแวดล้อมภายในและสภาวะแวดล้อมภายนอก ดังนั้นนักบริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความพร้อมอยู่เสมอ เพื่อที่จะทำให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น และบรรลุเป้าหมายขององค์กรในท้ายที่สุด

สภาพแวดล้อมขององค์กร

การดำเนินงานใด ๆ ย่อมมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับกระบวนการดำเนินการขององค์กร องค์กรประกอบทั้งหมดเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการ หรือสิ่งที่เกิดขึ้นภายในระบบ หรือภายในองค์กร แต่ ยังมีปัจจัยสำคัญอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จได้ นั่นก็คือปัจจัยภายนอกองค์กร หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะมองข้ามไม่ได้ในการบริหารงาน ดังนั้นขอบเขตและสภาพของการปฏิบัติงานบริหารนั้นจะเกี่ยวข้องกับกรจัดการองค์กรที่สำคัญ 2 ด้านใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1. ปัจจัยภายนอก คือ การปรับปรุงองค์กรให้มีความเหมาะสมกับ สภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งจะกระทำได้โดยการคาดการณ์และพยากรณ์สิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงเช่น สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง กฎหมาย คู่แข่งขันทางธุรกิจ และความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งจะต้องนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ แผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

การจัดการเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกเป็นสิ่งที่สำคัญ และเป็นเรื่องละเอียดอ่อนอย่างยิ่ง เพราะสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น องค์กรไม่สามารถที่จะควบคุมได้ ถ้ามีการจัดการเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกขององค์กรไม่ดีพอ อาจจะทำให้องค์กรไม่สามารถที่จะเจริญเติบโตได้ และล่มสลายไปในที่สุด ปัจจัยภายนอกประกอบไปด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยทั่วไป ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ 4 ประการดังนี้คือ

1.1.1 ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ คือ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อองค์กรธุรกิจ อันเนื่องมาจากว่าองค์กรธุรกิจที่ก่อตั้งขึ้นมานั้นส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อผลกำไร ดังนั้นสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการดำเนินงาน ขององค์กรธุรกิจ การคาดการณ์และการพยากรณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ อัตราเงินเฟ้อ การปรับตัวขึ้นลงของราคาน้ำมันจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะทำให้องค์กรธุรกิจสามารถที่จะกำหนดแผนในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.2 ปัจจัยทางด้านสังคม คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของค่านิยม ทัศนคติ ความเชื่อ และวัฒนธรรมของสังคมที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรธุรกิจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม และความต้องการของคนที่เป็นผู้บริโภค ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละสังคม ดังนั้นการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ จะต้องมีการนำเอาปัจจัยทางด้านสังคมมาพิจารณาด้วย ในการกำหนดรูปแบบของผลิตภัณฑ์ ราคาของผลิตภัณฑ์ สถานที่ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์

1.1.3 ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย คือ ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย และกฎระเบียบต่าง ๆ ของรัฐ เช่น นโยบายในเรื่องของการลงทุน หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษีอากรต่าง ๆ ซึ่งนโยบายหรือกฎหมายที่ออกมาอาจจะก่อให้เกิดผลดี หรือผลเสียต่อองค์กรธุรกิจก็ได้ ดังนั้นนักบริหารจึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ว่านโยบายและกฎหมายที่มีอยู่ขณะนี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างไร เพื่อที่องค์กรธุรกิจจะได้กำหนดแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.4 ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี คือ ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป ซึ่งองค์กรธุรกิจจะต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เพราะเทคโนโลยีอาจจะก่อให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้นขององค์กรธุรกิจ หรือเทคโนโลยีอาจจะทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นนักบริหารจะต้องวิเคราะห์ว่าเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะได้หาแนวทางแก้ไขและกำหนดแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

จากปัจจัยทั่วไปดังกล่าว 4 ประการข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นปัจจัยที่เป็นปัจจัยภายนอกซึ่งนักบริหารไม่สามารถที่จะควบคุมได้ ดังนั้นหน้าที่ของนักบริหารคือ ทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวได้ เมื่อปัจจัยภายนอกเหล่านี้เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งก็ไม่ใช่เรื่องยากถ้านักบริหารเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ และสามารถกำหนดแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้ปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการแข่งขัน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ 5 ประการดังนี้คือ

1.2.1 คู่แข่งขันในปัจจุบัน คือ องค์กรธุรกิจจะต้องวิเคราะห์ว่าในปัจจุบันองค์กรธุรกิจมีคู่แข่งกี่ราย คู่แข่งขันมีความพร้อมและศักยภาพมากน้อยแค่ไหน อย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรธุรกิจแล้วใครมีศักยภาพที่ดีกว่ากัน ในอนาคตข้างหน้าศักยภาพของใครจะดีกว่ากัน การวิเคราะห์จะทำให้ทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งขององค์กรธุรกิจ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งกันเพื่อให้ทราบถึงศักยภาพที่มีอยู่ในปัจจุบัน และอนาคตทั้งหมดขององค์กรธุรกิจเองและคู่แข่ง เพื่อที่จะนำไปสู่การวางกลยุทธ์ เพื่อให้ชนะคู่แข่งกันทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2.2 ผู้ซื้อ คือ องค์กรธุรกิจจะต้องวิเคราะห์ว่าปัจจุบันกลุ่มลูกค้าขององค์กรธุรกิจคือกลุ่มใด ในอนาคตองค์กรธุรกิจมีความต้องการขยายกลุ่มลูกค้าไปยังกลุ่มใดบ้าง ทำอย่างไรจะทำให้กลุ่มลูกค้าที่เป็นลูกค้าของคู่แข่งได้เปลี่ยนมาใช้สินค้าหรือบริการที่ องค์กรธุรกิจทำการผลิตจะมีกลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไรจึงจะทำให้ห้องธุรกิจสามารถขยายฐานของกลุ่มลูกค้า หรือผู้ซื้อสินค้าให้เพิ่มมากกว่าเดิม เพื่อนำไปสู่ความเจริญเติบโตขององค์กรธุรกิจในอนาคต

1.2.3 ผู้ขาย คือ องค์กรธุรกิจจะต้องวิเคราะห์ว่าในปัจจุบัน กลุ่มผู้ขายที่ขายวัตถุดิบให้กับองค์กรธุรกิจในปัจจุบัน ว่าสามารถที่จะตอบสนองในการจัดหาวัตถุดิบให้กับองค์กรธุรกิจทั้งในเรื่องของราคา ปริมาณที่ต้องการซื้อ คุณภาพที่ดีและในเวลาที่เหมาะสมได้หรือไม่ เพราะการจัดหาวัตถุดิบเป็นเรื่องที่สำคัญในการที่จะทำให้ห้องธุรกิจสามารถผลิตสินค้าให้กับผู้ซื้อได้ในเวลาที่ผู้ซื้อมีความต้องการที่จะบริโภคสินค้าหรือไม่ การพิจารณาการเปรียบเทียบผู้ขาย วัตถุดิบจากผู้ขายหลายๆ รายจะทำให้ห้องธุรกิจสามารถที่จะลดต้นทุนได้ และได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพที่ดีในปริมาณที่ต้องการและเวลาที่เหมาะสม

1.2.4 สินค้าทดแทน คือ สินค้าที่สามารถที่จะทดแทนสินค้าที่องค์กรธุรกิจทำการผลิตว่ามีหรือไม่ เพราะสินค้าทดแทนจะทำให้คนที่ เป็น ผู้บริโภคสินค้าขององค์กรธุรกิจหรือ กลุ่มลูกค้าเดิมเปลี่ยนไปบริโภคสินค้าที่สามารถทดแทนกันได้ ดังนั้นในการพิจารณากำหนดราคาขายจะต้องมีการนำเอาสินค้าที่ใช้ทดแทนกันได้นำมาวิเคราะห์เพื่อประกอบการกำหนดราคาขายด้วย เพื่อไม่ให้เสียส่วนแบ่งการตลาดที่องค์กรธุรกิจครอบครองอยู่

1.2.5 คู่แข่งรายใหม่ คือ คู่แข่งที่จะเข้ามาในตลาดที่องค์กรธุรกิจครอบครองอยู่ ต้องมีการประเมินศักยภาพของคู่แข่งรายใหม่ว่ามีศักยภาพมากน้อยแค่ไหนอย่างไร โดยเฉพาะในยุคการค้าเสรี ศักยภาพของคู่แข่งที่ต้องประเมินเพื่อที่จะทำให้ห้องธุรกิจสามารถที่จะปรับตัวได้ก็คือ ศักยภาพทางด้านเงินทุน ด้านการผลิต ด้านการตลาด และด้านเทคโนโลยี

2. ปัจจัยภายใน คือ การจัดเตรียมองค์กรให้เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน หลังจากที่ได้มีการพิจารณาและวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกแล้วซึ่งการจัดการภายในจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย และการจัดสรรและผสมผสานทรัพยากรที่มีอยู่ อาทิเช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมในการบริหารงานตลอดจนที่จะต้องมีการกำหนดหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ ๆ ซึ่งประกอบด้วยหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1 การผลิต คือ หน้าที่ในการแปรสภาพทรัพยากรต่าง ๆ ให้เป็นสินค้าและบริการหรือหมายถึงกระบวนการเปลี่ยนสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นผลผลิตที่เป็นประโยชน์ ด้วยวิธีการเพิ่มมูลค่าให้ปรากฏขึ้น

2.2 การตลาด คือ หน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความต้องการของผู้บริโภคที่สำคัญ ๆ เช่น ลักษณะ รูปแบบ ระดับคุณภาพ และระดับราคาของผู้บริโภคพอใจ ตลอดจนทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลแก่หน่วยงานที่ทำหน้าที่วิจัยและพัฒนา

2.3 การเงินและบัญชี คือ หน้าที่ในการเข้ามาสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับหน้าที่งานต่าง ๆ เช่น การจัดหาเงินทุน การให้ข้อมูลทางการเงินและบัญชีและการเงิน เพื่อให้การดำเนินงานตามหน้าที่งานต่าง ๆ เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

2.4 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการสรรหาและคัดเลือกคนเข้ามาทำงานในตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ในองค์กร เพื่อให้ได้คนดี คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานกับองค์กร ตลอดจนการพัฒนาและฝึกอบรมคนให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาว (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547; เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2550)

ทรัพยากรทางการบริหาร

ปัจจัยที่สำคัญของการบริหารทั่วไปมี 4 ประการ (4M)

1. คน Man = การบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด
2. เงิน Money = การบริหารเงิน จะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
3. วัสดุสิ่งของ Materials = การบริหารวัสดุในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด
4. การจัดการ Management = การจัดการ คือกระบวนการบริหารจัดการควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าการบริหารและการจัดการ คือ การผสมผสานทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กรเพื่อให้มีความเหมาะสมในการดำเนินการเพื่อให้องค์กรนั้นสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล การบริหารและการจัดการ มีลักษณะที่เป็นทั้ง ศาสตร์และศิลป์ องค์ประกอบที่ชี้ให้เห็นว่าการจัดการอยู่ในฐานะที่เป็นศาสตร์คือ 1) มีศัพท์เฉพาะวิชาของตนเอง 2) มีการจัดระบบระเบียบองค์ความรู้ไว้เป็นหมวดหมู่ 3) มีวิธีการศึกษาค้นคว้าที่เป็นของตัวเอง ส่วนฐานะที่เป็นศิลป์ ของการจัดการก็คือ ผู้ที่จะนำเอาความรู้ทางการจัดการไปใช้ จะต้องมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้จึงจะสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน

การจัดการแบ่งได้เป็น 3 ระดับคือ 1) การจัดการระดับต้น 2) การจัดการระดับกลาง 3) การจัดการระดับสูง ในการจัดการนั้นผู้บริหารระดับสูงกำหนดนโยบาย ระดับกลาง กำหนดแนวปฏิบัติ โครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ทรัพยากรการบริหาร กระบวนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานนั้น ๆว่ามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากน้อยแค่ไหน ส่วนทักษะทางการจัดการ หรือการบริหารงานที่สำคัญมี 3 ด้านคือ 1) ทักษะทางด้านความคิด 2) ทักษะทางด้านมนุษย์ 3) ทักษะทางด้านเทคนิคระดับต้น ซึ่งจะต้องควบคุมแนะนำผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานในกระบวนการบริหารนั้นให้บรรลุผล ส่วนผู้บริหารจะมีหน้าที่ทางการบริหารที่จะต้องทำอยู่ 4 ประการด้วยกันคือ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์กร (Organizing) 3) การเป็นผู้นำ (Leading) 4) การควบคุม (Controlling)

3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ความสำคัญของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการ หรือ เจ้าของกิจการ หรือผู้บริหารสูงสุดคือบุคคลที่สำคัญที่สุดในการที่จะกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร เพื่อจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ ผู้ประกอบการบริหารจะต้องมีหน้าที่ในการวางแผนทางกลยุทธ์ รวมทั้งดำเนินการจัดการกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร (โชติรส ชวนิชย์, 2538) ซึ่งผู้ประกอบการเหล่านี้จะต้องมีความรู้ความชำนาญหลายด้าน เช่นทางด้าน การเงิน การบริหารการจัดการ และความรู้เฉพาะด้านในธุรกิจนั้น ๆ โดยความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจ มีธุรกิจจำนวนมากที่ปิดกิจการไป เพราะไม่สามารถทนต่อการเปลี่ยนแปลง และบางธุรกิจก็ฝ่าฟันมาด้วยความยากลำบาก แต่ก็มีอีกหลายธุรกิจที่สามารถปรับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว รับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ จึงทำให้ธุรกิจนั้นเจริญก้าวหน้า และนี่คือความแตกต่างที่เกิดจากการชี้แนะของผู้ประกอบการแต่ละคนมีกลยุทธ์ ในการดำเนินธุรกิจ พื้นฐานความรู้ ความชำนาญที่ต่างกัน ดังนั้นทำอย่างไร นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการจึงจะสามารถบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากที่สุดได้ เพราะปัญหาและอุปสรรคมากมายที่ขัดขวางความสำเร็จของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เงินทุน วัตถุดิบ การตลาด ข้อมูล การผลิต การจัดการ หรือการถูกแข่งขันจากธุรกิจที่มีขนาดใหญ่กว่า ฯลฯ ดังนั้นผู้ประกอบการหรือนักธุรกิจควรมีเทคนิคและวิธีการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ เช่นการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การควบคุม ฯลฯ ให้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสมจนเกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เพื่อจะได้มีผลต่อความก้าวหน้าของเศรษฐกิจและสภาพของเศรษฐกิจตามวิถีสังคม ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าเศรษฐกิจและสังคมในประเทศไทย ใดประเทศหนึ่ง จะมีความเจริญก้าวหน้ามากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับการบริหารธุรกิจว่าผู้ประกอบการหรือผู้บริหารมี

ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ได้ดีหรือไม่ นั่นคือความสำคัญอย่างยิ่งในการที่ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารเช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาในรายละเอียดและวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะต่าง ๆ วิธีการดำเนินงาน กลยุทธ์ในการบริหารจัดการ และความเข้าใจในสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ธุรกิจเพื่อหาทางที่จะได้รับความสำเร็จในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพต่อตนเองและประเทศ (อุบลวรรณ ภาวกานันท์, 2552)

การเป็นผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการหมายถึง นักธุรกิจที่มองเห็นโอกาสและยอมรับความเสี่ยงในการที่จะเริ่มต้นเป็นเจ้าของกิจการ โดยมุ่งหวังที่จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโต โดยที่ผู้ประกอบการ ต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ 6 ประการซึ่งเรียกว่า 6Cs ดังต่อไปนี้

1. มีความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นคุณสมบัติสำคัญของผู้ประกอบการที่ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้าง ผลิตภัณฑ์หรือแนวทางในการให้บริการ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ

2. ให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) ลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้ธุรกิจมีรายได้อยู่รอดและสามารถเจริญเติบโต โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่ธุรกิจมีการแข่งขันอย่างรุนแรง นักธุรกิจจะต้องรับรู้จะต้องให้ความสนใจกับลูกค้า เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจและความประทับใจของลูกค้า เพื่อที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดี กับลูกค้าและรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด

3. มีความสามารถ (Competence) ในที่นี้ต้องมุ่งเน้นทั้งความสามารถหลักของธุรกิจและความสามารถในการบริหารงาน ทั้งในการสร้างธุรกิจและจัดการให้ธุรกิจดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ จะเห็นว่าธุรกิจขนาดย่อมจะมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรในการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจขนาดใหญ่ ทำให้ผู้ประกอบการจะต้องจัดสรรทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการที่ผู้ประกอบการจะมีความสามารถหลักที่อาจสร้างข้อได้เปรียบก็จะสามารถนำไปแข่งขันกับคู่แข่งรายใหญ่ ๆ ได้ ซึ่งความสามารถหลักในที่นี้หมายถึงความสามารถในการผลิตหรือให้บริการที่โดดเด่น

4. มีความมั่นใจ (Confidence) ผู้ประกอบการจะมีความมั่นใจในความต้องการและแนวทางของตน และพร้อมที่จะรับความเสี่ยงจากการประกอบธุรกิจ แต่ไม่ได้หมายความว่าผู้ประกอบการจะเชื่อมั่นในตนเองจนไม่ฟังเสียงใคร โดยผู้ประกอบการจะนำข้อมูลที่ได้รับมาประกอบการพิจารณาตัดสินใจ

5. มีความ มุ่งมั่น (Commitment) ผู้ประกอบการจะต้องมีความทุ่มเทและมุ่งมั่นให้กับธุรกิจที่เขาสร้างขึ้น เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดจะเจริญเติบโตต่อไป ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้ประกอบการที่

ประสบความสำเร็จใช้เวลามากกว่า 10 ชั่วโมงต่อวัน และทำงานโดยไม่มีวันหยุดจนกว่าธุรกิจจะมีความมั่นคง

6. มีความใส่ใจ (Concern) นอกจากการเจริญเติบโตและความอยู่รอดของธุรกิจแล้ว ผู้ประกอบการจะต้องใส่ใจต่อสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ของธุรกิจ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภค(แอนเจโล, คินิชิ และ เบรน, วิลเลียม, 2552)

จากการศึกษาวิจัยที่มีชื่อเสียงเกี่ยวกับบทบาททางการจัดการของผู้บริหารโดย Professor Henry Mintzberg of McGill University ได้ทำการวิจัยบทบาทของผู้บริหารจากการสังเกตกิจกรรมทางการบริหารต่าง ๆ ของผู้บริหารเขาพบว่าแต่ละองค์กรมีกิจกรรมทางการบริหารที่แตกต่างกัน สามารถสรุปเป็นบทบาทต่าง ๆ ได้ 10 ประการ ซึ่งแนวคิดของ Henry Mintzberg นี้ได้รับการยอมรับในการจัดการในองค์กรเป็นอย่างดี บทบาทเหล่านี้ช่วยให้การเป็นผู้บริหารมีความสมบูรณ์มากขึ้น

บทบาทสำคัญ 10 ประการของผู้บริหาร

Henry Mintzberg ได้กำหนดบทบาทของผู้บริหารไว้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญสามารถจัดเป็นกลุ่มใหญ่ได้ 3 กลุ่ม โดยแบ่งเป็น 10 บทบาทดังนี้

1. บทบาทในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.1 บทบาทในการเป็นหัวหน้า เช่น การดำเนินภารกิจทางสังคม การเป็นตัวแทนองค์กร

1.2 บทบาทในการเป็นผู้นำ การกระทำต่างๆ ให้บุคคลในองค์กรได้ปฏิบัติตาม

1.3 บทบาทในการเป็นผู้ประสานงาน เช่นการประสานงานกับองค์กรภายนอกและบุคคลภายนอก

2. บทบาททางด้านข้อมูลข่าวสาร

2.1 บทบาทในการรับข้อมูลข่าวสาร

2.2 บทบาทในการเป็นผู้กระจายข่าวสารข้อมูลให้บุคคลในองค์กรได้ทราบข่าวสาร

2.3 บทบาทในเป็นโฆษก หมายถึงการเป็นผู้ถ่ายทอดข้อมูลเรื่องต่างๆ ให้ภายนอกองค์กรได้ทราบ

3. บทบาทในด้านการตัดสินใจ

3.1 บทบาทในความเป็นเจ้าของกิจการ

3.2 บทบาทในการเป็นผู้แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นรบกวนการทำงาน

3.3 บทบาทในการเป็นผู้จัดสรรทรัพยากร

3.4 บทบาทในด้านการเจรจาต่อรอง

ทักษะทางการจัดการ

ทักษะทางการจัดการ (Managerial Skills) ของผู้บริหารนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารและดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในส่วนของผู้ที่เป็นผู้บริหารแล้วจำเป็นจะต้องมีประสบการณ์ หรือทักษะที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ3 ด้าน ดังนี้ (Robert L. Katz, อ้างในรัตนา สายคณิต ,2552, ธงชัย สันติวงษ์, 2545)

1. ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual Skills) เป็นทักษะที่จำเป็นสูงสุดสำหรับผู้บริหารในองค์กรทุกระดับ ผู้บริหารควรจะต้องมองเห็นภาพรวม ตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดี ถึงภารกิจและหน้าที่ขององค์กร ตลอดจนมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กรได้ ซึ่งจะเป็นผู้บริหารที่เก่งงานหรือครองงานได้ ผู้บริหารระดับสูง เช่น นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดี ประธานบริษัท และกรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นต้น จำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้มากเป็นพิเศษ ส่วนผู้บริหารระดับกลาง เช่น ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง ผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการสาขา จำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้เป็นอย่างมาก ส่วนผู้บริหารระดับต้น เช่น หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าคณะวิชา หัวหน้าภาควิชา และหัวหน้าแผนก จำเป็นต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Skill) เป็นทักษะที่จำเป็นรองลงมาสำหรับผู้บริหารในองค์กรทุกระดับ ทักษะด้านนี้เป็นทักษะในการรู้จักคน เข้าใจคน ทำงานร่วมกับคน และครองใจคนได้ที่เรียกว่า “เก่งคน” ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการจูงใจบุคลากรในองค์กร ให้ร่วมมือร่วมใจในการทำงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร มีทักษะในการแก้ปัญหา อันเนื่องมาจากบุคลากร ซึ่งปัญหาดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อการทำงานโดยส่วนรวมขององค์กรเช่น บุคลากรมีความผิดหวังในเรื่องส่วนตัว รู้สึกเบื่อ กังวลเรื่องครอบครัว กังวลกับการเลื่อนตำแหน่ง กลุ่มใจเรื่องหนี้สิน และการขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะในการเข้าสังคม เข้ากับบุคคลได้ทุกระดับ มีทักษะในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลได้ ผู้บริหารไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กร มีความจำเป็นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับคน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์กร ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับเทคนิค ระดับกลาง และระดับสูง มีความจำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์เท่า ๆ กัน

3. ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) เป็นทักษะที่จำเป็นอันดับสุดท้ายสำหรับผู้บริหารในองค์กรทุกระดับ แต่มีระดับความสำคัญแตกต่างกัน กล่าวคือผู้บริหารระดับสูง ต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับน้อย ผู้บริหารระดับกลางต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับสูง ส่วนผู้บริหารระดับต้นต้องใช้ทักษะด้านนี้ในระดับมากที่สุด

คุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

อาทิตย์ วุฒิกะโร (2543) ได้เสนอว่าคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะมี 19 ประการดังนี้คือ

1. มีความกล้าเสี่ยง ในระดับปานกลาง ผู้ที่เป็นผู้ประกอบการมักจะชอบทำงานที่ท้าทายต่อความรู้ความสามารถของตน ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่เขาประเมินแล้วว่าไม่เกินความสามารถ
2. มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ หรือเป็นผู้ที่กระหายความสำเร็จ มุ่งมั่นที่จะทุ่มเทสติปัญญา ทำงานทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จ มีการคิดวิเคราะห์ รู้จักวางแผน ตั้งมาตรฐานตัวเองไว้สูง ปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็ง แม้จะต้องใช้เวลามากกว่าคนอื่น เขาจะเกิดการเรียนรู้ถึงพลังความสามารถหรือจุดอ่อนของตัวเอง และปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ เขาจะพอใจและภูมิใจเป็นอย่างยิ่งที่ผลงานของเขาออกมาดีเด่น
3. มีความผูกพันต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อผู้ประกอบการได้ตั้งเป้าหมายไว้แล้วเขาจะแสวงหาความต้องการ จนประสบความสำเร็จแก่ตัวเองและแก่บุคคลอื่นที่อยู่รอบตัว ความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายนี้จะทุ่มเทให้ทั้งหมดโดยคิดวางแผนและวางกลยุทธ์ล่วงหน้าไว้ให้ พร้อม ความกล้าความล้มเหลวทำให้เขามองลู่ทางวิเคราะห์ ปัญหาอุปสรรคที่อาจจะขัดขวาง และเตรียมตัวป้องกันปัญหาและอุปสรรคนั้น
4. มีความมานะและทำงานหนัก ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ทุ่มเททำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มกำลัง และความสามารถแม้ต้องเผชิญอุปสรรคอย่างหนัก
5. มีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้เป็นผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ
6. มีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ ในอดีต นำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในปัจจุบันและอนาคต มุ่งไปสู่การทำงานที่ดีกว่าเดิม เขามักมองหาเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้
7. มีความกระตือรือร้นและไม่หยุดนิ่ง ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ทุ่มเททำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มพลังกำลัง และความสามารถแม้ต้องเผชิญอุปสรรคอย่างหนัก
8. มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะงานนั้นจะ กระทำด้วยตัวเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่นทำก็ตาม ต้องเอาใจใส่ดูแลเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามเป้าหมายที่วางไว้
9. มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ชอบอิสระ และพึ่งตนเอง มีความมั่นใจ ตั้งใจเด็ดเดี่ยว เข้มแข็ง มีลักษณะเป็นผู้นำ

10. มีความสนใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ในอดีตผู้ประกอบการมักไม่ได้เป็นผู้สำเร็จ การศึกษาระดับสูง แต่เขาก็ได้เรียนรู้ มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ที่เขาทำการ ผลิต ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา

11. มีความสามารถในการบริหาร ผู้ประกอบการจะต้องเป็นผู้นำและมีวิสัยทัศน์ในการ ทำงาน ซึ่งลักษณะของความเป็นผู้นำในแต่ละช่วงของกิจการจะแตกต่างกัน เช่น ในระยะแรกของ การดำเนินกิจการผู้ประกอบการจะเป็นผู้ลงมือทำงานทุกอย่างด้วยตนเอง เอาใจใส่ความเป็นอยู่ของ ผู้ร่วมงาน ให้คำแนะนำและควบคุมดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด เมื่อธุรกิจเติบโตขึ้น ผู้ประกอบการ จะเปลี่ยนแปลงการบริหาร โดยมีความเชื่อมั่นในผู้ได้บังคับบัญชาที่ตั้งใจทำงานมากขึ้น ในที่สุด ปลดปล่อยให้ดำเนินการเองมากขึ้น

12. มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่พอใจสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ชอบทำตามแบบดั้งเดิม จะนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการดำเนินงาน

13. มีความสามารถในการปรับสภาพแวดล้อม ผู้ประกอบ การที่มีความสำเร็จจะต้อง เป็นผู้ที่มั่นใจในความสามารถของตนที่จะปรับสภาพแวดล้อมให้เป็นไปตาม ความต้องการมากกว่า การปล่อยให้ทุกอย่าง เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติที่ควบคุมไม่ได้ หากมีความ ผิดพลาด จะยอมรับข้อผิดพลาด และพยายามปรับปรุงแก้ไข

14. มีความกล้าตัดสินใจ เมื่อ ได้ศึกษาข้อมูลอย่างถ่องแท้แล้ว มีความเชื่อมั่นในตนเอง ในงานที่กระทำลงไป รวมทั้งต้องมีจิตใจของนักต่อสู้อยู่ในสายเลือดอย่างเต็มที่

15. มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์แผนธุรกิจหรือ โครงการลงทุน

16. มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร

17. มีความซื่อสัตย์ เป็นคุณธรรมประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ คือ ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า หุ่นส่วนหรือผู้ร่วมทุน รวมถึงเจ้าหนี้

18. มีการประหยัดเพื่ออนาคต คือการประหยัด รู้จักการเก็บออมเพื่อขยายกิจการใน อนาคต จุดมุ่งหมาย ของการดำเนินธุรกิจจะต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนานกว่าจะบรรลุเป้าหมายได้

19. มีความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ประกอบการ คือพลังที่สำคัญที่ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงทางสังคมทำให้ประเทศเกิดการ พัฒนา เป็นผู้สร้างให้สังคมมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สร้าง งานให้คนทำ สร้างรายได้และอำนาจซื้อให้ประชาชน เป็นผู้ประดิษฐ์คิดค้นวิธีกา รทำงานใหม่ๆ ผลิตสินค้าแบบใหม่

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นถึงความสำคัญของผู้ประกอบการจนอาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จของแต่ละประเทศนั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารที่ดีของผู้ประกอบการ และสิ่งที่จะทำให้ ผู้ประกอบการ ประสบความสำเร็จได้คือ ต้องมีความกล้าเสี่ยง มีความ เชื่อมั่น กล้าตัดสินใจ มี

ความคิดสร้างสรรค์ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ มีความกระตือรือร้นไม่หยุดนิ่ง ให้ความสำคัญกับลูกค้าเสมอ มีความสามารถในการบริหารทุกด้าน มุ่งมั่นทุ่มเท مانةทำงานหนักได้ ใส่ใจต่อสภาพแวดล้อม และสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี สามารถโน้มน้าวจิตใจผู้อื่นได้ มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร สามารถสื่อสารได้ดี มีจริยธรรม ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อสังคม และรู้จักนำประสบการณ์มาปรับปรุงแก้ไข เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ

รูปแบบทางการบริหารที่มีคุณค่าสำหรับการเป็นผู้บริหารในยุคปัจจุบัน

1. เน้นด้านธุรกิจระหว่างประเทศ (Global spotlight) ผู้บริหารสมัยใหม่เผชิญกับความท้าทาย บางองค์กรในประเทศที่กำลังพัฒนาต้องต่อสู้แข่งขันกับธุรกิจต่างประเทศ การมีธุรกิจก้าวไปในระดับโลก การพัฒนาทางด้านความร่วมมือกิจการต่างประเทศและการสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ ความท้าทายทางธุรกิจระหว่างประเทศ

2. เน้นด้านจริยธรรมธุรกิจ (Ethics spotlight) ผู้บริหารยุคใหม่ ความต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม การดำเนินกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคม และการกำหนดบทบาทขององค์กรอย่างมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินอยู่ในสภาพแวดล้อมปัจจุบันได้

3. เน้นด้านการจัดการความแตกต่างของแต่ละบุคคล (Diversity spotlight) ผู้บริหารสมัยใหม่เผชิญกับความรับผิดชอบต่อความหลากหลายขององค์กร ความแตกต่าง หลากหลายดังกล่าวเกี่ยวกับความแตกต่างทางด้านอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนาและความสามารถ สมาชิกในองค์กรแต่ละคนควรได้รับการปฏิบัติที่เสมอภาคและเท่าเทียมกันจากฝ่ายบริหารที่มีการคละเคล้ากันระหว่างความแตกต่างของบุคคลในสถานที่ทำงานเช่นพนักงานชายและหญิง พนักงานที่ต่างชาติ ศาสนากันสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างไม่มีปัญหาโดยไม่มีแบ่งแยกเชื้อชาติศาสนา

4. เน้นด้านจัดการด้านคุณภาพ (Quality spotlight) ผู้บริหารสมัยใหม่เผชิญกับการพัฒนาและ การ รักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพสูงอันเป็นที่พอใจสูงสุดต่อผู้บริโภค ทฤษฎีทางการบริหารจัดการสมัยใหม่ได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยกลยุทธ์ต่างๆทางธุรกิจ การออกแบบโครงสร้างองค์กร การพัฒนาฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะและความสามารถในการผลิตและการให้บริการที่เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า

5. เน้นด้านบุคลากร (People spotlight) ผู้บริหารเน้นความสำคัญของบุคลากรหรือทรัพยากรอันมีค่าในองค์กรเป็นอย่างมาก โดยการให้อิสระแก่พนักงานในการทำงาน การจัดการ

รูปแบบของการจูงใจต่างๆ และการให้ประโยชน์แก่ผู้ดูแลพนักงาน โดยเน้นที่ความสำคัญของคน เช่น การสื่อสารที่ดีระหว่างฝ่ายบริหาร การพัฒนาบุคลากร (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2550)

การเป็นผู้บริหารในยุคปัจจุบัน

ในยุคปัจจุบันมีปัจจัยหลายด้านที่ทำให้ผู้บริหารจะต้องปรับตัว เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ปัจจัยที่ผู้บริหารควรคำนึงถึงดังที่ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร (2547) มีดังนี้

1. ความเปลี่ยนแปลงของคนในแต่ละรุ่นของอายุ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงในด้านทัศนคติและความนึกคิด ทั้งนี้เพราะการที่คนรุ่นต่างๆ เรียนรู้จากสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงและแตกต่างกัน โดยเฉพาะในช่วงวัยเด็กและวัยรุ่น ทำให้ทัศนคติและความนึกคิดมีความแตกต่างกัน การจะเป็นผู้นำที่แท้จริง จะต้องเข้าใจต่อความแตกต่างทางด้านนี้เป็นอย่างดี และจะต้องพิจารณาจากมุมมองผู้อื่น มิใช่จากมุมมองของตนเอง ด้านที่สองคือการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม เช่น การใช้ชีวิต การแต่งกาย การพักผ่อน การกล้าแสดงออกมากขึ้น การที่ผู้บริหารไม่ได้คำนึงถึงสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความรำคาญใจและความขัดแย้งในรูปแบบต่าง

2. ความเปลี่ยนแปลงในด้านสถานการณ์แวดล้อมองค์กร การบริหารจัดการธุรกิจให้อยู่รอดและเจริญรุ่งเรืองนั้น จะต้องบริหารให้ตอบสนองกับการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคที่แวดล้อมองค์กรอยู่เป็นสำคัญ ประเทศไทยเป็นประเทศที่เปิดรับเศรษฐกิจและสังคมสูง ทำให้ประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม การเปิดเสรีทางด้านการค้าเป็นนโยบายที่ประเทศต้องการขยายผลผลิตไปขายยังต่างประเทศ ขณะเดียวกันก็ต้อง รับผิดชอบต่อต่างประเทศเช่นกัน ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มประเทศที่เคยใช้ระบอบคอมมิวนิสต์ ทำให้การค้าระหว่างประเทศขยายตลาดได้เพิ่มขึ้น ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารคนใดจะเห็นช่องทางขยายโอกาส พฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบเดิม เนื่องจากความเจริญทางด้านสื่อสารและคมนาคม

3. ความรู้ทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ ผู้บริหารที่มีความทันสมัยและสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้ หากถึงแม้ผู้บริหารไม่มีความรู้เรื่องเทคโนโลยี แต่มีการบริหารจัดการดี นำบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ จัดหาเทคโนโลยีให้กับองค์กร เพราะเทคโนโลยีทันสมัยช่วยพัฒนากิจการอย่างเห็นได้ชัด และช่วยลดต้นทุนในการดำเนินกิจการได้ในระยะยาว

4. ความรู้ทางเทคโนโลยีการจัดการ เทคโนโลยีการจัดการ เป็นแนวคิดและวิธีการบริหารจัดการซึ่งจะสามารถทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและสามารถขยายตัวออกไปได้ หรือแม้กระทั่งสามารถฝ่าวิกฤตในยามที่สถานะเศรษฐกิจตกต่ำ ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการบริหารที่เห็นชัดเจนที่สุดคือ “การบริหารเชิงกลยุทธ์ และองค์ประกอบที่สำคัญชนิดหนึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก ผู้บริหารควรมีความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์ มหภาค สามารถนำมา

เชื่อมโยงเพื่อให้เห็นผลกระทบที่จะมีต่อธุรกิจของตนเอง นอกจากนี้ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารการเงินและการนำกิจการเข้าสู่ตลาดทุนเพื่อการระดมทุนอีกด้วย

5. ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศที่สำคัญ เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจที่สามารถขยายตัวได้ จำเป็นต้องพึ่งตลาดโลก ไม่สามารถจำกัดเฉพาะตลาดท้องถิ่นหรือตลาดภายในประเทศได้ ธุรกิจที่จะออกสู่ตลาดต่างประเทศนั้นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งได้แก่ การที่ผู้บริหารเล็งเห็นความจำเป็นหรือความสำคัญในการออกสู่ตลาดโลก และต้องติดต่อกับนักธุรกิจต่างชาติ และผู้บริหารจำนวนมากก็อาจเล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว แต่จะนำธุรกิจออกสู่ตลาดโลกหรือไม่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศของตนด้วย

6. ความสามารถในการประยุกต์ปัจจัยต่างๆ เข้าสู่สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ความสามารถในการใช้ความรู้ที่มีไปก่อให้เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารธุรกิจจะต้องใช้ความรู้หลายทางรวมกันเพื่อแก้ไขปัญหา หรือเพื่อพัฒนากิจการให้เจริญรุ่งเรือง ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จจึงเป็นผู้ที่มีความรู้กว้างหลายด้าน ทำให้สามารถมองปัญหาจากหลายมุม ไม่ใช่มองจากมุมที่ตนรู้เพียงด้านเดียว

7. ความทะเยอทะยานต่อพัฒนาการด้านต่างๆ ที่ไม่หยุดนิ่ง ธุรกิจ อุตสาหกรรมและวิทยาการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากนักธุรกิจพอใจในสิ่งที่ มีอยู่ในปัจจุบันและไม่คิดเปลี่ยนแปลงองค์กร ของตนตามไปด้วย จะทำให้กลายเป็นผู้ล้าหลัง จนอาจไม่สามารถอยู่ในธุรกิจนั้นได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีความพร้อม ในการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และสละยอมของการพัฒนาได้แก่การเป็นผู้รับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอุตสาหกรรมเสียเอง

8. การมีบุคลิกภาพที่ดูดี เป็นการสร้างความเชื่อถือ ที่เห็นได้ง่ายที่สุด เป็นสิ่งที่ใกล้ตัวมากที่สุด ลงทุนน้อย แต่ต้องใช้ความพยายามมากที่สุด นอกจากการแต่งกาย การพูด การแสดงความคิดเห็นหรือการให้สัมภาษณ์ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ปรากฏให้บุคคลได้เห็น พื้นฐานที่ง่ายที่สุด คือการแสดงออกทางบวกและนุ่มนวล

ความเป็นผู้บริหารลักษณะสากล

คณีย์ เทียนพุด (2536) กล่าวไว้ดังนี้

1. ความเป็นผู้บริหาร มิใช่พรสวรรค์ แต่เป็นสิ่งที่ต้องสร้างและพัฒนาขึ้น ซึ่งตอกย้ำว่า ผู้ที่ชำนาญเฉพาะอาชีพ หากไม่มีความพร้อมและประสบการณ์ที่เพียงพอจะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้

2. การวางยุทธการ ในระดับโลกมีความจำเป็นสำหรับผู้บริหาร หากใครก็ตามที่มุ่งยุทธการแต่ในระดับท้องถิ่นหรือระดับภูมิภาค คงต้องถูกเบียดออกไปจากยุทธจักรการค้าของโลก ในระยะเวลาอันใกล้

3. การช่วงชิงหรือพัฒนา เพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพราะใน นอนาคตที่กล่าวมา ธุรกิจจะไม่ได้ทำที่ตลาด แต่จะสามารถทำได้ทุกแห่งอันเนื่องมาจากเทคโนโลยี ดังนั้นความจำเป็นที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการวางกลยุทธ์ของบริษัทจึงต้องพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว

4. การบริหารแบบยืดหยุ่น จึงมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้เป็นอย่างยิ่ง การบริหารแบบยืดหยุ่นจะมีลักษณะดังนี้ การจัดการที่คล่องตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็ว การผลิตที่หลากหลายของผลิตภัณฑ์ภายในเวลาอันจำกัด เพื่อตอบสนองตลาด และการรักษาต้นทุนของบริษัทให้อยู่ในระดับต่ำสุด

สรุปได้ว่าการบริหารในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านธุรกิจนำเที่ยวเป็นอย่างมากไม่ใช่เฉพาะแค่ตลาดในประเทศเท่านั้น แต่ยังแข่งขันกันไปทั่วโลก ทำให้ผู้ประกอบการในยุคปัจจุบัน จะต้องตระหนักถึงสิ่งเหล่านี้เพิ่มขึ้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กร คือ การทำธุรกิจระหว่างประเทศเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ความมีจริยธรรม ความแตกต่างระหว่างบุคคลเชื้อชาติเป็นต้น การพัฒนาสินค้าให้มีคุณภาพมากขึ้น การบริหารที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร การใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ การมีความสามารถในการใช้ภาษาสากล การประยุกต์หรือยืดหยุ่นการบริหารให้เข้ากับสถานการณ์ การเป็นผู้มีความทะเยอทะยานไม่ยอมหยุดนิ่ง และการมีบุคลิกภาพที่ดี

4. ปัจจัยและผลกระทบโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว

ในปีพ.ศ. 2558 ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่จะก้าวเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน มี ปัจจัยและผลกระทบ ที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจนำเที่ยวของไทยนั้นมีหลายด้าน เช่น ด้านคู่แข่ง ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมวัฒนธรรม ด้านการเมืองและกฎหมาย ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีความสามารถในการเตรียมรับมือ วางแผนล่วงหน้าให้สามารถรับมือได้กับสถานการณ์ต่างๆได้

ด้านเศรษฐกิจ

ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจนำเที่ยว การคาดการณ์และการพยากรณ์สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ อัตราเงินเฟ้อ การปรับตัวขึ้นลงของราคาน้ำมันจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะทำให้องค์กรธุรกิจนำเที่ยวสามารถที่จะกำหนดแผนในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องติดตามข้อมูลข่าวสาร ด้านเศรษฐกิจอยู่เสมอ

สุรชาติ บำรุงสุข ได้เขียนบทความเรื่องการเมืองและความมั่นคงไทย 2553 ซึ่งมีเนื้อหาที่น่าสนใจเกี่ยวกับ ปัญหาความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (Economic Security) ไว้ดังนี้

วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจไม่ใช่สิ่งที่รัฐบาลและสังคมไทยไม่เคยเผชิญมาก่อน ตัวแบบของปัญหาที่เกิดขึ้นจากการลดค่าเงินบาทของรัฐบาลพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2540 ถือเป็นจุดเริ่มต้น วิกฤตเศรษฐกิจเอเชียที่เริ่มต้นขึ้นจาก วิกฤตเศรษฐกิจไทยเป็นตัวแบบที่แสดงให้เห็นถึงปัญหาเศรษฐกิจมหภาคที่ขยายตัว จนกลายเป็นวิกฤตการณ์ขนาดใหญ่ทั่วทั้งเอเชีย แต่แม้กระนั้นก็ถือกันว่าเป็นวิกฤตในระดับ ภูมิภาค ดังจะเห็นได้จากคำพูดที่ว่า เป็น “วิกฤตเงินเอเชีย” เป็นต้น ในปี 2551-2552 วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับปัญหาอสังหาริมทรัพย์ในสหรัฐอเมริกา และขยายตัวไปสู่ยุโรปและญี่ปุ่น มีลักษณะเป็น “วิกฤตการเงินโลก” อย่างแท้จริงเพราะปัญหาเริ่มต้นจากรัฐมหาอำนาจที่มีระบบเศรษฐกิจขนาดใหญ่ที่มีฐานะ เป็น “ห้วงจักร” ที่ลากจูงเศรษฐกิจโลก ดังนั้นเมื่อเกิดวิกฤตเช่นนี้ขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อชีวิตทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ไม่ว่าจะเป็นผลจากการหดตัวของตลาดภายนอก การลดลงของนักท่องเที่ยว เป็นต้น เราอาจจะกล่าวได้ว่า เรื่องราวเช่นนี้เป็นผลของปัจจัยภายนอกที่รัฐบาลไทยไม่อาจควบคุมได้ แต่สิ่งที่ทำลายในท่ามกลางปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ รัฐบาลจะบริหารจัดการ วิกฤตที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างไร รัฐบาลในปี 2552 พยายามแก้วิกฤตด้วยการแสวงหาเงินกู้จากภายนอก เพื่อนำมาลงทุนภายในประเทศเป็นมูลค่าถึง 8 แสนล้านบาท ภายใต้โครงการ “แผนปฏิบัติการ ไทยเข้มแข็ง” ซึ่งถูกจัดแบ่งเป็นรายละเอียดประมาณ 20,000 โครงการ และผลของการกู้เงินเป็นจำนวนมากจากต่างประเทศเช่นนี้ เป็นเสมือนการเล่น “เกมเสี่ยง” เพราะก่อให้เกิดภาระอย่างหนักแก่ระบบการคลังของประเทศ ที่แม้จะไม่มีเงินกู้ดังกล่าวก็มีรายการที่ต้องชำระดอกเบี้ยสูงถึง 1.5 แสนล้านบาท ซึ่งหากต้องนำเอาดอกเบี้ยจากเงินกู้ 8 แสนล้านบาทเข้ามารวมด้วยแล้ว ก็จะกลายเป็นภาระดอกเบี้ยขนาดใหญ่ แนวทางเช่นนี้แขวนอยู่บน “เกมเสี่ยง” ที่เชื่อว่าเศรษฐกิจโลกจะเริ่มฟื้นตัวได้ใน ปี 2553 และขณะเดียวกันเศรษฐกิจไทยก็จะฟื้นตัวคู่ขนานกันไป แต่ถ้าความหวัง ดังกล่าวไม่เป็นความจริง เพราะเศรษฐกิจโลกยังมีความเปราะบางอยู่มากเช่นเดียวกับเศรษฐกิจไทยเอง ก็จะทำให้การบริหารจัดการปัญหาความมั่นคงทางเศรษฐกิจของไทย กลายเป็นวิกฤตที่หนักหน่วงยิ่งขึ้นได้ในปี 2553 นอกจากวิกฤตการณ์ขนาดใหญ่ ปัญหาการบริหารจัดการเศรษฐกิจมหภาคของไทยในปี 2552 ยังต้องพบกับความท้าทายใหม่จากกรณีมาตาพุด ผลจากคำตัดสินของศาลปกครองทำให้การลงทุนถึง 76 โครงการที่มาตาพุดต้องหยุดชะงักทันที และจนบัดนี้ก็ยังไม่มีทิศทางที่ชัดเจนว่า รัฐบาลจะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของการพัฒนาทางเศรษฐกิจกับสิ่งแวดล้อมอย่างไร หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงทางเศรษฐกิจกับความมั่นคงด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งต้องถือว่าเป็นเรื่องใหม่

สำหรับรัฐบาลไทย และสังคมไทยด้วยเช่นกัน และเป็นโจทย์ที่จะต้องคิดกันอย่างจริงจังในปี 2553 ก่อนที่ปัญหาที่มาจากภาวะชะงักงันของเศรษฐกิจไทยผลจากกรณีเช่นนี้ทำให้เกิดการชะลอตัวของการลงทุน และกลุ่มทุนบางส่วนเริ่มตัดสินใจแสวงหาฐานการผลิตใหม่ต่างประเทศไทย ซึ่งก็จะส่งผลให้การลงทุนของรัฐบาลในการฟื้นเศรษฐกิจของประเทศเป็นไปได้ยากมากขึ้น และผลของคำตัดสินเช่นนี้อาจจะถูกนำไปใช้เป็น “ตัวแบบ” ของการเรียกร้องในพื้นที่ที่มีการลงทุนทางเศรษฐกิจขนาดใหญ่อื่นๆ อีกด้วย (สุรชาติ บำรุงสุข, 2553)

นอกจากนั้นบริษัทไทยวิจัยและฝึกอบรมจำกัด ได้วิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจไทยในปี 2555 ไว้ดังนี้ แนวโน้มเศรษฐกิจไทย มาจาก 3 สาเหตุ หลักคือ 1. ผลจากภาวะชะงักงันของเศรษฐกิจโลกทำให้เกิดการลดลงของภาคการส่งออกและการไหลเข้าของแหล่งเงินทุน 2. ผลจากอุทกภัย ทำให้แหล่งฐานการผลิตของไทยเสียหายเป็นอย่างมาก 3. นโยบายของรัฐบาลที่จะระดมเม็ดเงินเข้าระบบเศรษฐกิจเป็นจำนวนมาก จากทั้ง 3 ปัจจัยนี้ทำให้ สำนักวิจัยเศรษฐกิจทั่วไปจึงวิเคราะห์ว่า เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวเป็นอย่างดี เนื่องจาก ปัจจัยที่ 3 จากนโยบายระดมเม็ดเงินเข้าระบบเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานเพื่อแก้ไขปัญหาอุทกภัยในอนาคต การเพิ่มค่าแรงงานเป็น 300 บาทต่อวัน การประกันราคาพืชผล การปรับขึ้นค่าครองชีพให้กับข้าราชการ เพื่อให้ภาคประชาชน มีกำลังจับจ่ายใช้สอยในระบบเศรษฐกิจ แต่ถึงแม้การวิเคราะห์ทางด้านเศรษฐกิจปี 2555 จะมีผลไปในทางบวก เศรษฐกิจของไทยก็ยังมีปัจจัยเสี่ยง ไม่ว่าจะเป็น ปัญหาเศรษฐกิจโลก โดยเฉพาะภาวะหนี้สินของประเทศในยุโรป ทำให้เกิดการถอนการลงทุน กลับไปสู่ประเทศตน การสูญเสียรายได้และค่าใช้จ่ายจากเหตุการณ์อุทกภัย อาจส่งผลให้เกิดปัญหาการลงทุนและการบริโภคในครึ่งปีหลัง การใช้จ่ายของรัฐบาลอาจจะมีปัญหาในทางปฏิบัติ นโยบายการกระตุ้นเศรษฐกิจบางอย่าง ภายใต้งบดุลจากภาวะชะงักงันของเศรษฐกิจโลก อาจทำให้มีผลกระทบเชิงลบต่อเศรษฐกิจไทยเกินความคาดหมาย (บริษัท ไทยวิจัยและฝึกอบรม จำกัด, 2555)

ส่วนทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยรายงาน ภาวะฟื้นตัวทางด้านเศรษฐกิจฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง หลังสถานการณ์อุทกภัยดีขึ้น โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวที่กลับเข้ามาสู่ภาวะปกติ นักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวน 1.95 ล้านคน ขยายตัวจากระยะเดียวกันจากปีก่อนร้อยละ 8 เทียบที่หดตัวร้อยละ 2.2 ในเดือนก่อน ตามการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวจากอาเซียน จีน และรัสเซีย เป็นสำคัญ สอดคล้องกับอัตราการเข้าพักที่เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน (ประชาชาติธุรกิจ, 2555)

ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การเข้าสู่กลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบในปี 2558 จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยา เพราะเป็นการเปิดเสรีการค้าและการบริการด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจ

น่าที่ว่าจะได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัญหาทางด้านเศรษฐกิจต่าง ๆ เช่นปัญหาการแข่งขันด้านการลงทุนและการแข่งขันด้านราคาผู้ประกอบการชาติต่าง ๆ ในอาเซียนที่จะหลั่งไหลเข้ามาลงทุนในพม่าเพราะสามารถถือครองหุ้นได้ถึง ร้อยละ 70 ปัญหาการเคลื่อนย้ายของแรงงานที่มีคุณภาพ เป็นต้น

จากสถานการณ์เศรษฐกิจของไทยโดยรวม ทำให้ไทย ได้รับผลกระทบหลายด้าน ตัวอย่างเช่นการสูญเสียรายได้และค่าใช้จ่ายจากการเกิดอุทกภัยครั้งใหญ่ ส่งผลให้เกิดภาวะตกรงาน การย้ายฐานการผลิตของนักลงทุนต่างชาติ การเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำเป็น 300 บาท อีกทั้งสูญเสียความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจในระดับหนึ่ง อีกทั้ง สถานการณ์เศรษฐกิจยุโรปที่ชะลอตัวทำให้นักท่องเที่ยวยุโรปลดลง แต่ขณะเดียวกันอัตราการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในเอเชียเพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการเข้าสู่กลุ่มประเทศประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบซึ่งจะมีผลกระทบทั้งทางด้านบวกและลบ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวไทย จึงต้องมีความเข้าใจในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจอย่างถ่องแท้ สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจนำเที่ยว ให้เข้ากันนโยบายรัฐบาล และสถานการณ์เศรษฐกิจไทยและเศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

สรุปสถิติการท่องเที่ยวประเทศไทย ปี 2554			
สถิติการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ			
นักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้า	2554	2553	54/53
จำนวน (คน)	19,230,470	15,936,400	+20.67
วันพักเฉลี่ย (วัน)	9.64	9.12	+0.52
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน)	4,187.12	4,078.67	+2.66
รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)	776,217.20	592,794.09	+30.94
สถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศ			
ผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย	2554	2553	54/53
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย (คน)	133,177,728	122,522,114	+8.70
วันพักเฉลี่ย (วัน)	2.73	2.59	+0.14
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท/คน/วัน)	1,831.53	1,740.38	+5.24
รายได้ (ล้านบาท)	483,224.53	402,574.39	+20.03
จำนวนผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย(คน-ครั้ง)	109,360,514	101,258,184	+8.00
จำนวนจังหวัดที่เดินทางเฉลี่ย (จังหวัด)	1.23	1.21	0.02

ที่มา: กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยว

ด้านสังคม

ปัจจัยทางด้านสังคม คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของค่านิยม ทศนคติความเชื่อ และวัฒนธรรมของสังคมที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรธุรกิจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม และความต้องการของคนที่เป็นผู้บริโภค ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละสังคม ดังนั้นการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ จะต้องมีการนำเอาปัจจัยทางด้านสังคมมาพิจารณาด้วย ในการกำหนดรูปแบบของผลิตภัณฑ์ ราคาของผลิตภัณฑ์ สถานที่ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ สังคมและค่านิยมของแต่ละชนชาติมีความต่างแตกต่างกัน ไม่ควรนำมาเปรียบเทียบ แต่ควรนำมาปรับให้สอดคล้องกัน ผู้นำที่เก่งรู้จักนำมาประสานรวมเข้าด้วยกัน นำเอาค่านิยมของแต่ละสังคมมาปรับเปลี่ยนให้เข้ากับธุรกิจตน ธุรกิจที่ดีจะต้องแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและใช้กำลังความสามารถหลักของบริษัทเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับสังคม (เจมส์ พิคฟอร์ด, 2546)

ข้อเสียของการท่องเที่ยวส่งผลต่อสังคมและวัฒนธรรม การดัดแปลงเพื่อความ ต้องการของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวต้องการของที่ระลึก งานศิลปะ งานฝีมือ แล ะในแหล่งท่องเที่ยวหลายแห่ง ผู้ผลิตงานฝีมือได้สนองตอบความต้องการที่เพิ่มขึ้น และได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบของสินค้าให้สอดคล้องกับรสนิยมของลูกค้า แม้ว่าช่างฝีมือเหล่านี้อาจรู้สึกถึงคุณค่าในงานของตนเองที่ได้รับความสนใจ จากนักท่องเที่ยว และรู้สึกว่าการท่องเที่ยวช่วยอนุรักษ์วัฒนธรรมให้คงอยู่ แต่ความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมดั้งเดิมอาจเกิดขึ้น จากการที่คุณค่าทางวัฒนธรรมถูกตีค่าเป็นเพียงสินค้าทางการท่องเที่ยว ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวทำให้เกิดกระแสการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น แต่ก็ส่งผลให้เกิดแรงกดดันทางสังคมต่อชุมชนท้องถิ่นผลเสียทางสังคม-วัฒนธรรม ดังกล่าวพัฒนามาจากความขัดแย้งในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การแย่งกันใช้ประโยชน์ระหว่าง การท่องเที่ยว และ ประชาชนท้องถิ่น สำหรับการใช้ทรัพยากร น้ำ และ พลังงาน ที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมทั้งความกดดันสามารถเกิดจากการที่ชุมชนท้องถิ่นต้องประสบกับความเสื่อมของสภาพแวดล้อม และ ต้นทุนการใช้โครงสร้างพื้นฐานเพิ่มขึ้น เช่น ภาษีที่ชำระสูงขึ้นเพื่อปรับปรุงระบบประปา หรือ สุขอนามัย อีกทั้งความ เสียหายต่อทรัพยากรทางวัฒนธรรมเกิดจากการจงใจทำลาย การทิ้งขยะ การขโมย และ การเคลื่อนย้ายอย่างผิดกฎหมาย สิ่งที่เป็นมรดกทางวัฒนธรรม ในประเทศอย่างเช่น อียิปต์ กัมพูชา เม็กซิโก และ เปรู ปัญหาทั่วไปในแหล่งโบราณคดีคือ ผู้ดูแลรักษาความปลอดภัยได้รับค่าจ้างเพียงเล็กน้อย จึงทำให้ต้องแสวงหารายได้เสริมจากการขายศิลปวัตถุให้กับนักท่องเที่ยว ยิ่งไปกว่านั้น คุณค่าที่ลดลงของแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมอาจเกิดจากอาคาร และ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ ไม่ได้รับ การปกป้อง รวมทั้งสภาพแวดล้อมดั้งเดิมที่ถูกสร้างขึ้นนั้น ถูกแทนที่หรือไม่เหลือให้เห็นอีกต่อไป แต่การท่องเที่ยวไม่ได้ก่อให้เกิดแค่ผลกระทบ

ด้านลบต่อสังคม แต่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทางด้านบวก การท่องเที่ยวมีศักยภาพที่จะส่งเสริมการพัฒนาทางสังคม ด้วยการเพิ่มการจ้างงาน การกระจายรายได้ และ การบรรเทาความยากจน รวมทั้งยังมีผลกระทบด้านบวกอื่นๆ อีก ได้แก่ การท่องเที่ยวมีส่วนช่วยให้เกิดสันติภาพ (Tourism as a Force for Peace) เพราะ การท่องเที่ยวนำผู้คนมาพบเจอกัน ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้คนในท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยว เกิดความเข้าใจระหว่างนักท่องเที่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น และ เกิดความเข้าใจระหว่างคนท้องถิ่นกับวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว จนกลายเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างกัน สิ่งเหล่านี้ช่วยให้ผู้คนทั้งสองฝ่ายเกิดความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจซึ่งกันและกัน และช่วยลดอคติที่มีต่อกัน การท่องเที่ยวทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง (Strengthening Communities) การท่องเที่ยวสามารถเพิ่มควมมีชีวิตชีวาของชุมชนได้ เช่น กิจกรรมพิเศษ และ เทศกาลซึ่งโดยปกติผู้ที่มีส่วนร่วมหลัก และ ผู้ชม คือคนท้องถิ่น และหลายๆ เทศกาล ได้ถูกฟื้นฟูและพัฒนาขึ้นใหม่ เพื่อให้ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว การสร้างงานที่เกิดขึ้นเป็นส่วนกระตุ้นที่สำคัญ ที่ช่วยลดการอพยพของผู้คนออกจากพื้นที่ชนบท คนในท้องถิ่นจึงมีบทบาทมากขึ้นในการพัฒนาการท่องเที่ยว และได้รับรายได้มากขึ้น เพราะการท่องเที่ยวทำให้เกิดการฝึกอบรมทางวิชาชีพ เพื่อเพิ่มทักษะการจัดการ และการบริหารธุรกิจให้กับคนท้องถิ่น ดังนั้นผู้ประกอบการที่ดี จึงควรมีการปรับปรุงสินค้าบริการของตนเองให้เข้ากับความต้องการของสังคม และ คำนึงถึงท้องถิ่นด้วย เพื่อประโยชน์แก่กิจการของตน และประโยชน์ของคนในชุมชนท้องถิ่น

ด้านการการเมือง

วิกฤตการณ์การเมืองไทย พ.ศ. 2548–จนถึงปัจจุบัน

วิกฤตการณ์การเมืองไทย พ.ศ. 2548-2553 เป็นชุดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นความขัดแย้งระหว่างกลุ่มการเมือง ซึ่งมีความเห็นต่อด้านและสนับสนุนอดีตนายกรัฐมนตรี ทักษิณ ชินวัตร ซึ่งวิกฤตการณ์ดังกล่าว ทำให้เกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับเสรีภาพสื่อ เสถียรภาพทางก รเมืองในไทย ทั้งยังสะท้อนภาพความไม่เสมอภาคและความแตกแยก ระหว่างชาวเมืองและชาวชนบท การละเมิดพระราชอำนาจ การหมิ่นพระบรมเดชานุภาพ และ ผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งบั่นทอนการเมืองไทยมาเป็นเวลาช้านาน ในปี พ.ศ. 2548 เริ่มมีการเคลื่อนไหวของกลุ่มการเมือง ซึ่งมีความเห็นว่าทักษิณ ชินวัตร หัวหน้าพรรคไทยรักไทย ควรออกจากตำแหน่ง นายกรัฐมนตรี ซึ่งกลุ่มนี้นำโดยสนธิ ลิ้มทองกุล จนกระทั่งเกิด เหตุการณ์รัฐประหาร ส่งผลให้ฝ่ายทหารคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (คปค.) นำโดยพลเอกสนธิ บุญยรัตกลิน ก้าวขึ้นสู่อำนาจ และเข้ามามีบทบาททางการเมือง ส่งผลให้ไทยอยู่ภายใต้การปกครองของ รัฐบาลทหาร ซึ่งมีพลเอก สุรยุทธ์ จุลานนท์ เป็น นายกรัฐมนตรี ระหว่าง พ.ศ. 2549-2550 ซึ่งในช่วงดังกล่าว มีกลุ่มออกมาเคลื่อนไหวต่อต้านการรัฐประหารหลาย

กลุ่ม นำโดยกลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยขับไล่เผด็จการ (นปก.) ซึ่งต่อมา เปลี่ยนชื่อเป็น แนวร่วมประชาธิปไตยต่อต้านเผด็จการแห่งชาติ แดงทั้งแผ่นดิน (นปช.) เพื่อขับไล่ คณะมนตรีความมั่นคงแห่งชาติ (คมช.) และรัฐบาล พล.อ.สุรยุทธ์ ต่อมา พรรคพลังประชาชน ซึ่งถูกมองว่าเกี่ยวข้องทางการเมืองกับทักษิณ ชินวัตร ชนะการเลือกตั้งทั่วไป พ.ศ. 2550 และจัดตั้งรัฐบาลผสม ทำให้กลุ่มพันธมิตรประชาชนเพื่อประชาธิปไตย (พธม.) ซึ่งเคยเคลื่อนไหวต่อต้านทักษิณ ชินวัตร ก่อนเหตุการณ์รัฐประหารมาแล้ว กลับมาชุมนุมอีกครั้งหนึ่ง เพื่อกดดันให้นายกรัฐมนตรี สมักร สุนทรเวช และสมชาย วงศ์สวัสดิ์ ออกจากตำแหน่ง ก่อนจะยุติการชุมนุม เมื่อศาลรัฐธรรมนูญ พิพากษายุบพรรคพลังประชาชน ผลการลงมติเลือกนายกรัฐมนตรี เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 ปรากฏว่า อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ หัวหน้าพรรคประชาธิปัตย์ และผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร สมัยรัฐบาลทักษิณ สมักร และสมชาย ได้รับเลือกให้ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี ทำให้กลุ่ม นปช. กลับมาชุมนุมอีกครั้ง เพื่อกดดันให้อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ออกจากตำแหน่งนายกรัฐมนตรี จนวันที่ 10 พฤษภาคม อภิสิทธิ์ประกาศยุบสภา และผลการเลือกตั้งเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2554 ปรากฏว่า พรรคเพื่อไทยชนะ และยิ่งลักษณ์ ชินวัตรเป็นนายกรัฐมนตรีคนถัดมา (สารานุกรมออนไลน์, 2555)

เป็นที่น่าสังเกตว่าการเมืองไทยในช่วงระยะหลังนี้ มีความไม่แน่นอน หลายเหตุการณ์ส่งผลต่อการท่องเที่ยวทำให้นักท่องเที่ยวขาดความมั่นใจในการมาท่องเที่ยว เช่น การปิดสนามบินสุวรรณทำให้ไม่สามารถทำการบินได้ นักท่องเที่ยวหลายคนต้องติดค้างอยู่สนามบิน การชุมนุมประท้วงที่ย่านราชประสงค์ซึ่งเป็นย่านเศรษฐกิจของประเทศ การประท้วงที่พ่ายในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียน จนทำให้การประชุมต้องยุติไป จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ประกอบการจะต้องหาวิธีการรับมือไว้หากเกิดเหตุการณ์เหล่านี้ขึ้น

ด้านสิ่งแวดล้อม

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมกลายเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่มีผลต่อวิถีการดำรงชีวิตและการทำธุรกิจ หลายอุตสาหกรรมได้หามาตรการป้องกันโดยการสร้างกลยุทธ์ต่าง ๆ ขึ้น ในอนาคตนั้นวิถีทางธุรกิจจะถูกกำหนดโดยข้อจำกัดด้านสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เนื่องจากพวกเราต้องพึ่งพาอาศัยสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา กระนั้นก็ไม่ได้เป็นอุปสรรคเสมอ เพราะข้อจำกัดเหล่านี้ก็ยังมีโอกาสดีๆ ให้เราได้เช่นกัน การปรับปรุงธุรกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมจะทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ในตลาด และตอบสนองกับกระแสอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ของคนยุคปัจจุบัน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2553) จากข้อมูลการศึกษาวิจัยนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่ เลือกใช้โอกาสพักผ่อนประจำปีด้วยการใช้ชีวิตหรูหราฟุ่มเฟือย และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เข้าใจว่านักท่องเที่ยวต้องการเช่นนั้น จึงมุ่งเน้นไปที่ความหรูหรา สะดวกสบาย ทั้งที่ความจริงนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้อาจมิได้ต้องการความหรูหราจนเกินพอดี หากเข้าใจว่าการท่องเที่ยวต้อง

เป็นเช่นนี้ ขณะที่ผู้ประกอบการเองก็เข้าใจ หากมิได้ก้าวไปถึงมาตรฐานความหรูหรา ก็ไม่อาจแข่งขันในธุรกิจได้ตัวเลขคนหนุ่มสาวที่แบกเป้ใช้เวลาท่องเที่ยวแรม เดือน พักที่ราคาประหยัดที่พัก อยู่คราวละนานๆ ใช้บริการขนส่ง สารธารณะ เพิ่มจำนวนขึ้นทุกปีในอัตราสูงคนเหล่านี้จำนวนไม่น้อย ไม่ใช่ผู้ที่เรียนจบใหม่ๆ แต่ส่วนหนึ่งเป็นเจ้าของบ้านที่มีศักยภาพในบริษัท ทำงานในองค์กรยุคใหม่ด้านไอที มิใช่ไม่น้อยที่เป็นระดับบริหาร สิ่งนี้อาจเป็นหลักฐานยืนยันได้ระดับหนึ่งว่า การเปิดกว้างกว่ารูปแบบที่ดำเนินไปในกระแสหลักทุกวันนี้ หากทัศนคติของการท่องเที่ยวกระแสหลัก เปลี่ยนไปสู่การแสวงหาความเรียบง่าย การพักผ่อน คือความสงบ ใกล้เคียง ธรรมชาติ ไม่ ครอบงำ สิ่งแวดล้อม ใช้เวลาได้นานขึ้นอีกนิดเพื่อนำมาดำเนินชีวิตให้ช้าลง ในแบบที่ไม่เคยได้รับการทำงานในชีวิตประจำวัน ด้วยทัศนคติเช่นนี้ บางที ภาคการท่องเที่ยว อาจเปลี่ยนโฉมหน้าครั้งสำคัญนี้ โปรแกรมท่องเที่ยวท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญกับคุณค่ามากกว่าจำนวนของสถานที่ที่ไป เนื่องจากการกำหนดจำนวนสถานที่มากมายในเวลาจำกัด ค ทำให้ต้องใช้เวลาอยู่ในรถมากขึ้นซึ่งหมายถึง การใช้ น้ำมันเชื้อเพลิง รูปแบบนี้จึงกลายเป็นการนั่งดู คน ไม่ใช่การสัมผัสชีวิตที่แท้จริง ปรับเปลี่ยน บางส่วนของโปรแกรม ให้มีการเดินหรือใช้จักรยานเป็นทางเลือก โดยต้องมีการเตรียมการที่ดีพอ และควรแจ้งบอกล่วงหน้าหรือความสมัครใจ หลังจากวันนี้ใช้รถเดินทางไปไกลๆ ลองเสนอ โปรแกรมพิเศษ เช่น ไปเยือนสวน หรือแปลงผักอินทรีย์ของชาวบ้านในละแวกใกล้ที่พัก ด้วยการเดินแต่เข้ากิจกรรมที่ปลอดคาร์บอนไดออกไซด์อย่างสิ้นเชิง การเสริมกิจกรรมด้านธรรมชาติ เช่น คุนุกท่องเที่ยวด้วยจักรยาน พายเรือ โดยเคร่งครัดต่อกิจกรรมให้ปลอดคาร์บอนไดออกไซด์เกือบเป็นศูนย์ การแจ้งบอกให้ชัดเจนถึงระเบียบ ข้อปฏิบัติกรในชุมชนสำหรับนักท่องเที่ยว การแสวงหาข้อมูล หรือ มัลลเทศก์ท้อ งถิ่น เพื่อให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับชุมชนแหล่งท่องเที่ยวใกล้เคียง วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิตอย่างเหมาะสมเพียงพอ

นภาพร ชันชนภา (2553) ได้กล่าวถึงการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมว่า เป็นการบริหารสีเขียว ในปีค.ศ. 1960 องค์กรธุรกิจได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่อง สิ่งแวดล้อมและมีผู้รณรงค์มากขึ้น ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมที่เลวร้ายลงจากเดิมทำให้หลายคนหันมาตระหนักถึงการรักษา สภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น และกิจกรรมที่เรียกว่าบริหารสีเขียว หมายถึง การคำนึงถึงการบริหารงานที่ จะต้องไม่ทำให้เกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติไม่ว่าเรื่องใด เพราะการขาดการยั้งคิดและบริหารงานหรือตัดสินใจอย่างผิดพลาดของธุรกิจอาจจะนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ ได้

องค์การการท่องเที่ยวโลก (2550) ได้กล่าวว่า การขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมอย่างก้าวกระโดดของเศรษฐกิจโลกจากการใช้พลังงานในการผลิต ทำให้อุณหภูมิโลกเพิ่มขึ้น 1 องศาเซลเซียส อุณหภูมิ 1 องศาเซลเซียส หมายถึงภาวะโลกร้อนที่สร้างผลกระทบต่ออย่างรุนแรงไปทั่วโลก ต้องใช้งบประมาณเพื่อรับมือพิบัติภัยในศตวรรษที่ 21 มากพอที่จะทำให้อัตราการบริโภคนของประชากรต่อหัวลดลงกว่าร้อยละ 20

จากที่ได้กล่าวมาผู้ประกอบ การจะต้องตระหนัก ถึงสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ซึ่งถือเป็นนโยบายสำคัญขององค์การการท่องเที่ยวโลก ประเทศไทยเองได้มีการรณรงค์เรื่องการท่องเที่ยวแบบใส่ใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ดังเช่น คำขวัญที่ว่า “เที่ยวหัวใจใหม่ เมืองไทยยั่งยืน ” มีการกำหนดนโยบายให้ผู้ประกอบการเข้าร่วมโครงการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การมุ่งเน้นการพัฒนาสินค้าการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน การเน้นปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสิ่งแวดล้อมไปยังกลุ่มชน การกำหนดแผนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ

ด้านกฎหมาย

ผู้ประกอบการ จำเป็นที่จะต้องมีการวิเคราะห์ว่านโยบายและ กฎหมายที่มีอยู่นั้นจะส่งผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างไร เพื่อที่องค์กร ธุรกิจจะได้กำหนดแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกฎหมายที่สำคัญที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องทราบสำหรับการประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีโดยสรุปสาระสำคัญดังนี้

1. การประกอบธุรกิจนำเที่ยวจะต้องได้รับอนุญาตจากนายทะเบียน
2. ผู้ขอรับอนุญาตจะเป็นบุคคลหรือนิติบุคคลก็ได้แต่ต้องมีคุณสมบัติตามที่พระราชบัญญัติกำหนดไว้
3. เมื่อได้รับอนุญาต ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจะต้องวางเงินสดหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน ตามจำนวนที่กฎหมายระบุไว้ ใบอนุญาตมีอายุครั้งละสองปี หากประสงค์จะดำเนินธุรกิจนำเที่ยวต่อต้องขอต่ออายุก่อนหมดอายุ
4. การดำเนินธุรกิจ ต้องปฏิบัติตามกฎกระทรวงว่าด้วยมาตรฐานในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว
5. นายทะเบียนมีอำนาจสั่งพักหรือถอนใบอนุญาตผู้ประกอบการที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติ
6. การฝ่าฝืนจะมีบทลงโทษตามกฎหมาย

นอกจากนี้ ในการว่าจ้างบุคคลให้ปฏิบัติงานที่เป็นมัคคุเทศก์ ผู้ว่าจ้างและตัวมัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติดังนี้

1. บุคคลที่จะเป็นมัครุเทศก์จะต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน
2. ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นมัครุเทศก์จะต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด
3. ใบอนุญาตมัครุเทศก์มีอายุ 5 ปี หากมีความประสงค์จะต่ออายุ ต้องยื่นขอ ก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ
4. มัครุเทศก์ที่ฝ่าฝืนจะถูกลงโทษตามกฎหมาย

ด้านเทคโนโลยี

องค์กรธุรกิจจะต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เพราะเทคโนโลยีอาจจะก่อให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้นขององค์กรธุรกิจ หรือเทคโนโลยีอาจจะทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่าย ดังนั้นนักบริหารจะต้องวิเคราะห์ว่าเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะได้หาแนวทางแก้ไขและกำหนดแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป จากการสำรวจของเว็บไซต์ Internet World Stat และข้อมูลจาก NECTEC พบว่า ปัจจุบันมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วโลกมากกว่า 1,200 ล้านคน และเป็นไทยมี มากกว่า 13.4 ล้านคน ซึ่งจำนวนของการใช้อินเทอร์เน็ตที่สูงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งผลให้มีการแข่งขันทางธุรกิจท่องเที่ยวในตลาดออนไลน์มีสูงขึ้นด้วย ในปี 2006 มูลค่าการซื้อขายธุรกิจท่องเที่ยวทั่วโลกสูงถึง 228 ล้านล้านบาท โดยแบ่งเป็น Traditional channel 70 เปอร์เซ็นต์ และ Online Channel 30 เปอร์เซ็นต์ นอกจากนั้นก็เกิดพบว่า ปัจจุบันนี้มีผู้ออนไลน์ทั่วโลก 1 พันล้านคนต่อวัน ซึ่งมีการคาดการณ์ข้อมูลสถิติการซื้อขายออนไลน์ด้านท่องเที่ยวในปี ค.ศ.2008 ว่าจะมีการเติบโตสูงขึ้น ในสหรัฐอเมริกาถึง 60 เปอร์เซ็นต์ ยุโรป 41 เปอร์เซ็นต์ และ เอเชีย-แปซิฟิก 20 เปอร์เซ็นต์

คุณพรศิริ มโนหาญ ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า สำหรับทิศทางการขยายตัวด้านธุรกิจท่องเที่ยวบนโลกออนไลน์ในปี พ.ศ.2551 ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้มีการดำเนินการตามแผนแม่บทการตลาดออนไลน์ ททท. ปี พ.ศ.2551-2554 โดยเน้นการเตรียมความพร้อมในองค์กรพร้อมรับการการแข่งขันทางด้านการตลาดออนไลน์ โดยพัฒนาระบบเว็บไซต์และฐานข้อมูล รวมถึงการอบรมทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันได้ในตลาดการท่องเที่ยวระดับโลก โดยการร่วมมือกับภาคเอกชน ให้มีการจัดทำโครงการเผยแพร่เนื้อหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไทย ผ่านทางเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้เป็นที่รู้จักและประกอบการตัดสินใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั่วโลก รวมถึงได้ทำเว็บไซต์ให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการส่งผู้ประกอบการท่องเที่ยวในต่างประเทศ ยุคนี้ถือเป็นยุคที่มีการเชื่อมต่อสื่อสารกันของ

เทคโนโลยีออนไลน์ ผู้ประกอบการต้องดำเนินการปรับตัว และนำเทคโนโลยีออนไลน์มาใช้ให้ได้ผลมากที่สุด แต่ขณะเดียวกันก็คำนึงถึงการลงทุน เพราะการลงทุนด้านเทคโนโลยีเป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูง แต่มีความเปลี่ยนแปลงค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องมีความรอบคอบ โดยเริ่มจากการเข้าร่วมกับเว็บไซต์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายรวดเร็ว การเลือกใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมจะส่งผลให้กลายเป็นเพิ่มต้นทุนให้สูงมากขึ้น ซึ่งไม่เป็นประโยชน์ในการทำธุรกิจระยะยาว (ecommerce-magazine, 2010) สำหรับทิศทางของธุรกิจท่องเที่ยว การซื้อสินค้าและบริการด้านท่องเที่ยวผ่านระบบออนไลน์ นับว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจและเป็นแนวโน้มที่กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ดูได้จากสถิติผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศต่าง ๆ ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยที่นิยมการซื้อสินค้าท่องเที่ยวผ่านระบบออนไลน์ ปัจจุบันคนไทยยังไม่นิยมใช้บริการจ่ายเงินออนไลน์ ขณะที่ชาวต่างประเทศให้ความเชื่อมั่นในการจ่ายเงินผ่านระบบออนไลน์ในเว็บไซต์ที่เชื่อถือได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการที่สามารถ สร้างความน่าเชื่อถือในตลาดออนไลน์ได้ จะมีโอกาสอย่างสูงในอนาคต

5. เมืองพัทยากับการพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยว

พัฒนาการเมืองพัทยา

พัทยาริเริ่มรู้จักกันจากคำบอกเล่าต่อกันมาว่า เมื่อ พ.ศ. 2310 ก่อนเสียกรุงศรีอยุธยาให้กับพม่า 3 เดือน พระยาตาก (สิน) ขณะนั้นยังเป็นพระยากำแพงเพชร ลงความเห็นว่า หากกรุงศรีอยุธยาจะต่อสู้กับพม่าอย่างอ่อนแอเช่นนี้ ต่อไปจะต้องสูญเสียกรุงให้พม่าอย่างแน่นอน พระยากำแพงเพชรจึงรวบรวมสมัครพรรคพวกออกไปตั้งหลัก ใหม่นี้ให้มีกำลังทัพเข้มแข็งขึ้นค่อยกลับมาสู้กรุงคืน พระยากำแพงเพชรได้เริ่มเคลื่อนทัพออกจากค่ายวัดพิชัยมุ่งหน้าไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผู้พลางร่นถอยหนีการตามล่า ของทหารพม่าไปพลาง จนกระทั่งเลยเข้าแขวงเมืองชลบุรี พระยากำแพงเพชรหยุดพักทัพที่บริเวณหน้า วัดใหญ่อินทาราม ในปัจจุบัน แล้วเดินทัพมุ่งตรงไปยังจันทบุรี ระหว่างทางได้พักที่บ้านหนองไผ่ ตำบลนาเกลือ แขวงเมืองบางละมุง ปัจจุบันอยู่ด้านหลังสถานีตำรวจรพพัทยา ตาม พระราชพงศาวดารฉบับพระราชหัตถเลขาเล่ม 2 กล่าวเอาไว้ว่า ขณะที่ นายกลม เป็นนายชุมนุมคุมไพร่พลอยู่ที่นั่น ตั้งทัพคอยสกัดกั้นจะต่อรอง กับพระยากำแพงเพชร ในตอนนั้นพระยากำแพงเพชรขึ้นช้างพลายถือปืนนกสับรางแดง พร้อมด้วยพลทหารที่ร่วมเดินทางมาแห่ล้อมหน้าหลัง ตรงเข้าไปในระหว่างพวกพลนายกลมที่มาสักค้อย ด้วยเดชะบารมีบันดาลให้นายกลมเกิดเกรงกลัวพระเดชานุภาพอาวุธสิ้น พาพรรคพวกพลเข้าร่วมกองทัพกับพระยากำแพงเพชร จากนั้นพระยากำแพงเพชรก็นำทัพไปหยุดประทับ ณ สถานที่ที่มีหนองน้ำ ครั้นรุ่งขึ้น หรือวันอังคารแรม 6 ค่ำ เดือนยี่ นายกลมจึงนำไพร่พล มึนหนึ่งนำทัพไปถึง ณ ตำบลหนึ่ง

และหยุดพักเสียนิ่งคืน วันต่อมาจึงเดินทางมาถึงนาจอมเทียนและทุ่งไก่อ๊ะ สัตหีบ โดยหยุดพักแรมแห่งละคืน ต่อมาชาวบ้านก็เรียกตำบลนี้ว่า พัทยา และเปลี่ยนมาเรียกใหม่ พัทยา เนื่องจากเห็นว่าตรงบริเวณที่พระยาดำรงมาตั้งทัพนั้นทำเลดี และมีลมทะเลชื่อ ลมพัทยา ซึ่งก็คือลมที่พัดมาจากทิศตะวันตกเฉียงใต้ไปทิศตะวันออกเฉียงเหนือในต้นฤดูฝน จึงเรียกสถานที่แห่งนี้ว่า หมู่บ้านพัทยา ต่อมาปัจจุบันคำว่า พัทยา ได้เขียนใหม่เป็น พัทยา

อีกเหตุการณ์สำคัญที่ทำให้พัทยาเป็นที่รู้จักไปทั่ว เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2502 เมื่อมีรถบรรทุกขนาดใหญ่ของทหารอเมริกันประมาณ 4-5 คัน บรรทุกทหารเต็มคันรถ ประมาณคันละ 100 คน จากจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งที่นั่นมีฐานทัพของทหารอเมริกันอยู่ มุ่งมาสู่พัทยา และมาเข้าบ้านตากอากาศของพระยาสุนทร บริเวณตอนใต้ของหาด โดยผลัดกันมาพักผ่อนเป็นงวด งดละสัปดาห์ จากพฤติกรรมของทหารอเมริกันเช่นนี้ จึงกลายเป็นจุดเริ่มต้นการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ตอนนี้อยู่ จากสภาพหมู่บ้านชายทะเลที่เงียบสงบ ก็เปลี่ยนแปลงกลับกลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวตากอากาศ ในเวลาต่อมา หมู่บ้านพัทยาก็ถูกพัฒนาเป็นเมืองท่องเที่ยวขึ้นชื่อ ในระดับนานาชาติเป็นที่รู้จักไปทั่วทุกมุมโลก อย่างเช่นปัจจุบัน

ลักษณะทางกายภาพ

ที่ตั้ง

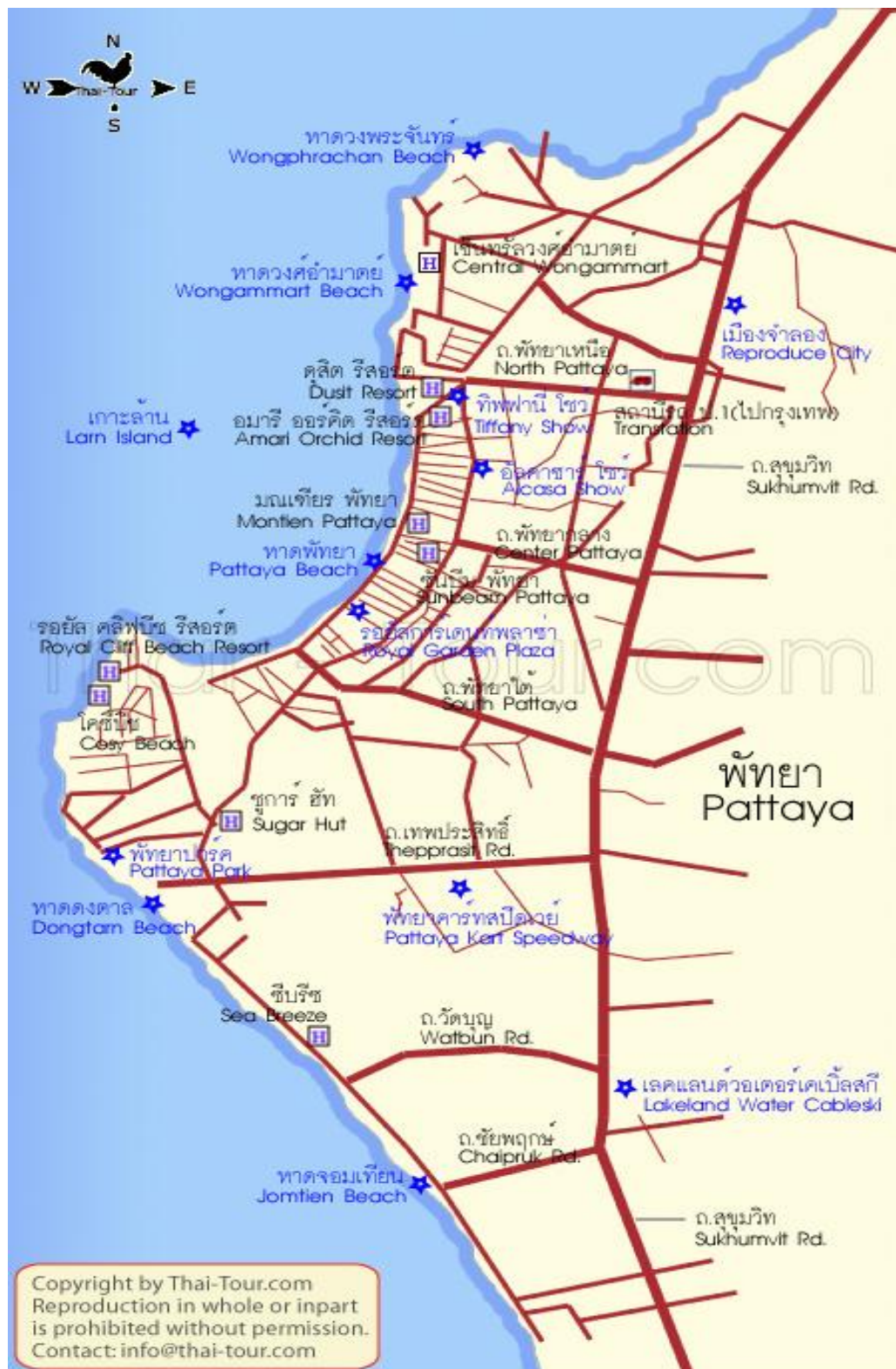
เมืองพัทยา ตั้งอยู่ทางภาคตะวันออก อยู่ในท้องที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 150 กิโลเมตรเลขที่ 171 หมู่ 6 ถนนพัทยาเหนือ ตำบลนาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150

พื้นที่

พื้นที่ทั้งหมด	208.10 ตร.กม.	(130,062.50 ไร่)
- พื้นดิน (รวมเกาะล้าน)	53.44 ตร.กม.	(33,400 ไร่)
- พื้นน้ำ	154.66 ตร.กม.	(96,662.50 ไร่)
- เกาะล้าน	4.07 ตร.กม.	(2,543.75 ไร่)

พัทยาประกอบด้วยพื้นที่ 4 ตำบล คือ

1. ตำบลนาเกลือรวมเกาะล้านด้วย
2. ตำบลหนองปรือ
3. ตำบลห้วยใหญ่
4. ตำบลหนองปลาไหล



ภาพที่ 1 แผนที่เมืองพัทยา

ที่มา: จากแผนพัทยา, คั่นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2555, จาก <http://www.thai-tour.com>

ศักยภาพของเมืองพัทยา

เมืองพัทยานับได้ว่าเป็นเมืองที่มีคุณลักษณะพิเศษที่มีความแตกต่างไปจากเมืองอื่นในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งถือเสมือนเป็นข้อได้เปรียบของเมืองในอันที่จะเอื้อประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการบริหาร ซึ่งจุดเด่นเป็นข้อได้เปรียบของเมืองหรือศักยภาพของเมืองพัทยา พอจะสรุปได้ ดังนี้

1. เป็นเมืองท่องเที่ยว ที่ธรรมชาติให้มาชื่อเสียงเป็นที่รู้จักทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ โดยมีแนวชายหาดที่ใช้เป็นสถานที่ตากอากาศยาวติดต่อกันถึง 15 กิโลเมตร
2. เป็นเมืองศูนย์กลางด้านเศรษฐกิจ การธนาคาร ธุรกิจบริการ และพาณิชย์กรรมระดับภาค
3. เป็นเมืองศูนย์กลางการบริการและท่องเที่ยว สำหรับโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (อีสเทิร์นซีบอร์ด)
4. เป็นเมืองศูนย์กลางทางการคมนาคมและโทรคมนาคมระดับภาค
5. เป็นเมืองศูนย์กลางทางการศึกษาทุกระดับ
6. เป็นเมืองที่มีระบบสาธารณสุขปโภค ที่สมบูรณ์แบบเอื้อประโยชน์ต่อการผลิตการลงทุนและการท่องเที่ยว
7. เป็นเมืองที่มีระบบการบำบัดน้ำเสียและการกำจัดขยะที่มีประสิทธิภาพ
8. เป็นเมืองที่มีรูปแบบและระบบการปกครองที่เอื้อต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนอย่างชัดเจน
9. เป็นเมืองที่เป็นศูนย์กลางกีฬาและศูนย์การแข่งขันกีฬาทางน้ำทั้งในระดับประเทศและระดับโลก (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเมืองพัทยา, 2554: ออนไลน์)

สถิติการท่องเที่ยว ในพญา จังหวัดชลบุรี

เดือนมกราคม – เดือนธันวาคม			
	2011	2010	Δ(%)
ผู้มาเยือน	8,993,572	8,313,528	+ 8.18
ไทย	2,817,952	2,953,859	- 4.60
ต่างประเทศ	6,175,620	5,359,669	+ 15.22
นักท่องเที่ยว	8,135,924	7,377,162	+ 10.29
ชาวไทย	2,083,113	2,143,566	-2.82
ชาวต่างประเทศ	6,052,811	5,233,596	+ 15.65
นักท่องเที่ยว	857,648	936,366	- 8.41
ชาวไทย	734,839	810,293	- 9.31
ชาวต่างประเทศ	122,809	126,073	- 2.59
ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย(วัน)	3.29	3.17	+ 0.12
ชาวไทย	3.06	2.37	+ 0.69
ชาวต่างประเทศ	3.37	3.50	- 0.13
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย (บาท / คน / วัน)			
ผู้มาเยือน	3,179.31	3,031.54	+ 4.87
ชาวไทย	2,452.70	2,269.09	+ 8.09
ชาวต่างประเทศ	3,431.29	3,275.12	+ 4.77
นักท่องเที่ยว	3,237.78	3,099.27	+ 4.47
ชาวไทย	2,584.81	2,424.24	+ 6.62
ชาวต่างประเทศ	3,442.05	3,286.52	+ 4.73
นักท่องเที่ยว	1,354.12	1,340.32	+ 1.03
ชาวไทย	1,305.69	1,296.80	+ 0.69
ชาวต่างประเทศ	1,643.90	1,620.02	+ 1.47
รายได้จากการท่องเที่ยว (ล้านบาท)			
ผู้มาเยือน	87,849.77	73,731.86	+ 19.15
ชาวไทย	17,450.66	13,357.28	+ 30.65
ชาวต่างประเทศ	70,399.11	60,374.58	+ 16.60

ที่มา : กลุ่มข้อมูลสถิติด้านท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว www.tourism.go.th

หมายเหตุ : ข้อมูลได้ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการสนับสนุนกำกับและติดตามการจัดทำสถิตินักท่องเที่ยวและรายได้แล้ว เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2555 ลงเว็บไซต์ 18 กันยายน 2555

จากข้อมูลข้างต้นที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่า เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวมาตั้งแต่ในอดีต มีศักยภาพในการเป็นเมืองเที่ยว นำลงทุน นำท่องเที่ยว ดังเช่น การมีชื่อเสียงที่มีอยู่รอบโลก เป็นศูนย์กลางของภาคตะวันออก มีสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลาย และเมื่อดูจากสถิติ นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทุกปี

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นพวรรณ ศักดิ์ศรี (2546) ได้วิจัยเรื่อง ผลกระทบของการเติบโตของเมืองต่อวิถีชีวิตประชากร:กรณีศึกษาเขตเมือง การวิจัยนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิง ศึกษาจากประชากรเขตเมืองพัทยาที่พักอาศัยในเขตเมืองพัทยาก่อนปี พ.ศ.2511 จำนวน 13 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.ผลกระทบของการเติบโตของเมืองต่อวิถีชีวิตของประชากรเขตเมืองพัทยา เนื่องจากเมืองพัทยาย้ายแปลงเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม ส่งผลให้เศรษฐกิจเมืองพัทยายิ่ง รุ่งเรืองเติบโตอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลกระทบ ด้านบวกคือ ทำให้ประชากรฐานะดีขึ้น เกิดการพัฒนา สาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมไปถึงนวัตกรรมใหม่ส่วนผลกระทบด้านลบคือ ทำให้ค่าครองชีพของเมืองพัทยาส่งขึ้น 2.ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมพบว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดปัญหาแ รงงานย้ายถิ่น มีประชากรแฝงในระดับสูงทำให้เกิดปัญหาอาชกรรม ยาเสพติด โสเภณี อีกทั้งส่งผลให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวและเพื่อนบ้านมีความห่างเหินกัน

ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ (2546) พบว่าหากมีการเปิดเสรีในธุรกิจนำเที่ยวอุปสรรคที่ผู้ประกอบการไทยต้องเจอ คือ บริษัทต่างชาติที่เป็นบริษัทใหญ่ ที่มีความได้เปรียบในเรื่องการบริหารจัดการ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเงินทุนที่มีมากกว่าผู้ประกอบการไทย สามารถลดราคาให้ต่ำได้ การเสียเปรียบด้านภาษาต่างประเทศ และการขาดระบบเครือข่ายการตลาด

พรทิพย์ เรียรธีรวิทย์ (2548) อุตสาหกรรมนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้โครงการ "มูลค่าเพิ่มในประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา บทบาทของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการทบทวนเอกสาร และเก็บรวบรวมข้อมูลด้านงบการเงินของบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า และสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจำนวน 30 คนและมีภาคี 5 คน ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวในเชียงใหม่มีผู้ประกอบการมากเกือบ 500 แห่ง มีทุนจดทะเบียน

ตั้งแต่ 1 แสบนบาท ถึง 23 ล้านบาท ผู้ประกอบการสามารถเข้าและออกจากตลาดได้อย่างเสรี สินค้าทางการท่องเที่ยวมีลักษณะคล้ายคลึงกัน จึงทำให้การแข่งขันด้านราคาสูงมาก ยอดขายต่อปีของธุรกิจนำเที่ยวในเชียงใหม่มีประมาณ 3,685 ล้านบาท เป็นยอดขายมาจากชาวต่างชาติร้อยละ 91.2 ทำให้เกิดการจ้างแรงงานปีและเกือบ 4,000 คน แรงงาน 1 คน ในปี 2545 สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ 409,910 บาท อุตสาหกรรมนำเที่ยวในเชียงใหม่สร้างมูลค่าเพิ่มได้ปีละ 1,634 ล้านบาท โดยมูลค่าเพิ่มส่วนใหญ่จะตกอยู่กับค่าจ้างสูงถึงร้อยละ 39.0 ของมูลค่าเพิ่มทั้งหมด ตกอยู่ในประเทศ รองลงมาคือกำไรร้อยละ 35.4 และดอกเบี้ยร้อยละ 18.8 ตามลำดับ และมูลค่าเพิ่มทั้งหมดที่เกิดขึ้นเกือบทั้งหมดตกอยู่ในประเทศ โดยมูลค่าเพิ่มในส่วนที่รั่วไหลออกนอกประเทศมีเพียงร้อยละ 1.1 เท่านั้น การแข่งขันของผู้ประกอบการนำเที่ยวเชียงใหม่ใช้การแข่งขันโดย การตัดราคากัน ควรจะมีการปรับเปลี่ยนเป็นการแข่งขันทางด้านคุณภาพของการให้บริการ นอกจากนี้ผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อยมีการหลบเลี่ยงภาษี ดังนั้นทางการควรเข้ามาบริหารจัดการการจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ภาครัฐควรมีการสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพมากกว่าจะเน้นปริมาณของนักท่องเที่ยวโดยการหาวิธีการทำให้นักท่องเที่ยวมีรายจ่ายในการเที่ยวเพิ่มขึ้น หรือเพิ่มจำนวนวันพักของนักท่องเที่ยว และควรมีการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมนำเที่ยว โดยเฉพาะ มัคคุเทศก์ในเรื่องของการใช้ภาษาต่างประเทศ ตลอดจนคุณภาพของการให้บริการ

มนนิภา ศรีลิมพงษ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การคัดเลือกบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศ เข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 33 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ส่วนใหญ่มีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรด้วยการสัมภาษณ์ และโดยการให้ความสำคัญกับประสบการณ์หรือความชำนาญในการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ส่วนใหญ่ใช้วิธีการทดสอบความรู้เฉพาะตำแหน่งในการคัดเลือกบุคลากร

สิริพร จิตองอาจภักดี (2548) ได้ศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากการศึกษากลุ่มพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทั่วไป มีการใช้บริการทัวร์เต็มรูปแบบ เหตุผลที่ใช้บริการเพราะความสะดวกสบายทางด้านยานพาหนะ ที่พัก อาหาร ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เลือกบริษัทนำเที่ยว คือ ปัจจัยทางด้านราคา

เหมาะสม กลุ่มตัวอย่างชอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์และผจญภัย ค่าใช้จ่ายในการซื้อแพคเกจทัวร์อยู่ระหว่าง 3,001 ถึง 6,000 บาท ความประทับใจหลังการใช้บริการ คือการบริการของมัคคุเทศก์ นอกจากนี้ยังพบว่าสถานภาพของผู้ใช้บริการประเภทบุคคลทั่วไปมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว

สนใจ รัชต์วัฒนกุล (2548) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่าเมืองพัทยามีปัจจัยด้านความเป็นธรรมชาติ ด้านความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว ด้านความมีชื่อเสียง ด้านแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างเนื้อที่รองรับ และ ด้านวิถีการดำรงชีวิตของประชาชน มีระดับเหมาะสมมากการกำหนดแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยากลยุทธ์ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวควรมีการจัดโซน หรือกำหนดพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวให้เป็นระบบ และสอดคล้องกับสภาพพื้นที่ กลยุทธ์ด้านการกำหนดราคา ควรมีการขอความร่วมมือกับผู้ประกอบการการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร สถานบันเทิง ฯลฯ ในการกำหนดราคาค่าบริการให้มีความยุติธรรมสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง กลยุทธ์ด้านการจัดจำหน่าย ควรขอความร่วมมือกับภาคเอกชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย ชมรมสมาคม กลุ่มผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ควรมีการร่วมมือในการส่งเสริมการท่องเที่ยวร่วมกัน

อชิรญา คุณประดิษฐ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลูกค้ามองภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น ทันสมัย ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารช่วยให้บริษัทมีวิธีการบริการบริหารจัดการงานทางด้านการตลาดดีขึ้น ลูกค้าสามารถติดต่อกับ บริษัทได้ง่ายขึ้น ตลอดจนช่วยขยายช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อการได้เปรียบในการแข่งขันการช่วยให้ได้ข้อมูลของลูกค้าเพิ่มขึ้น และการช่วยเพิ่มยอดขายของบริษัทอยู่ในระดับมากสำหรับระดับแรงจูงใจต่อการทำธุรกิจนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้มากที่สุดอันดับปัจจัยส่วนองค์กรพบว่าธุรกิจนำเที่ยวที่ศึกษา เปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 1 ปีถึง 5 ปีมากที่สุด และส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก ด้านปัจจัยภายนอก ที่มีผลในระดับมากต่อการตัดสินใจที่จะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้แก่ ภาพการณ์แข่งขันของธุรกิจท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น การขยายตัวของอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค ด้านพฤติกรรมการยอมรับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความสนใจในระดับมากต่อการที่จะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

มาใช้ในองค์กร และมีความตั้งใจในการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร ในระดับตั้งใจจะใช้แน่นอน

นายคณาธิป โรจนขจร (2549) ศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่องกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการเปิดเสรีทางการค้าภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบถึงการเปิดเสรีทางการค้าภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทยและไม่เห็นด้วยกับการเปิดเสรีการค้าภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และทราบถึงผลกระทบจากการเปิดเสรี ผลกระทบ 3 อันดับสูงสุดเรียงตามลำดับได้แก่ 1. ปัญหาด้านคู่แข่งในเสรีที่เพิ่มมากขึ้น 2. ปัญหาการแข่งขันทางด้านราคาที่รุนแรง 3. ปัญหาการแข่งขันทางด้านคุณภาพของบริษัทและผลิตภัณฑ์ในตลาดเสรีที่เพิ่มขึ้นและเมื่อผู้ประกอบการทราบถึงผลกระทบจากการเปิดการค้าเสรีภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญของกลยุทธ์ทางการตลาดตามส่วนผสมทางการเสรี โดยลำดับตามความสำคัญสูงสุด คือ 1. กลยุทธ์ด้านสินค้าและบริการเสริม 2. กลยุทธ์ด้านพันธมิตรทางธุรกิจ 3. กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์

ทศพล กองสุข (2549) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาทางกฎหมายในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2545 ไม่สามารถที่จะนำมาบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เป็นเหตุให้เกิดผลกระทบโดยตรงต่อนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาข้างต้นจึงต้องแก้ไขหลักกฎหมายดังนี้ ควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในการยื่นขอใบอนุญาตให้มีความเข้มงวดมากขึ้น และนำมาตราการในการจัดอบรมมัคคุเทศก์ตามกฎหมายว่าด้วยการอบรมมัคคุเทศก์เพิ่มพูนมาบังคับใช้อย่างจริงจัง ดังนี้หาก มีการแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนที่ได้เสนอแนะย่อมทำให้มาตรการทางกฎหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม และก่อให้เกิดความเป็นธรรมสูงสุดแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะเพื่อคุ้มครองสิทธิของนักท่องเที่ยว อีกทั้งยังทำให้ธุรกิจดังกล่าวดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพประโยชน์ต่อประเทศชาติต่อไป

ไพพรรณ พัฒาศาสตร์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาเมืองพัทยา ผลการศึกษาสรุปว่า การวิเคราะห์อุปทานการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาพบว่าสภาพแวดล้อมภายใน การส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองพัทยา ทั้งด้านทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรธรรมชาติทรัพยากรจากสิ่งก่อสร้างและปัจจัยพื้นฐานด้านสาธารณูปโภคเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อุปสงค์นักท่องเที่ยวเมืองพัทยาพบว่านักท่องเที่ยวมาใช้บริการท่องเที่ยวพัชามากกว่า 6 ล้านปีและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับการวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์

เมืองพัทยามีการวางแผนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีทิศทางและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องตรงกันในทุกภาคส่วนและการมีส่วนร่วมของทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การวิเคราะห์ swot analysis พบว่าเมืองพัทยามีจุดแข็ง ด้านทรัพยากรธรรมชาติแต่มีจุดอ่อนเรื่องการบริหารจัดการ โครงสร้างพื้นฐานของเมืองพัทยายังต่อเนื่องสำหรับโอกาสที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวคือ การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ในงาน consumer fair การสนับสนุนของภาครัฐส่วนอุปสรรคสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวคือความไม่สงบภายในประเทศ

มนัสนันท์ มณีชัย (2551) ได้วิจัยเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิผลพันธมิตรทางธุรกิจที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลพันธมิตรทางธุรกิจโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความผูกพัน และด้านความร่วมมือ และผู้ประกอบการธุรกิจ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีศักยภาพการแข่งขันโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ขององค์กร ด้านประสิทธิภาพในการผลิต ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านแหล่งที่มาของเทคโนโลยี ด้านการบริหารความรู้ และด้านการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการประกอบการโดยสรุป ประสิทธิผลพันธมิตรทางธุรกิจมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจึงควรใช้เป็นแนวทางสำหรับธุรกิจนำเที่ยวในการพัฒนา การวางแผนและการปรับปรุงการบริหารจัดการในดำเนิน ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย เพื่อให้สามารถแข่งขันและปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

นิกร จันทรรุกษา (2552) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางสู่ความสำเร็จของการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในเขตวัฒนา คลองเตย วังทองหลาง บางรัก และราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า แนวทางสู่ความสำเร็จในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุด คือด้านปัจจัยดึงดูด ผลิตภัณฑ์/บริการ การจัตรายการท่องเที่ยว ปัจจัยผลักดัน การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ ราคา มัคคุเทศก์ และช่องทางการจัดจำหน่าย

อุบลวรรณ ภวกานันท์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดย่อมการท่องเที่ยวและที่พัก เมืองพัทยา : ความรู้และโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อการปลูกสร้างและพัฒนา ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็น

ผู้ประกอบการ โรงแรม พบว่า ในส่วนของผู้ประกอบการในภาพรวมและแบบการบริหารงานด้วยตนเองของภาคตะวันออกและเมืองพัทยาได้ใช้กลยุทธ์แบบการวางแผนเฉพาะสิ่งสำคัญ และแบบแสวงหาโอกาสอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ใช้แบบการตั้งรับและแบบวางแผนล่วงหน้าได้อย่างสมบูรณ์ในระดับปานกลาง มีการศึกษาอยู่ในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาโท มีประสบการณ์ในการบริหารและความชำนาญในวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง มีความสำเร็จอยู่ในระดับสูง ไม่พบความสำเร็จในระดับต่ำ ส่วนผู้ประกอบการจังหวัดระยองใช้กลยุทธ์แบบการวางแผนเฉพาะสิ่งสำคัญและแบบการตั้งรับอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ใช้กลยุทธ์แบบแสวงหาโอกาสในระดับปานกลาง และใช้การวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ในระดับค่อนข้างต่ำ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการบริหารในระดับปานกลาง และความชำนาญในวิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ มีความสำเร็จในการประกอบการเช่นเดียวกันผลของภาคตะวันออกและพัทยา รวมทั้งผลของผู้บริหารงานด้วยตนเองก็เป็นไปตามผลของภาคตะวันออกและเมืองพัทยา ยกเว้นความชำนาญในวิชาชีพที่อยู่ในระดับต่ำ มีความสำเร็จอยู่ในระดับ ปานกลาง ส่วนกลุ่มบริหารแบบ CEO มีประสบการณ์ในการบริหารและความชำนาญในวิชาชีพอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสำเร็จอยู่ในระดับสูง ทำให้กลุ่มบริหารงานแบบ CEO มีความชำนาญในวิชาชีพสูงกว่ากลุ่มบริหารงานด้วยตนเอง และกลุ่มบริหารงานแบบ CEO ในเมืองพัทยาใช้แบบการวางแผนล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ทองใบ กาญจนภรณ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดการคุณภาพบริการของบริษัทนำเที่ยวต่อนักท่องเที่ยวต่างชาติ ผลการวิจัยพบว่าการสร้างคุณภาพบริการ เพื่อให้ตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้อันดับความสำคัญ ในปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านไว้ดังนี้คือ ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ สิ่งที่ต้องได้ และการตอบสนองซึ่งพนักงานบริการมีบทบาทอย่างมากกับปัจจัยคุณภาพดังกล่าว ดังนี้ผู้ประกอบการควรกำหนดทางในการบริหารพนักงานโดย (ก) พัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้วยการฝึกอบรม การให้พนักงานรู้จักพัฒนาตนเอง (ข) พัฒนาจิตใจการให้บริการ โดยให้พนักงานเห็นความสำคัญของลูกค้า มีความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าของบริษัทและการสร้างสายสัมพันธ์เข้ากันกับลูกน้อง (ค) มอบอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เพื่อให้การแก้ปัญหา กับลูกค้าในเหตุการณ์เฉพาะหน้า (ง) การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนงานเพื่อที่พนักงานทุกคนจะได้รับข้อมูลเหมือนกัน

ปริญญา บรรจงมณี (2553) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยในการประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ใช้เงินลงทุนไม่มากเท่ากับการดำเนินธุรกิจประเภทอื่น ในการเปิด

ดำเนินการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มผู้ประกอบการนำเที่ยวชาวญี่ปุ่นจะมี ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวรวมอยู่ด้วยและสถิติหรือจำนวนนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น จำนวนมากที่สนใจในการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวในรูปแบบการบริการ แบบญี่ปุ่นยังเป็นที่ต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น การดำเนินธุรกิจนำเที่ยวของชาวญี่ปุ่นนั้น จะมีการวางแผนในด้านการจัดการแบบผสมผสานระหว่างวัฒนธรรมไทยเข้ากับวัฒนธรรมญี่ปุ่น โดยจะใช้จุดแข็งในด้านการบริการที่สามารถเข้าใจถึงความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ได้ ลึกซึ้งกว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวชาวญี่ปุ่นจะมีการวางรูปแบบ Package Tour ที่ยืดหยุ่นกว่า และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวชาวญี่ปุ่นจะมีการเข้าใจในพฤติกรรมของชาวญี่ปุ่น ได้มากกว่าใน การที่จะสามารถนำเสนอ Package Tour รวมถึงสามารถข้ามข้อจำกัดทางด้านภาษาได้อีกด้วย

วีรวัฒน์ คำชาย (2553) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวต่อ แหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า รูปแบบความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยว เมือง พัทยาสำหรับนักท่องเที่ยวโดยรวม ผู้รับผิดชอบควรมุ่งเน้นภาพลักษณ์ของแหล่งเที่ยวด้วยให้ นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ ในเมืองพัทยา อาทิเช่น มีสถานที่ท่องเที่ยวที่ครบครันทันสมัย มี หาดชายที่สวยงาม มีการบริการด้าน โรงแรมและร้านอาหารครบครัน และมีความสะอาดสบายของ แหล่งท่องเที่ยว สำหรับส่วนประสมทางการตลาดบริการควรใช้พนักงานบริการที่มีอัธยาศัยของ พนักงานบริการ มีน้ำใจของพนักงานบริการ ความเป็นกันเองของพนักงานบริการ และความเต็มใจ ในการให้บริการของพนักงาน สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวควรมุ่งเน้นความสะอาดของ สถานที่ท่องเที่ยว ถนน และชายหาดและสุดท้ายความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวควรมุ่งเน้นความถี่ในการมาเที่ยวซ้ำ สำหรับวิเคราะห์รูปแบบภายในโดยละเอียด ของความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวโดยรวมของตัวแปรแฝงที่มีความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยว ต่อแหล่งท่องเที่ยว พบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีความสำคัญมากกว่าภาพลักษณ์ของ แหล่งท่องเที่ยว แสดงว่าผู้รับผิดชอบควรมุ่งเน้นการทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากกว่าที่ จะสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา ได้แก่ การสร้างบรรยากาศการท่องเที่ยวที่ดี ความสะอาดของเมืองพัทยา และความคุ้มค่าในการบริการ และการเปรียบเทียบตัวแปรแฝงที่มีผล ต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความสำคัญมากกว่า ภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา อันได้แก่ การใช้พนักงานบริการที่มีอัธยาศัยของ พนักงานบริการ ความเป็นกันเองของพนักงานบริการ และความเต็มใจในการให้บริการของ พนักงาน

สุนิสา มีอนันต์ (2553) ศึกษาเรื่อง แผน ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศของ บริษัทเอ็มพลัสทราเวล: กรณีศึกษา กลุ่มลูกค้าคณะบุคลากรทางการศึกษาภาคตะวันออก แผนธุรกิจฉบับนี้ ได้ทำการศึกษา สังกัด สำนักงานการศึกษาจะเชิงตรา เขต 1 จำนวน 45 ตัวอย่างจากจำนวน ประชากร 50 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว ปัจจัยหลักได้แก่ด้านคุณภาพและบริการราคาที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริการ และความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ ตามลำดับ ส่วนที่ได้รับจะเป็นเรื่องของความพิเศษและความแตกต่างจากตัวแทนเที่ยวอื่นๆให้ได้ และทำลูกค้ารู้จักและประทับใจ

สิภาพรรณ เท พชรณี (2553) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวเพื่อการจัดท่องเที่ยวประจำปีของบริษัท ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคกลางและภาคตะวันออก ได้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทนำเที่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวเพื่อการจัดท่องเที่ยวประจำปีของบริษัท พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทนำเที่ยวมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวเพื่อการจัดท่องเที่ยวประจำปีของบริษัท จะเห็นได้ว่าทุกปัจจัยล้วนมีผลต่อการตัดสินใจทั้งสิ้นดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมาทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวเพื่อการจัดท่องเที่ยวประจำปีของบริษัทของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด และน้อยที่สุด ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทนำเที่ยว เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวเพื่อการจัดท่องเที่ยวประจำปีของบริษัทของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ส่วนปัจจัยด้านช่องทางการติดต่อ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวเพื่อการจัดท่องเที่ยวประจำปีของบริษัทของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด

กรมการท่องเที่ยว (2554) ได้ทำรายงานสำรวจพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยว เมืองพัทยา ผลจากการสำรวจข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการท่องเที่ยว (5) พบว่าปัญหาด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านบริการขนส่งสาธารณะ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในสถานที่ท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์ (6) ข้อเสนอแนะ ควรจัดให้มีจำนวนถังขยะที่เพียงพอ ควรกำหนดพื้นที่ตั้งสำหรับร้านค้า/แผงขายสินค้า และร้านจำหน่าย สินค้า/ของที่ระลึกอย่างเป็นระเบียบ ควรปรับปรุงห้องน้ำให้น้ำให้มีสภาพดีและจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพื่อดูแลรักษาห้องน้ำให้สะอาดอย่างสม่ำเสมอ และควรจัดให้มีห้องน้ำแยกสำหรับผู้หญิงและผู้ชาย ควรกำหนดระยะเวลาและความถี่ในการจัดเก็บขยะให้เหมาะสม เพื่อควบคุมปริมาณขยะให้สอดคล้องกับจำนวนถังขยะในพื้นที่ ควรเพิ่มปรับปรุงสื่อเผยแพร่ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่

ประชาสัมพันธที่มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้คำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

ชาญชัย จินดาพล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการเมืองส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีคุณภาพและขนาดลดลง มีค่าใช้จ่ายในการประกอบธุรกิจเพิ่มขึ้น ต้องปรับปรุงราคาโปรแกรมทัวร์ลดลง ต้องเปลี่ยน การทำการตลาดจากลูกค้ากลุ่มเดิม คือ อเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส เปลี่ยนเป็น กาตาร์ มาเลเซียและอินเดีย ซึ่งปัญหาการบริการลูกค้ากลุ่มใหญ่ยังคงมีอยู่ กรณีรัฐบาลให้ความช่วยเหลือ ผู้ประกอบการมีความเห็นว่ามี ความเชื่อมั่นต่ำกว่าร้อยละ 50 จากปัญหาความไม่สงบทำให้รายได้ลดลง ร้อยละ 100 ทำให้ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ลูกค้าทัวร์ลดลง ลูกค้าที่ลดลงจะเป็นลูกค้าทัวร์ที่เดินทางประจำ พบว่า สาเหตุที่ทำให้ได้รับผลกระทบจากวิกฤติเกิดจากความไม่สงบจากการขัดแย้งภายในประเทศ ปัญหาการเมืองภายในประเทศมากที่สุด ประเด็นที่ดี องค์กรให้รัฐบาลเข้ามาแก้ไข คือ สร้างแนวทางในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว มีแหล่งเงินทุนเข้ามาดูแล ผู้ประกอบการควรทำแผนเชิงรุกเพื่อรองรับวิกฤติด้านท่องเที่ยว ควรพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างจริงจัง ควรมีหน่วยงานของรัฐบาลเข้ามาดูแลในด้านการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยว มีระบบมาตรการเร่งลงมือแก้ไขความไม่สงบภายใน โดยตรงและรวดเร็วมีระบบป้องกันการลงทุนของชาวต่างชาติ

วรมน สาระและเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2554) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยในการเลือกซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายภายในประเทศของกลุ่มคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นิยมเดินทางท่องเที่ยวในภาคตะวันออกและใช้ อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยว ปัจจัยในการเลือกซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายภายในประเทศตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการให้บริการด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยในการเลือกซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายในประเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านช่องทางการจำหน่าย โดยภาพรวมมีระดับการเลือกซื้ออยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในราย ข้อต่างๆแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการเลือกซื้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเลือกซื้อ

บริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายภายในประเทศจากบริษัทนำเที่ยวโดยตรง การซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ต และทางตัวแทนจำหน่ายได้

สุชาติ ธิโนภานุวัฒน์และ สมบัติ กาญจนกิจ (2554) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ธุรกิจนำเที่ยวของนักท่องเที่ยวภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย และเหตุผลที่เลือกใช้เพราะสะดวกสบาย ปัญหาหรืออุปสรรคที่จะทำให้นักท่องเที่ยวไม่เลือกใช้ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ สาเหตุหลัก คือ ไม่มั่นใจในการให้บริการ เนื่องจากบริษัททัวร์ ไม่มีความน่าเชื่อถือ ได้อธิบายลักษณะที่ดีของพนักงานบริษัทนำเที่ยวไว้ว่า มีความเป็นมิตร มีทัศนคติที่ดีและมีความกระตือรือร้น

งานวิจัยต่างประเทศ

วองและลอว์ (Wong and Law, 2003) ได้เปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย และชาวตะวันตกที่เดินทางมาซื้อสินค้าในฮ่องกง พบว่านักท่องเที่ยวทั้ง 2 กลุ่มได้รับคุณภาพบริการที่สูงแตกต่างกันจากผู้ขาย นักท่องเที่ยวชาวตะวันตกได้รับการให้บริการดีกว่าชาวเอเชีย เป็นเพราะมีอำนาจในการจับจ่ายสินค้ามากกว่าส่งผลให้มีความพึงพอใจในการซื้อสินค้าที่ฮ่องกงมากกว่านักท่องเที่ยวชาวเอเชีย

ราว(Rao, 2004) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมและผู้ประกอบการขนาดเล็กของธุรกิจการท่องเที่ยวในฟิลิปปินส์ พบว่า วัฒนธรรมที่เป็นปัจเจกบุคคลช่วยส่งเสริมในการเป็นผู้ประกอบการ ส่วนวัฒนธรรมแบบเน้นส่วนรวมนั้นจะทำให้ เป็นผู้ประกอบการได้ยาก แต่ทั้งนี้การจะเป็นผู้ประกอบการยังต้องมีปัจจัย ดังต่อไปนี้ การศึกษา ที่ดี มีทักษะด้านการจัดการความเสี่ยง ขยันทำงานหนัก มีความพยายาม จัดการทางการเงินได้ สามารถระดมทุนได้ มีการวางแผนธุรกิจอย่างรอบคอบ มีทักษะในการออมและการลงทุน มีทักษะในการบริหารจัดการ และรู้จัก การสร้างเงินทุน

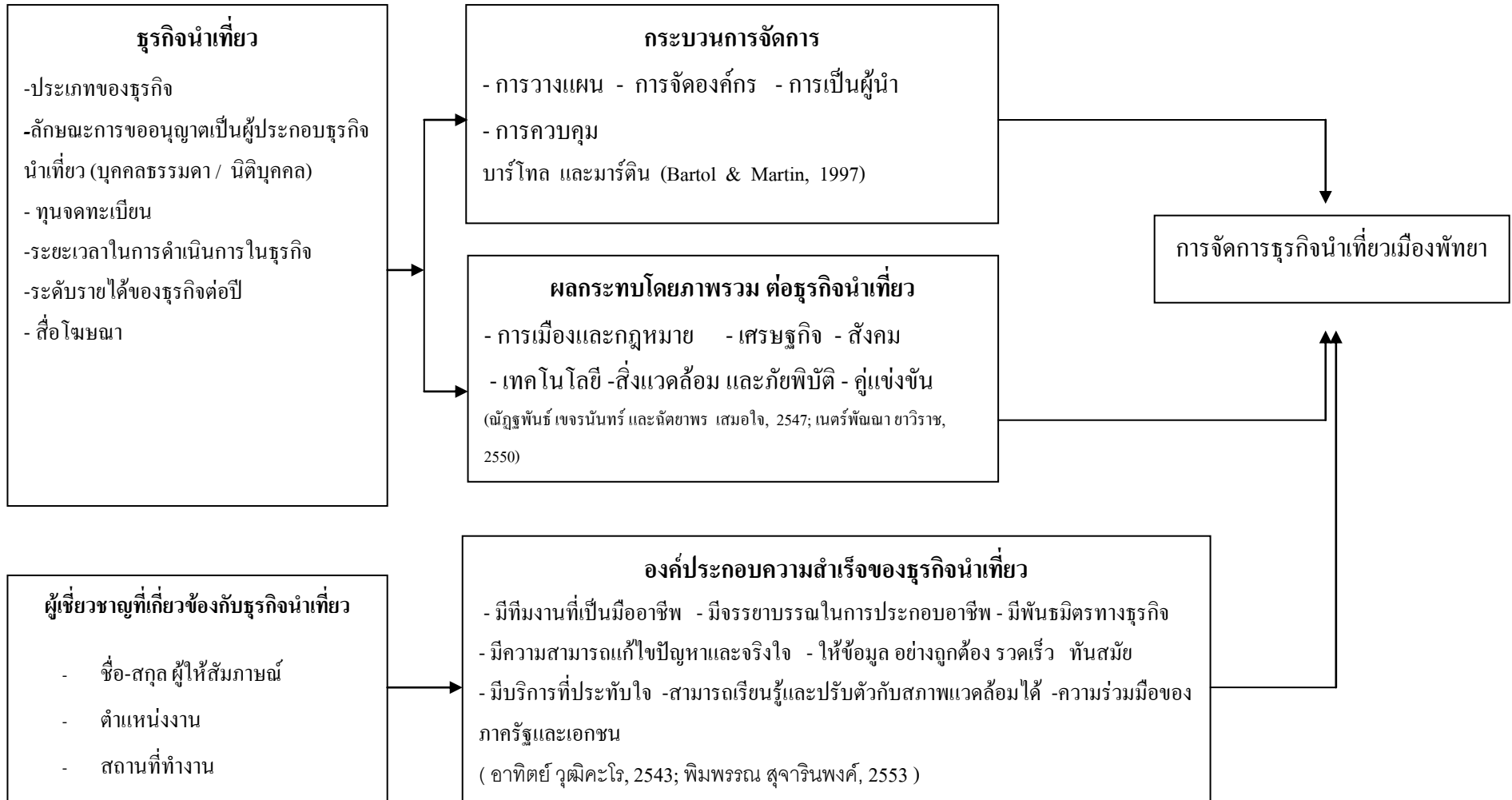
ลิน (Lin, 2007) ศึกษาถึงการให้บริการของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวในเมืองไทเปและเมืองเกาสุง พบว่า คุณภาพบริการด้านทัศนคติ ความเป็นมิตรและบุคลิกของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณค่าบริการว่าสิ่งที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับเงิน เวลา ความพยายาม พลังใจที่ได้เสียไป

แซบคาร์และคณะ (Zabkar et al, 2009) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศสโลวาเนีย พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศสโลวาเนียมีจุดหมาย

ปลายทางไปในตัวเมืองริสอร์ทชายทะเล ประเภทสปารีสอร์ต มีความพึงพอใจ/ประทับใจต่อบริการที่ได้รับว่ามีความง่ายในการเข้าไปถึงแต่ละจุดหมายปลายทาง ความสะอาด คุณภาพของที่พัก ความเป็นมิตรของคนในท้องถิ่น ความปลอดภัย ความหลากหลายของวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ความเป็นธรรมชาติและอาหารประจำท้องถิ่น เป็นต้น

ราเดล (Radel, 2010) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้ Dreamtime Cultural Centre ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และมีที่พักแบบครบวงจร ในประเทศออสเตรเลีย พบว่าปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจนี้ประสบความสำเร็จเกิดจากการเชื่อมโยงกันขององค์การทางตะวันตกและแนวคิดของธุรกิจขนาดกลาง ที่อยู่บนรากฐานของวัฒนธรรมท้องถิ่น โครงสร้างและบทบาทของความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คือ แบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นโดยภาพรวมของผู้ประกอบการ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือ การสัมภาษณ์แบบ กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure Interview) เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารระดับสูงของธุรกิจนำเที่ยวที่มีธุรกิจตั้งอยู่ในพื้นที่เมืองพัทยา มีจำนวนทั้งสิ้น 475 ราย ที่ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (กรมการท่องเที่ยว, 2555: ออนไลน์) และผู้เชี่ยวชาญในด้านธุรกิจนำเที่ยวหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีความน่าเชื่อถือ และผู้ที่มาจากหน่วยงานของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว

กลุ่มตัวอย่าง

1) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ตอบแบบสอบถามจากขนาดของประชากรที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือตัวแทนในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จำนวนทั้งหมด 475 ราย แบ่งตามลักษณะการขออนุญาตเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ 2 ประเภท คือ บุคคลธรรมดา 241 ราย นิติบุคคล 234 ราย เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มาก การเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัย จึงใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ที่สามารถใช้ได้กับขนาดประชากรตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป กำหนดค่าความ

เชื่อมั่นไว้ที่ 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 ราย แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนต่างๆ เนื่องจากประชากรทั้ง 2 ประเภทมีขนาดไม่ต่างกันมาก ได้ดังนี้ บุคคลธรรมดา 107 ราย และนิติบุคคล 107 ราย

2) ผู้เชี่ยวชาญในด้านธุรกิจนำเที่ยว รวมทั้งสิ้น 8 ราย โดยเลือกแบบเจาะจงได้แก่

1. รองนายกเมืองพัทยา
2. ผู้อำนวยการภูมิภาคภาคตะวันออก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี
4. สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวพัทยา
5. ผู้จัดการฝ่ายจัดรายการท่องเที่ยว บริษัท ปีกัส ทัวร์ลิสติก พัทยา
6. เจ้าของธุรกิจนำเที่ยว โจนี่ มิลเลนเนียม ทราเวล
7. เจ้าของธุรกิจนำเที่ยว สไปซี่ ไฟว์ เรด ซิลิส
8. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัทสามารททัวร์

การกำหนดคุณสมบัติว่าต้องเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีธุรกิจในเมืองพัทยา โดยวัดจากผลประกอบการที่มากกว่า 15 ล้านบาทต่อปี หรือ มีประสบการณ์ ในการประกอบธุรกิจมากกว่า 15 ปี เป็นคนที่สามารถให้ข้อมูลได้จริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสนับสนุนข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (เครื่องมือเชิงปริมาณ) โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ซึ่งเหมาะสมสำหรับตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่แล้ว ให้มีความน่าเชื่อถือของข้อมูล (สุภางค์ จันทวานิช, 2554)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1) แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้จากการศึกษาแนวคิด เอกสารข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของข้อมูลธุรกิจ คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ ลักษณะการจดทะเบียนของธุรกิจ ทุนการจดทะเบียนของธุรกิจ ลักษณะการถือหุ้น ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว ระดับรายได้ของธุรกิจ โดยเฉลี่ยต่อปี และการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยว

โดยแบบสอบถามการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ในตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 3 ของแบบสอบถามชุดนี้ เป็นการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา มีลักษณะเป็นแบบ ให้เลือกตอบ ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักคะแนน ของข้อคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert scale) โดยกำหนดคะแนนดังต่อไปนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	คิดเป็น	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	คิดเป็น	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	คิดเป็น	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	คิดเป็น	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	คิดเป็น	1 คะแนน

สำหรับการแปลผล ผู้วิจัยจะนำคะแนนค่าเฉลี่ยคำตอบของความคิดเห็นมาเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยน้อยที่สุด

และในส่วน of ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำไปเป็นแนวทางในพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาในอนาคต ผู้วิจัยจะใช้ลักษณะคำถามปลายเปิด (Open - ended questions)

2) แบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการสัมภาษณ์รายบุคคล ซึ่งได้แก่ผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา โดยสัมภาษณ์ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จำนวน 8 ท่าน โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบ กึ่งมีโครงสร้าง โดยไม่มีการชี้นำคำตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด โดยมีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่งงาน เป็นต้น
2. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยรวม ในประเด็นดังต่อไปนี้ มีผลต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาหรือไม่ หากมีปัญหาท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาลักษณะใด และคิดว่าปัญหาใดมีความสำคัญมากที่สุด เรียงตามลำดับ การเมืองและกฎหมายเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และภัยธรรมชาติ

3. ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลดีหรือผลเสียกับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร
4. ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยาปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้มในอนาคตจะเป็นไปในทิศทางใด
5. ท่านมีนโยบายส่งเสริมและแก้ไขปัญหาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร
6. ท่านคิดว่าองค์ประกอบใดบ้างที่จะทำให้ ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประสบความสำเร็จ
7. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะสำหรับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวิธีการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา
2. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้เนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา
3. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุศลวิชิตชัย อาจารย์ ดร. โสมฤทัย สุนทรยาทร คุณบริสุทธิ์ ประสพทรัพย์ คุณวิวัฒน์ พัฒนสิน คุณอภิศักดิ์ ลอจจิตร พิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC, Index of Item Objective Congruence) เพื่อนำมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขความถูกต้อง ความชัดเจน และความเหมาะสมในเนื้อหา โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้อง 0.6 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ(สิทธิธีร์ สรรณ, 2552) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนทดลองใช้โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้คือ ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรวิธีการหาค่าความตรงของแบบสอบถาม (IOC) คือ

ผลรวมคะแนนของข้อนี้ หาค่าด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งคำนวณค่าความตรงของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.79

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ประกอบการ หรือตัวแทนผู้ประกอบการ ที่คล้ายกลุ่มตัวอย่างที่ทำธุรกิจนาเที่ยวในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ย่านรองเมือง ย่านถนนข้าวสาร ย่านประตูน้ำ และย่านสีลม จำนวน 30ราย เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ครอนบาค (Cronbach, 1951) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยง หรือความสอดคล้องภายใน โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.7 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ (ยูทช ไกยวรรณ และ กุสุมา ผลพรม, 2553) ซึ่งหาค่าได้ 0.91

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงด้านสำนวนภาษาให้ชัดเจน ตลอดจนรูปแบบการจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อให้เหมาะสม และจึงใช้แบบสอบถามนี้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. วางแผนการดำเนินงานเก็บข้อมูล และกำหนดวันเดินทาง
2. ทำการเก็บข้อมูล โดยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองโดยการเข้าไปพบผู้ประกอบการ หรือตัวแทนในแต่ละแห่งในพื้นที่บริเวณ หาดจอมเทียน พัทยาเหนือ พัทยากลาง และพัทยาใต้โดยแจกแบบสอบถามแก่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งนี้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านและตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว

3. ช่วงระยะเวลาเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
ลงรหัสข้อมูลและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบ กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure Interview) ซึ่งช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 11 เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์และจดบันทึกตามประเด็นหลักในการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

1.แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของข้อธุรกิจ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2.นำข้อมูลแบบสอบถาม ความคิดเห็นต่อ กระบวนการการจัดการ ความคิดเห็นต่อ ผลกระทบโดยรวม มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3.นำข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อกระบวนการ การจัดการ และความคิดเห็นต่อผลกระทบโดยรวม โดยจำแนกตามธุรกิจนำเที่ยวประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยทดสอบค่า “ที” (t-test) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.ส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ลักษณะคำถามแบบปลายเปิดใช้การวิเคราะห์ความถี่ของความคิดเห็นในประเด็นที่เหมือนกันหรือสอดคล้องกัน นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรายชื่อพร้อมความถี่

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของคำบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยว
2. กระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว
3. ผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยว
4. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา
5. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวและ

ผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยว ระหว่างธุรกิจนำเที่ยวประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สัญลักษณ์และคำย่อที่ใช้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	หมายถึง ค่าที (จากการทดสอบ Independent Sample t-test)
p	หมายถึง ความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

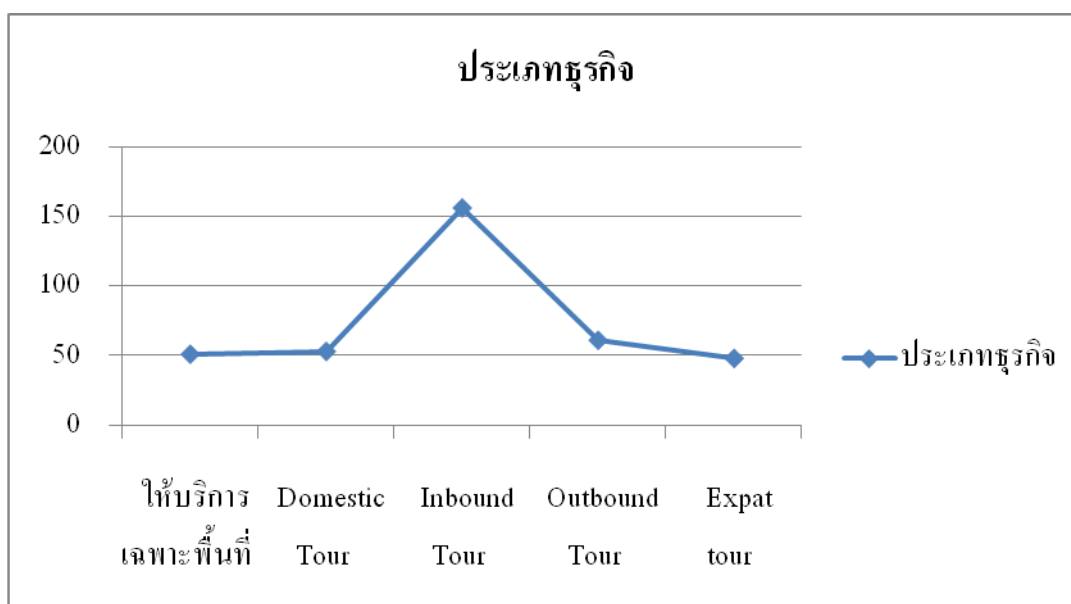
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 214 ราย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 1-5

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละ ของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยเฉพาะพื้นที่ (เฉพาะในจังหวัดที่จดทะเบียนและจังหวัดข้างเคียง)	51	13.82
ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยภายในประเทศ (Domestic Tour)	53	14.36
ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติภายในประเทศไทย (Inbound Tour)	156	42.28
ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือต่างชาติไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour)	61	16.53
ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่ชาวต่างชาติที่พำนักอยู่ประเทศไทย (Expatriate Tour)	48	13.01
รวม	369*	100.00

*เนื่องจากเป็นคำถามที่ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติภายในประเทศไทย (Inbound Tour) จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.28 รองลงมา เป็นธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยหรือต่างชาติไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour) จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.53 และ ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยภายในประเทศ (Domestic Tour) จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.36 ตามลำดับ



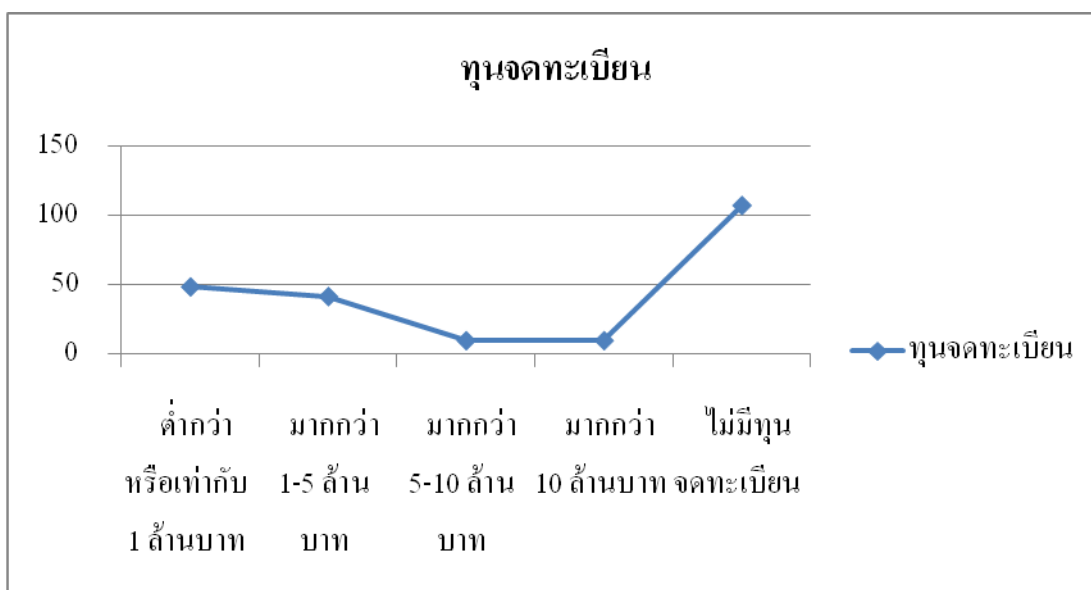
ภาพที่ 2 กราฟแสดงจำนวนของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามทุนการจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท	48	22.43
มากกว่า 1-5 ล้านบาท	41	19.16
มากกว่า 5-10 ล้านบาท	9	4.21
มากกว่า 10 ล้านบาท	9	4.21
ไม่ต้องมีทุนจดทะเบียน*	107	50.00
รวม	214	100.00

*ธุรกิจนำเที่ยวประเภทบุคคลธรรมดาไม่ต้องมีทุนจดทะเบียน

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่มีทุนจดทะเบียนจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือมีทุนจดทะเบียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.43 และมากกว่า 1-5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 19.16 ตามลำดับ เนื่องจากผู้ประกอบการที่สุ่มวิจัยทำการเก็บข้อมูลส่วนตัวครั้ง หนึ่งเป็นผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาไม่ต้องมีทุนจดทะเบียน

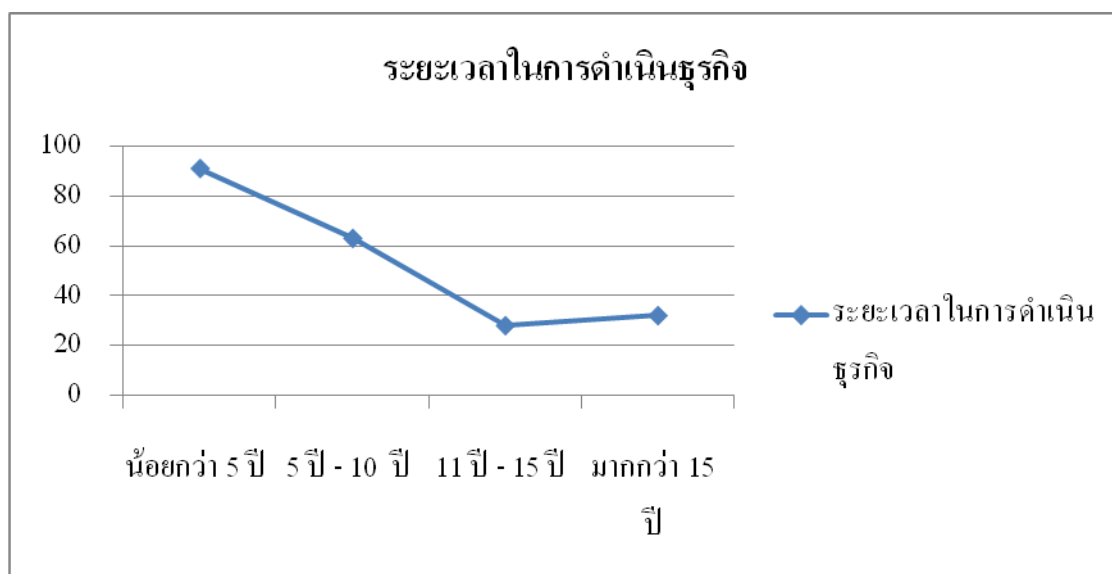


ภาพที่ 3 แสดงกราฟจำนวนธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามทุนการจดทะเบียน

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	91	42.53
5 ปี - 10 ปี	63	29.44
11 ปี - 15 ปี	28	13.08
มากกว่า 15 ปี	32	14.95
รวม	214	100.00

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.53 รองลงมาคือ 5 ปี - 10 ปี จำนวน 63 ราย คิดเป็น ร้อยละ 29.44 และ มากกว่า 15 ปี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.08 ตามลำดับ



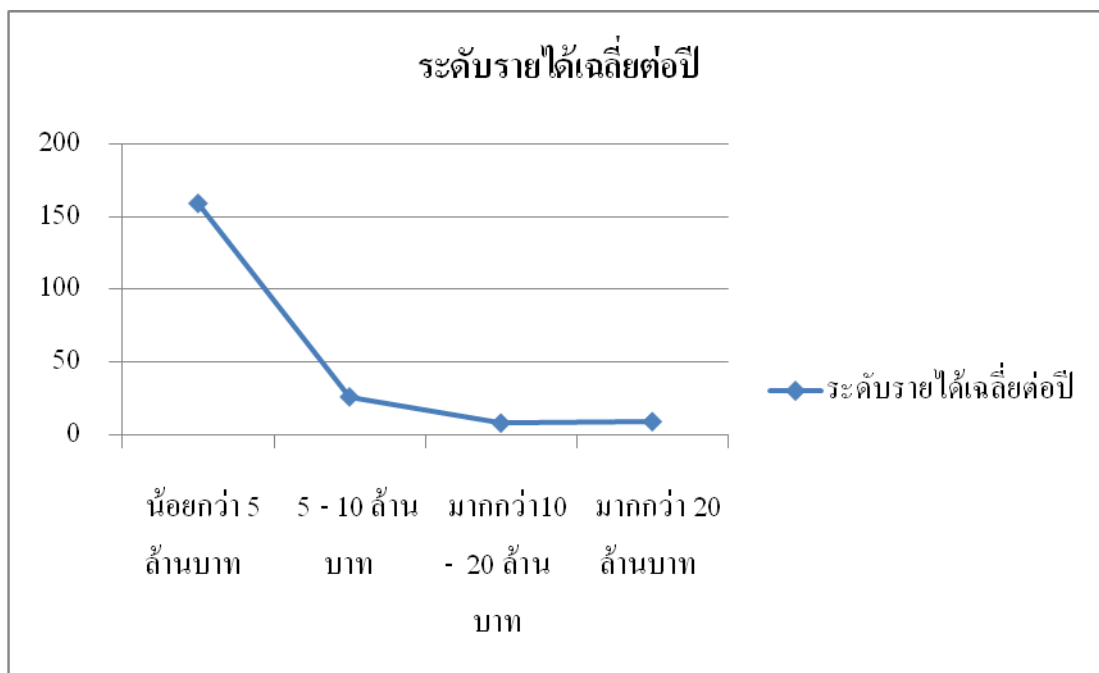
ภาพที่ 4 กราฟแสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ล้านบาท	159	78.71
5 – 10 ล้านบาท	26	12.87
มากกว่า 10 – 20 ล้านบาท	8	3.96
มากกว่า 20 ล้านบาท	9	4.46
รวม	202*	100.00

*มีผู้ตอบแบบสอบถามบางคนไม่ตอบในข้อนี้

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 78.71 รองลงมา คือ 5-10 ล้านบาท จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.87 และระดับรายได้เฉลี่ย มากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.46 ตามลำดับ



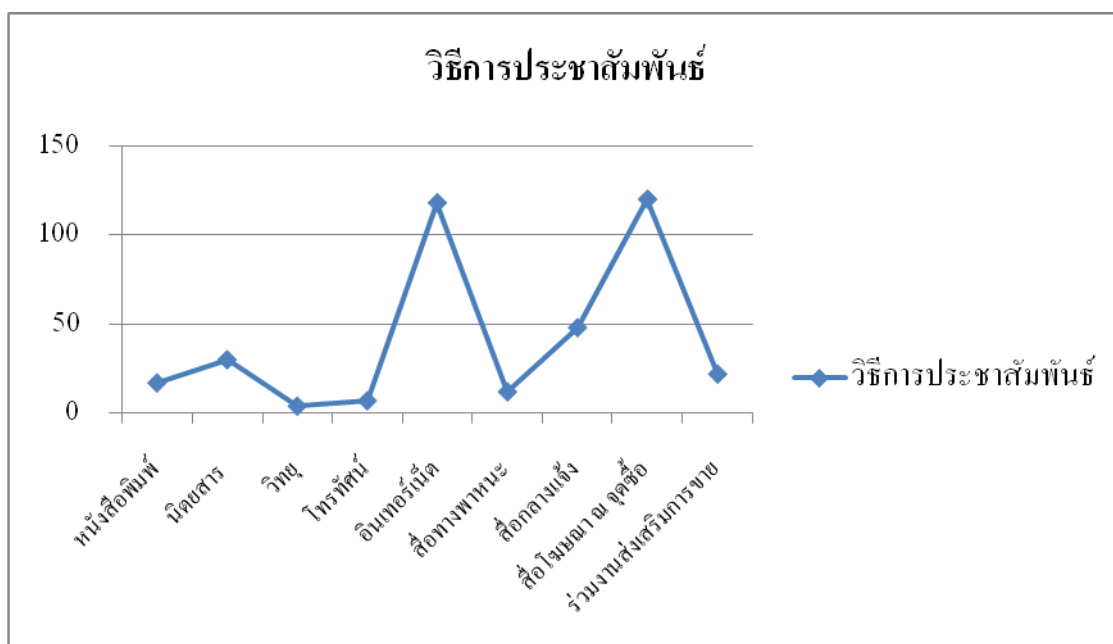
ภาพที่ 5 กราฟแสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของธุรกิจนำเข้า จำแนกตามวิธีการประชาสัมพันธ์

วิธีการประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	17	4.50
สื่อทางไปรษณีย์	0	0
นิตยสาร	30	7.94
วิทยุ	4	1.06
โทรทัศน์	7	1.85
โรงภาพยนตร์	0	0
อินเทอร์เน็ต	118	31.22
สื่อทางพาหนะ	12	3.13
สื่อกลางแจ้ง	48	12.70
สื่อโฆษณา ณ จุดซื้อ	120	31.75
ร่วมงานส่งเสริมการขายกับภาครัฐและเอกชน	22	5.82
รวม	378*	100.00

*เนื่องจากเป็นคำถามที่ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวิธีการประชาสัมพันธ์ด้วยการใช้สื่อโฆษณา ณ จุดซื้อ จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคือการใช้สื่อทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.22 และการใช้สื่อกลางแจ้ง จำนวน 48 คิดเป็นร้อยละ 12.70 ตามลำดับ



ภาพที่ 6 กราฟแสดงจำนวนธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามวิธีการประชาสัมพันธ์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเป็นรายข้อ ปรากฏผลการวิเคราะห์ ข้อมูลดังตารางที่

6 – 10

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (N = 214)

กระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ด้านการวางแผน	4.12	0.63	มาก
2 ด้านการจัดองค์กร	3.95	0.54	มาก
3 ด้านการเป็นผู้นำ	4.13	0.55	มาก
4 ด้านการควบคุม	3.86	0.62	มาก
รวม	4.02	0.49	มาก

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการวางแผน (N = 214)

ด้านการวางแผน		\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ท่านให้ความสำคัญกับการวางแผนในการบริหารจัดการธุรกิจของท่าน	4.21	0.79	มาก
2	ธุรกิจของท่านมีการกำหนดนโยบายและแผนงาน ระเบียบข้อบังคับ และมุ่งมั่นที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้วางไว้	4.12	0.81	มาก
3	การวางแผนช่วยบอกให้เห็นถึงทิศทางในอนาคตขององค์กร ช่วยในการตัดสินใจภายในองค์กรให้ดีขึ้น และช่วยปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนไป	4.07	0.81	มาก
4	ท่านมีการกำหนดแนวทางของธุรกิจท่านเป็นอย่างดี แสดงให้เห็นความก้าวหน้าและความมั่นคง	4.04	0.81	มาก
5	ธุรกิจของท่านมีการวางแผนทุกครั้งก่อนการดำเนินงาน	4.16	0.87	มาก
6	ท่านมีการกำหนดแผนงานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพียงใด	4.03	0.79	มาก
7	แนวทางหรือการบริหารจัดการของธุรกิจท่านไม่ส่งผลกระทบต่อศีลธรรมอันดีของสังคม	4.27	1.05	มาก
รวม		4.12	0.63	มาก

จากตาราง ที่ 7 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วย เกี่ยวกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการวางแผน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการจัดองค์กร (N = 214)

	ด้านการจัดองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ธุรกิจของท่านมีโครงสร้างที่คล่องตัวในการบริหาร	3.82	0.83	มาก
2	ธุรกิจของท่าน มีการกำหนดแนวทางหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การแบ่งงานและการมอบหมายงานไว้อย่างชัดเจน	3.97	0.78	มาก
3	ธุรกิจของท่านมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.91	0.80	มาก
4	บุคลากรของธุรกิจท่าน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับเป็นอย่างดี	3.92	0.73	มาก
5	ธุรกิจของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.01	0.80	มาก
6	บุคลากรของท่านมีความรู้ความสามารถทางด้านธุรกิจนำเที่ยวเป็นอย่างดี เช่น ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น	3.95	0.79	มาก
7	ธุรกิจของท่านมีการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว อย่างน่าประทับใจเป็นอย่างดี	4.11	0.73	มาก
	รวม	3.95	0.54	มาก

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการจัดองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการเป็นผู้นำ (N = 214)

ด้านการเป็นผู้นำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ท่านเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.00	0.75	มาก
2 ท่านเป็นผู้กล้าตัดสินใจ และเชื่อมั่นในการกระทำของตน	4.22	0.68	มาก
3 ท่านเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรของท่าน	4.22	0.69	มาก
4 ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี เป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป	4.04	0.75	มาก
5 ท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจในการทำงานพนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.07	0.77	มาก
6 ท่านเป็นที่ยอมรับแก่พนักงาน และพนักงานให้ความร่วมมือ มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	4.13	0.70	มาก
7 ท่านมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน	4.21	0.69	มาก
รวม	4.12	0.55	มาก

จากตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการเป็นผู้นำ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการควบคุม (N = 214)

ด้านการควบคุม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ท่านคิดว่า การควบคุมหรือการประเมินผลการทำงานเป็นการสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ	4.05	0.66	มาก
2 ธุรกิจของท่านมีตัวชี้วัดผลงานที่มีประสิทธิ ภาพ และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามตัวชี้วัดของแต่ละกระบวนการที่ชัดเจน	3.86	0.75	มาก
3 ธุรกิจของท่านมีวิธีการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานท่าน	3.85	0.77	มาก
4 ธุรกิจของท่าน มีการประเมินผลนโยบาย แผนงานของธุรกิจและนำมาปรับปรุงแก้ไข อยู่เสมอ	3.86	0.79	มาก
5 ธุรกิจของท่าน มีการอบรมเพื่ออัปเดตเกี่ยวกับมาตรฐานการทำงานแก่พนักงาน	3.70	0.82	มาก
6 ธุรกิจของท่านมีการแจ้งผลของการปฏิบัติงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว และนำผลไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป	3.85	0.81	มาก
7 ท่านมีความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อป้องกัน ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจท่าน	3.82	0.87	มาก
รวม	3.86	0.62	มาก

จากตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับกระบวนการจัดการของผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมด้านต่างๆ เป็นรายชื่อ ปราบกฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 11-17

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (N = 214)

ผลกระทบโดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการเมืองและกฎหมาย	3.90	0.65	มาก
ด้านเศรษฐกิจ	3.61	0.79	มาก
ด้านสังคม	3.94	0.62	มาก
ด้านเทคโนโลยี	3.78	0.72	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ	3.91	0.79	มาก
ด้านคู่แข่ง	4.16	0.63	มาก
รวม	3.88	0.45	มาก

จากตารางที่ 11 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วย เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านการเมืองและกฎหมายของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (N = 214)

ด้านการเมืองและกฎหมาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง กระทบในด้านลบต่อธุรกิจท่าน	4.25	0.91	มาก
2 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัลคูเทศก์ มีส่วนช่วยในการดำเนินธุรกิจของท่านให้ดีขึ้น	3.66	1.05	มาก
3 ในอนาคตจะมีการแก้ไขกฎหมายให้นักลงทุนชาติอาเซียน สามารถลงทุนในธุรกิจนำเที่ยวได้ร้อยละ 70 ส่งผลกระทบต่อในด้านลบกับธุรกิจท่าน	3.78	1.04	มาก
รวม	3.90	0.65	มาก

จากตารางที่ 12 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเห็นด้วยเกี่ยวกับผลกระทบด้านการเมืองและกฎหมายของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้าน
เศรษฐกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (N = 214)

ด้านเศรษฐกิจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ลูกค้าชาวต่างชาติซื้อบริการของท่านน้อยลง	3.98	1.07	มาก
2 ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ลูกค้าชาวไทยซื้อบริการของท่านน้อยลง	3.56	1.29	มาก
3 การเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 จะทำให้ธุรกิจท่านดีขึ้น	3.27	0.95	ปานกลาง
รวม	3.61	0.79	มาก

จากตารางที่ 13 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับผลกระทบ ด้านเศรษฐกิจ ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านสังคมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (N = 214)

ด้านสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 สภาพทางสังคมของเมืองพัทยาเอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจของท่าน	4.02	0.87	มาก
2 ปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ส่งผลเสียต่อธุรกิจของท่าน	3.87	1.07	มาก
3 รูปแบบทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การทำธุรกิจของท่านต้องปรับตัวไปตามสภาพสังคม	3.94	0.78	มาก
รวม	3.94	0.62	มาก

จากตารางที่ 14 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับผลกระทบ ด้านสังคม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ ด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (N = 214)

ด้านเทคโนโลยี	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ธุรกิจของท่านจัดได้ว่าการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อความก้าวหน้า เช่น การซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.73	1.04	มาก
2 เทคโนโลยีมีส่วนช่วยทำให้การตลาดของธุรกิจท่านดีขึ้น	3.92	0.80	มาก
3 การใช้เทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายลง	3.74	0.87	มาก
รวม	3.79	0.72	มาก

จากตารางที่ 15 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับผลกระทบ ด้านเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (N = 214)

ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงโทรมส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยวของท่าน เช่น การถูกกัดเซาะของชายหาด เป็นต้น	3.78	1.01	มาก
2 ภัยพิบัติทางธรรมชาติส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยวของท่าน	4.13	0.91	มาก
3 ปัญหาด้าน มลพิษ เช่น รถติด ขาดแคลนน้ำส่งผลกระทบต่อธุรกิจของท่าน	3.84	0.96	มาก
รวม	3.91	0.79	มาก

จากตารางที่ 16 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านคู่แข่งของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (N = 214)

ด้านคู่แข่ง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยามีการแข่งขันที่สูง	4.63	0.61	มาก
2 คู่แข่งที่เป็นผู้ประกอบการชาวต่างชาติมีผลต่อธุรกิจนำเที่ยวของท่าน	4.40	0.84	มาก
3 คู่แข่งที่เป็นผู้ประกอบการชาวไทยมีผลต่อธุรกิจนำเที่ยวของท่าน	3.46	1.08	ปานกลาง
รวม	4.16	0.63	มาก

จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยเกี่ยวกับผลกระทบ ด้านคู่แข่ง ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ข้อคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาลักษณะข้อคำถามเป็นปลายเปิด ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา โดยผู้วิจัยจับประเด็นที่คล้ายคลึงกันมาจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน จำแนกรายข้อ เพื่อนำมากำหนดเป็นความถี่ ให้กับข้อความหรือรายการนั้น จากนั้นจึงสรุปมาเป็นคำร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 18-19

ตารางที่ 18 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหา อุปสรรคต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด

ข้อคิดเห็น ด้านปัญหาอุปสรรค ต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นเรื่องต่างๆ (ราย) (N=134)
1. มีการลักลอบเปิดธุรกิจนำเที่ยว ที่ไม่มีใบอนุญาต ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมาก	41
2. มีนักท่องเที่ยวต่างชาติ มาทำธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมาก	40
3. ความปลอดภัยและอาชญากรรม	34
4. เนื่องจากมีการแข่งขันที่สูงของธุรกิจนำเที่ยว จึงมีการ ตัดราคากัน และทำให้การทำธุรกิจนำเที่ยวไม่มีคุณภาพ	30
5. การจราจรที่ติดขัด ทำให้นักท่องเที่ยวไม่ทันตาม กำหนดเวลา	23
6. ด้านความสะอาด สภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรม ทัศนียภาพของเมืองพัทยา	22
7. ปัญหาทุจริต การรับสินบน ของเจ้าหน้าที่ เช่น การเก็บ ค่าคุ้มครอง การจ่ายสินบนเพื่อให้เปิดธุรกิจต่อไปได้	21
8. ปัญหาน้ำท่วม เกิดจากการระบายน้ำที่ไม่ทัน	11
9. การหลอกลวงลูกค้า เช่นการขายสินค้าเกินราคา	10
10. การทำธุรกิจที่มีต้นทุนขึ้น เพราะสินค้าราคาแพง ขึ้น	6
11. การเมืองที่ไม่นิ่ง ทำให้นักเที่ยวน้อยลง	6
12. ระบบขนส่งสาธารณะ ซึ่งมักจะให้นักท่องเที่ยวเหมา ในราคาแพง	6

ตารางที่ 18 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาอุปสรรคต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด (ต่อ)

ข้อคิดเห็น ด้านปัญหาอุปสรรคต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นเรื่องต่างๆ (ราย) (N=134)
13. นักท่องเที่ยวใช้จ่ายน้อยลง เพราะเศรษฐกิจที่ไม่ดี	4
14. นักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวรัสเซียที่มาท่องเที่ยวในพัทยาจำนวนมาก ไม่ซื้อบริการจากผู้ประกอบการไทย แต่จะเลือกซื้อบริการกับชาวรัสเซียด้วยกัน	3
15. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของภาครัฐไม่เปิดกว้างสำหรับผู้ประกอบการขนาดเล็ก	3
16. กฎหมายที่มีค่อนข้างอ่อน และไม่ค่อยมีการบังคับใช้	3
17. จัดรายการท่องเที่ยวเพื่อเอานักท่องเที่ยวมากเกินไปจนไม่เหลือ ความเป็นไทย	1

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยามีปัญหาอุปสรรค ในประเด็นการลักลอบเปิดธุรกิจนำเที่ยว ที่ไม่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวเป็นจำนวนมาก จำนวน 41 ราย รองลงมาคือมีนักท่องเที่ยวต่างชาติ มาทำธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมาก จำนวน 40 ราย

ตารางที่ 19 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นเรื่องต่างๆ (ราย) (N=46)
1. ควรเข้มงวดและจัดการกับธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว	16
2. ควรมีมาตรการที่เข้มงวดกับผู้ประกอบการชาวต่างชาติมากกว่านี้	9
3. ควรมีการจัดมาตรฐานราคาค่าบริการให้อยู่ในราคาเดียวกัน	7
4. ควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยว	5
5. ควรมีเจ้าหน้าที่มาดูแลปัญหาโดยตรง เพราะบางที่อาสาสมัครอาจจะไม่ค่อยมีความรู้ในเรื่องนั้น	4
6. ควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ให้มากขึ้น	4
7. ควรมีการจัดการกับแผงลอยริมถนนให้เป็นระเบียบมากขึ้น	3
8. ควรจัดงานเทศกาลท่องเที่ยวที่เมืองพัทยาให้มากกว่านี้	3
9. ควรมีจุดรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย เพื่อให้ติดตามคนร้ายได้รวดเร็วขึ้น	2
10. ควรมีมาตรฐานในการออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มากกว่านี้	2
11. ควรมีบทลงโทษที่ชัดเจนและเข้มงวดสำหรับธุรกิจนำเที่ยวที่ผิดกฎหมาย	2
12. ต้องการให้รัฐบาลสนับสนุนธุรกิจนำเที่ยวอย่างจริงจัง	1
13. ทุกฝ่ายควรให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน	1
14. ควรช่วยกันรักษาสีสิ่งแวดล้อม	1

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา มีข้อเสนอแนะ ในประเด็น ควรเข้มงวดและจัดการกับธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 16 ราย รองลงมาคือควรมีมาตรการที่เข้มงวดกับผู้ประกอบการชาวต่างชาติ มากกว่านี้จำนวน 9 ราย

การทดสอบความมีนัยสำคัญความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือ ประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทนิติบุคคล ด้วยการทดสอบค่า “ที” ได้นำเสนอตั้งแต่ ตารางที่ 20 - 24

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า“ที” เกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือ ประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทนิติบุคคล (N=214)

รายการกระบวนการจัดการ	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ด้านการวางแผน	4.04	0.66	4.21	0.60	-2.06	0.04*
2 ด้านการจัดองค์กร	3.88	0.52	4.03	0.56	-2.02	0.04*
3 ด้านการเป็นผู้นำ	4.10	0.49	4.10	0.49	-0.81	0.42
4 ด้านการควบคุม	3.83	0.59	3.83	0.59	-0.56	0.58
รวม	3.96	0.46	3.96	0.46	-1.62	0.11

* $p < 0.05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 20 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ระหว่างประเภทบุคคลธรรมดา กับประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนในรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนและด้านการจัดองค์กร แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า "ที" เกี่ยวกับกระบวนการจัดการ
ธุรกิจนำเที่ยว ด้านการวางแผน จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (N=214)

ด้านการวางแผน	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ท่านให้ความสำคัญกับการวางแผน ในการ บริหารจัดการธุรกิจของท่าน	4.07	0.80	4.35	0.75	-2.55	0.01*
2 ธุรกิจของท่านมีการกำหนดนโยบายและ แผนงาน ระเบียบข้อบังคับ และมุ่งมั่นที่จะทำให้ ประสบความสำเร็จตามที่ได้วางไว้	3.98	0.87	4.25	0.73	-2.47	0.01*
3 การวางแผนช่วยบอก ให้เห็นถึงทิศทางใน อนาคตขององค์กร ช่วยในการตัดสินใจภายใน องค์กรให้ดีขึ้น และช่วยปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนไป	3.94	.856	4.19	0.75	-2.23	0.03*
4 ท่านมีการกำหนดแนวทางของธุรกิจท่านเป็น อย่างดี แสดงให้เห็นความก้าวหน้าและความ มั่นคง	3.95	.817	4.12	0.79	-1.54	0.13
5 ธุรกิจของท่านมีการวางแผนทุกครั้งก่อนการ ดำเนินงาน	4.07	.933	4.25	0.79	-1.50	0.14
6 ท่านมีการกำหนดแผนงานหรือเป้าหมายในการ ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพียงใด	3.93	.761	4.14	0.78	-2.04	0.04*
7 แนวทางหรือการบริหารจัดการของธุรกิจท่าน ไม่ส่งผลกระทบต่อศีลธรรมอันดีของ สังคม	4.32	1.03	4.21	1.08	0.75	0.45
รวม	4.04	0.66	4.21	0.60	-2.06	0.04*

*p < 0.05 ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 21 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ด้านการวางแผนจำแนกตามลักษณะการ
ขออนุญาตประกอบธุรกิจ นำเที่ยว ระหว่าง ประเภทบุคคลธรรมดา กับ ประเภทนิติบุคคล โดย
ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในรายข้อ พบว่า ข้อ 1. ข้อ 2.
ข้อ 3. และ ข้อ 6. แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า "ที" เกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (N=214)

ด้านการจัดองค์กร	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ธุรกิจของท่านมีโครงสร้างที่คล่องตัวในการบริหาร	3.68	0.80	3.96	0.83	-2.48	0.01*
2 ธุรกิจของท่าน มีการกำหนดแนวทางหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การแบ่งงานและการมอบหมายงานไว้อย่างชัดเจน	3.89	0.78	4.05	0.77	-1.50	0.14
3 ธุรกิจของท่านมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.86	0.76	3.95	0.83	-0.85	0.40
4 บุคลากรของธุรกิจท่าน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับเป็นอย่างดี	3.87	0.74	3.98	0.71	-1.12	0.26
5 ธุรกิจของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.97	0.77	4.05	0.82	-0.69	0.50
6 บุคลากรของท่านมีความรู้ความสามารถทางด้านธุรกิจนำเที่ยวเป็นอย่างดี เช่น ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว เป็นต้น	3.86	0.76	4.04	0.81	-1.66	0.10
7 ธุรกิจของท่านมีการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว อย่างน่าประทับใจเป็นอย่างดี	4.05	0.73	4.18	0.72	-1.29	0.20
รวม	3.88	0.52	4.03	0.56	-2.02	0.04*

*p < 0.05 ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 22 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการจัดองค์กร จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ระหว่างประเภทบุคคลธรรมดา กับ ประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในรายข้อ พบว่า ข้อ 1. มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที” เกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการเป็นผู้นำจําแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (N=214)

ด้านการเป็นผู้นำ	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ท่านเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.88	0.72	4.12	0.75	-2.42	0.02*
2 ท่านเป็นผู้กล้าตัดสินใจ และเชื่อมั่นในการกระทำของตน	4.22	0.62	4.22	0.75	0.06	0.96
3 ท่านเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรของท่าน	4.21	0.67	4.23	0.71	-0.14	0.87
4 ท่านเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี เป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป	4.03	0.71	4.06	0.80	-0.27	0.78
5 ท่านเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจในการทำงานพนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น	4.08	0.70	4.06	0.84	0.18	0.86
6 ท่านเป็นที่ยอมรับแก่พนักงาน และพนักงานให้ความร่วมมือ มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	4.09	0.64	4.17	0.76	-0.79	0.43
7 ท่านมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน	4.17	0.67	4.26	0.71	-0.94	0.35
รวม	4.10	0.49	4.10	0.49	-0.81	0.42

*p < 0.05 ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 23 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการเป็นผู้นำจําแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ระหว่างประเภทบุคคลธรรมดา กับ ประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนในรายข้อ พบว่า ข้อ 1. แตกต่างกันอย่างมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า "ที" เกี่ยวกับกระบวนการจัดการ
ธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการควบคุม จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบ
ธุรกิจนำเที่ยว (N=214)

ด้านการควบคุม	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ท่านคิดว่า การควบคุมหรือการประเมินผลการ ทำงานเป็นการสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถผลิต สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ	4.01	0.68	4.09	0.64	-0.93	0.35
2 ธุรกิจของท่านมีตัวชี้วัดผลงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตาม ตัวชี้วัดของแต่ละกระบวนการที่ชัดเจน	3.85	0.78	3.87	0.72	-0.20	0.84
3 ธุรกิจของท่าน มีวิธีการติดตาม ตรวจสอบการ ปฏิบัติงานของพนักงานท่าน	3.81	0.78	3.89	0.76	-0.73	0.47
4 ธุรกิจของท่าน มีการประเมินผลนโยบาย แผนงาน ของธุรกิจ และนำมาปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ	3.84	0.77	3.89	0.82	-0.43	0.67
5 ธุรกิจของท่าน มีการอบรมเพื่ออัปเดตเกี่ยวกับ มาตรฐานการทำงานแก่พนักงาน	3.68	0.78	3.72	0.87	-0.36	0.72
6 ธุรกิจของท่านมีการแจ้งผลของการปฏิบัติงานที่ เสร็จสิ้นไปแล้ว และนำผลไปปรับปรุงการ ปฏิบัติงานในครั้งต่อไป	3.87	0.74	3.83	0.87	0.34	0.74
7 ท่านมีความรู้และความสามารถในเรื่องของการ บริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่ อาจจะเกิดขึ้นกับธุรกิจท่าน	3.77	0.90	3.87	0.84	-0.87	0.39
รวม	3.83	0.59	3.83	0.59	-0.56	0.58

จากตารางที่ 24 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจ
ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการควบคุม จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจ
นำเที่ยว ระหว่างประเภทบุคคลธรรมดากับประเภทนิติบุคคล ทั้งโดยภาพรวมและในรายข้อ ไม่
แตกต่างกัน

การทดสอบความมีนัยสำคัญความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือ ประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทนิติบุคคล ด้วยการทดสอบค่า “ที” ได้นำเสนอตั้งแต่ ตารางที่ 25 – 31

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า “ที” เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือ ประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทนิติบุคคล (N=214)

รายการผลกระทบโดยภาพรวม	บุคคล ธรรมดา		นิติบุคคล		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1 ด้านการเมืองและกฎหมาย	4.01	0.61	3.79		
2 ด้านเศรษฐกิจ	3.68	0.75	3.53	0.83	1.39	0.17
3 ด้านสังคม	4.03	0.62	3.85	0.62	2.04	0.04*
4 ด้านเทคโนโลยี	3.69	0.68	3.88	0.74	-1.99	0.04*
5 ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ	3.97	0.76	3.85	0.82	1.07	0.29
6 ด้านคู่แข่ง	4.24	0.53	4.09	0.72	1.77	0.09
รวม	3.94	0.42	3.83	0.47	1.82	0.07

* $p < 0.05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 25 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ระหว่างประเภทบุคคลธรรมดา กับประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนในรายด้าน พบว่า ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า "ที" เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านการเมืองและกฎหมาย จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (N=214)

ด้านการเมืองและกฎหมาย	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง กระทบในด้านลบต่อธุรกิจท่าน	4.35	0.86	4.16	0.95	1.50	0.14
2 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์มีส่วนช่วยในการดำเนินธุรกิจของท่านให้ดีขึ้น	3.74	1.02	3.58	1.08	1.07	0.29
3 ในอนาคตจะมีการแก้ไขกฎหมายให้นักลงทุนชาตินานาชาติสามารถลงทุนในธุรกิจนำเที่ยวได้ร้อยละ 70 ส่งผลกระทบต่อในด้านลบกับธุรกิจท่าน	3.94	0.99	3.62	1.07	2.27	0.02*
รวม	4.01	0.61	3.79	0.67	2.52*	0.01

* $p < 0.05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 26 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านการเมืองและกฎหมาย ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ระหว่างประเภทบุคคลธรรมดา กับ ประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนในรายข้อ พบว่า ข้อ 3. แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า "ที" เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านเศรษฐกิจ จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว(N=214)

ด้านเศรษฐกิจ	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ลูกค้าชาวต่างชาติซื้อบริการของท่านน้อยลง	4.12	1.04	3.84	1.09	1.93	0.06
2 ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ลูกค้าชาวไทยซื้อบริการของท่านน้อยลง	3.71	1.17	3.41	1.39	1.71	0.09
3 การเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 จะทำให้ธุรกิจท่านดีขึ้น	3.20	0.91	3.34	0.98	-1.03	0.31
รวม	3.68	0.75	3.53	0.83	1.39	0.17

จากตารางที่ 27 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านเศรษฐกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวระหว่างประเภทบุคคลธรรมดา กับประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวมและรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า "ที" เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสังคม จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (N=214)

ด้านสังคม	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 สภาพทางสังคมของเมืองพัทยาเอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจของท่าน	4.15	0.81	3.89	0.90	2.24	0.03*
2 ปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ส่งผลเสียต่อธุรกิจของท่าน	3.96	1.11	3.77	1.02	1.30	0.20
3 รูปแบบทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การทำธุรกิจของท่านต้องปรับตัวไปตามสภาพสังคม	3.97	0.76	3.90	0.81	0.57	0.52
รวม	4.03	0.62	3.85	0.62	2.04	0.04*

*p < 0.05 ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 28 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านสังคม ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวระหว่างประเภทบุคคลธรรมดา กับประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในรายข้อ พบว่า ข้อ 1. แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า "ที" เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านเทคโนโลยี จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว(N=214)

ด้านเทคโนโลยี	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ธุรกิจของท่านจัดได้ว่าการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เพื่อความก้าวหน้า เช่น การซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น	3.64	1.10	3.83	0.96	-1.37	0.17
2 เทคโนโลยีมีส่วนช่วยทำให้การตลาดของธุรกิจท่านดีขึ้น	3.79	0.79	4.05	0.79	-2.42	0.02*
3 การใช้เทคโนโลยีมีส่วช่วยให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายน้อยลง	3.66	0.83	3.81	0.90	-1.22	0.22
รวม	3.69	0.68	3.88	0.74	-1.99	0.04*

*p < 0.05 ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 29 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านเทคโนโลยีของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ระหว่างประเภทบุคคลธรรมดา กับประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในรายข้อพบว่า ข้อ 2. แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า "ที" เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (N=214)

ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ	บุคคล		นิติบุคคล		t	P
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมส่งผล กระทบต่อธุรกิจนำเที่ยวของท่าน เช่น การ ถูกกีดเซาะของชายหาด	3.80	1.08	3.75	0.94	0.41	0.69
2 ภัยพิบัติทางธรรมชาติส่งผลกระทบต่อ ธุรกิจนำเที่ยวของท่าน	4.23	0.84	4.04	0.97	1.53	0.13
3 ปัญหาด้านมลพิษ เช่น รถติด ขาดแคลนน้ำ เป็นต้น ส่งผลกับธุรกิจของท่าน	3.88	0.92	3.79	0.99	0.63	0.53
รวม	3.97	0.76	3.85	0.82	1.07	0.28

จากตารางที่ 30 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ระหว่างประเภทบุคคลธรรมดากับประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวมและรายข้อไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที” เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ด้านคู่แข่งชั้นจําแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว (N=214)

ด้านคู่แข่งชั้น	บุคคล		นิติบุคคล		t	p
	ธรรมดา					
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1 ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยามีการแข่งขันที่สูง	4.66	0.57	4.59	0.64	0.83	0.41
2 คู่แข่งขันที่เป็นผู้ประกอบการชาวต่างชาติมีผลต่อ ของธุรกิจนำเที่ยวของท่าน	4.55	0.69	4.25	0.95	2.59	0.01*
3 คู่แข่งขันที่เป็นผู้ประกอบการชาวไทยมีผลต่อ ธุรกิจนำเที่ยวของท่าน	3.51	0.97	3.42	1.17	0.61	0.55
รวม	4.24	0.53	4.09	0.72	1.77	0.08

* $p < 0.05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 31 จะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านคู่แข่งชั้นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาจําแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวระหว่าง ประเภทบุคคลธรรมดา กับประเภทนิติบุคคล โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนในรายข้อ พบว่า ข้อ 2. แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

การสัมภาษณ์เพื่อประกอบการพัฒนาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านธุรกิจนำเที่ยว รวมทั้งสิ้น 8 ราย โดยเลือกเป็นแบบเจาะจง แบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 4 ราย โดยต้องเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีการดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปี หรือ มีรายได้ของกิจการมากกว่า 20 ล้านบาท และผู้ที่มาจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง 4 ราย ดังนี้

1. ผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท สามารททัวร์
2. เจ้าของธุรกิจนำเที่ยวสไปซี่ ไฟว์ เรค ซิลิส
3. เจ้าของธุรกิจนำเที่ยวโจนี่ มิวนิเอี่ยม ทราเวล
4. ผู้จัดการฝ่ายจัดรายการท่องเที่ยว บริษัท ปีกัส ทัวร์ลิสติก พัทยา
5. ผู้อำนวยการภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
6. ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี
7. นายกเมืองพัทยาหรือรองนายกเมืองพัทยา
8. สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวพัทยา

ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำนวนรวมทั้งสิ้น 8 คน โดยเลือกจากภาครัฐ 4 คน และผู้ประกอบการ 4 คน โดยผู้วิจัยนำข้อมูลจากการจดบันทึกและบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ ด้วยเครื่องเสียง เพื่อวิเคราะห์ และสรุปตามประเด็นดังต่อไปนี้

จากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด, สามารททัวร์ (คุณพิชามณัฐ ชาวสนิท) ในวันศุกร์ที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2555 เวลา 15.00 น. – 16.30 น.

คำถาม: องค์ประกอบใดที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจนำเที่ยวของท่านมากที่สุด

ตอบ: องค์ประกอบที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จก็คือ ความสามัคคี การร่วมมือร่วมแรงกัน ภายในองค์กร คือเรามีลูกน้อง เราก็จะปรึกษากัน คอยกันบ่อยๆ สำหรับปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ อีกอย่างก็น่าจะเป็นเพราะบริษัทเราเปิดมานานแล้ว และมีชื่อเสียงติดหูนักท่องเที่ยว และการไม่หวังผลกำไรมากเกินไป บริษัทสามารถดำเนินการได้

คำถาม: ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาคืออะไร

ตอบ: ปัญหาที่บ่งชี้หรือบริษัทเราก็ไม่ค่อยมีปัญหาเท่าไร ก็จะมีบางอย่าง เช่น การคมนาคม รถติด หรือ การที่คนขับรถแท็กซี่ รถสองแถว สื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้ ก็ไม่สามารถพานักท่องเที่ยวมาหาเราได้อ อย่างนี้ก็เป็นปัญหา สำหรับการหาลูกค้าของบริษัท เราก็จะให้ลูกค้า 1

เดินทางเข้ามาหาเราเอง ถ้าถามว่า นักท่องเที่ยวจะมาหาเราอย่างไรนั้น ก็คือ เราจะให้ รถแท็กซี่ รถสองแถว รถป้ายดำ พานักท่องเที่ยวหรือแนะนำให้นักท่องเที่ยวเข้ามา รถเหล่านี้จะรู้จักเราดี เพราะเราเปิดมานาน พอเขาพานักท่องเที่ยวมาให้เรา เราก็จะให้ค่าตอบแทนเขาไป และถ้าลูกค้าซื้อบริการของเรา เราก็จะแบ่งค่าคอมมิสชั่นให้กับเขา สำหรับปัจจัยอื่นในด้านการจัดการธุรกิจที่ทำให้เกิดปัญหาจะไม่มี ถ้าโดยภาพรวม เพราะ พี่กับพ่อกับจะปรึกษากันและวางแผนค่อนข้างบ่อย แล้วพอถึงช่วง โลว์ ซีซั่น(Low season) ก็ไม่ค่อยเกิดปัญหากับเราเท่าไร เพราะเราจะวางแผนกันก่อน เช่น ช่วงโลว์ ซีซั่น (Low season) เราจะใช้วิธีดึงดูดนักท่องเที่ยวลักษณะไหน นักท่องเที่ยวชาติใดมาเที่ยว ทำอย่างไร นักท่องเที่ยวจะสนใจ ส่วนช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวหรือ High season เราก็จะวางแผนอีกลักษณะหนึ่งเพื่อรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สำหรับการวางแผนเพื่อธุรกิจดำเนินการได้ในช่วง Low season ก็คือ ทางเราจะจัดแพ็คเกจขึ้นมาให้แตกต่างในช่วงหน้า High season เช่น รายการ one day trip กลางวันไปสวนนงนุช เมืองจำลอง ตลาดน้ำ ส่วนกลางคืนไปดูการแสดง แล้วเราก็มาพิจารณาว่า 3-4 รายการนี้ได้กำไรเท่าไร เราจะจัดโปรแกรมแบบนี้ให้ นักท่องเที่ยวรู้สึกว่าราคาถูกในช่วงหน้า Low แต่หน้า High เราก็จะจัดอีกลักษณะ ให้คุ้มค่าน้อยได้กำไรมากขึ้น และราคานี้ก็ไม่สามารถลดได้

ในเรื่องของการคอร์ปชั่นไม่ค่อยมีปัญหาเท่าไร เพราะว่าเราเป็นองค์กรขนาดเล็ก ส่วนมากจะเป็นบริษัททัวร์ใหญ่ ที่พาลูกค้าเช็คอินเข้าโรงแรม แล้วทิ้งลูกค้าไม่ยอมพาลูกค้ากลับประเทศที่เพิ่งมีข่าวไป บริษัทเราเป็นบริษัทบุคคลธรรมดา จดทะเบียนในเชิงพาณิชย์ถูกต้องกฎหมายจึงไม่ค่อยมีปัญหาเรื่องคอร์ปชั่น

สำหรับปัญหาการตัดราคาระหว่างคู่แข่งก็มีไม่มาก และเราจะมีวิธีแก้ไขปัญหาคือ โดยการบอกตรงๆกับนักท่องเที่ยวไปเลย เช่น นักท่องเที่ยวมาบอกว่า “นี่ฉันซื้อร้านฝั่งตรงข้ามราคาถูกกว่าร้านคุณ” พี่ก็จะบอกว่า “ไม่เป็นไร แต่คุณซื้อของเราไปแล้วทางเราก็จะไม่คืนเงินนะ เพราะเราจ่ายให้กับส่วนอื่นไปแล้ว ” เช่นค่าสถานที่ ท่องเที่ยว ค่ามัดจำร้านอาหาร แต่ครั้งหน้า คุณก็ซื้อร้านนั้นเลย เราก็จะพูดตรงแบบนี้ไปเลย สาเหตุที่ทางเราราคาสูงกว่าคู่แข่งก็คือ ทางเราจะบริการดีกว่า เช่น รถที่นำทัวร์ก็จะเป็นรถของเราเอง โดยไม่ต้องไปเช่า ซึ่งถ้า นักท่องเที่ยวอยากอยู่ต่อ เราก็จะตามใจนักท่องเที่ยว เพราะรถที่จอดรอเป็นรถของเราเอง เราไม่ต้องกังวลว่า นักท่องเที่ยวต้องกลับเวลาไหน นี่ก็คือตัวอย่างการบริการที่ดีกว่าคู่แข่ง

สำหรับนักท่องเที่ยวบางรายคิดว่าราคา ถูกกว่าไปใช้บริการแต่กลับได้บริการไม่ดี เช่น ในรายการบอกว่า ไปเที่ยวน้ำตก ไปจีช้าง แต่เวลาไปถึงที่กับไม่ได้เล่นน้ำตก ไม่ได้จีช้าง แค่นี้ไปเห็นแล้วก็กลับอะไรประมาณนี้ คือสิ่งที่ยืนยันว่า ราคาถูกมักจะโดนหลอก

ปัญหาเรื่องความสะอาด ในพัทยาเริ่มมีปัญหา เช่นชายหาดพัทยาเริ่มทรุดโทรม ชายหาดเริ่มไม่มี เริ่มเดินชิดขอบถนนแล้ว โดยเฉพาะหาดจอมเทียน กลางคืนมีผู้หญิงออกมาขาย บริการมากขึ้น ยิ่งจับยิ่งมาก แต่บางครั้งก็มองว่าเป็นเรื่องปกติ แต่มันจะมีกรณีที่ไปขายบริการและ หลอกเงินชาวต่างชาติ ทำให้เสียชื่อเสียงเมืองพัทยาเรา สำหรับการแก้ปัญหาเหล่านี้ เช่น ดำรวจมา ฝึาเป็นจุด แต่ก็แก้ปัญหาไม่ได้ หรือปัญหาสาวประเภทสอง มอมยานักท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยว ซื้อบริการไปก็ไปมอมยาเขาเอาทรัพย์สินเขาไป

สำหรับการจัดการขยะช่วงหลังนี้จะมีการจัดการเป็นระบบมากขึ้น มีการจัดเก็บ ช่วงเช้ามีด ช่วงตี 4 ตี 5 ทุกๆวัน แต่ก็จะมีปัญหา อื่นเช่น ปัญหาการหลอกเงินนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวก็จะมาบ่นให้ฟังว่า “นั่งรถแท็กซี่ไปลงที่หนึ่งวันนี้ เป็นราคา 100 บาท แต่พุงนี้ ไปลง อีกที่เดิม ราคากลับเพิ่มเป็น 200 หรือ 300 บาท” เขาบอกว่ารถแท็กซี่รถสองแถวเป็นปัญหามาก โกง ราคาเกินมากเกินไป แต่ปัญหาด้านอื่นไม่เคยได้ยินเท่าไร

สำหรับปัญหาน้ำท่วมนี้ก็ปัญหามาก เช่นช่วงนี้ ฝนตกน้ำท่วมหน้าบริษัท แล้ว ระบายช้า พอระบายช้า น้ำก็ท่วม รถก็วิ่งไม่ได้ ซึ่งช่วงนี้ก็ขายไม่ได้ เส้นพัทยาได้ ฝนตกหนัก 2 ชั่วโมง น้ำก็ท่วม สำหรับการจัดการเรื่องน้ำท่วม นานๆครั้งถึงจะมาลอกขยะ เพราะน้ำท่วมเกิดจาก ปัญหาขยะอุดตัน เราจะเห็นขยะลอยขึ้นมา เขาไม่ค่อยจะมาลอกขยะ นี่ก็ปัญหา ก็อยากให้ภาครัฐ เข้ามาทำวิจัย อยากให้มาถามว่า คนริมถนนต้องการอะไร เราเองก็ไม่ต้องถามอะไรมาก เช่น เรื่อง น้ำท่วมนี้ที่สำคัญ อย่างเราไม่อยู่บ้าน น้ำก็อาจจะเข้าบ้านเราได้ ตอนหาเสียงก็เข้ามาถึงบ้าน แต่พอได้ แล้วก็ไม่เคยมาถามหรือว่าเราต้องการอะไร มีปัญหาอะไร เคยมีน้ำไม่ไหล ไฟดับ เป็นชั่วโมง โทร ไปแจ้ง ก็ไม่มีใครรับสาย ไม่มีใครมาแก้ไข พัทยาเจอเรื่องไฟดับบ่อยมาก

สำหรับปัญหาเรื่อง ไกด์เถื่อน หรือบริษัททัวร์เถื่อน คิดว่าช่วงนี้มีเยอะมาก ชาวต่างชาติรัสเซียที่มาเป็ ด โดยให้คนไทยจดทะเบียน ส่วนชาวรัสเซียเป็นคนบริหาร ยิ่งย่านนาเกลือ จอมเทียน ย่านนี้จะเยอะ ถ้าผ่านจะเห็นเลย บางที่เขาบอกว่าจะมีจ่ายได้โตะให้กับตำรวจถึงอยู่ ได้ แต่ว่าทางเราจะไม่ค่อยให้ความสำคัญกลุ่มนักท่องเที่ยวรัสเซียเท่าไร เน้น นักท่องเที่ยวชาติอื่นมากกว่า เพราะเราสื่อสารภาษาอังกฤษ กลุ่มนักท่องเที่ยวรัสเซียพูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยได้ นักท่องเที่ยว เราส่วนมากในช่วง Low season จะเป็นอินเดีย ส่วนช่วงหน้า High season จะเป็น จีน เกาหลี และ แหกอาหาร

สำหรับปัญหาที่ใหญ่ที่สุดที่ เคยเจอในการขายก็ คือ นักท่องเที่ยว มาต่อว่าถึงร้าน ยกตัวอย่างเมื่อ นักท่องเที่ยว ไปเที่ยวแล้วไม่มีความสุข ไม่รู้สึกประทับใจ ก็กลับมาต่อว่าเรา ใช้คำแรงๆ จนหน้าซาก็มี นักท่องเที่ยวเหมือนหลอกขาย แต่ทางเราก็โทรไปเช็คกับทางไกด์ ถามว่า ทำไมกลับมาว่าเรา เขารู้สึกไม่ดีหรือ ซึ่งทางไกด์ก็บอกว่าไม่เห็น มีปัญหาอะไร ก็เห็นเฉยๆ แต่ทาง

เราก็ไม่สามารถทำอะไรได้ ก็ได้แต่ขอโทษ แล้ว นักท่องเที่ยวเขาจะขอเงินคืนกับเราแต่เราก็บอกเขาว่าไม่ได้ เพราะเราก็ต้องจ่ายเขาเหมือนกัน สิ่งที่เราแก้ไขก็คือ เราได้แต่ขอโทษ ก็ นักท่องเที่ยวมันมีหลายประเภท เช่นไม่สนุกแต่อยากได้เงิน คืนก็มี หรือจองล่วงหน้า 3-4 วัน แต่พอถึงวันมาขอเงินคืนก็มี ปัญหานักท่องเที่ยว บางทีให้เหตุผลว่าจ้างต้องบินกลับ ในกรณีอย่างนี้ทางเราจะคืนเงินให้ เพราะถือว่ายังไม่ได้เที่ยว แต่ในกรณีที่เที่ยวไปแล้วเราไม่สามารถคืนเงินให้ นี่ละคือปัญหาที่หนักสุด ปัญหาอื่นก็ไม่ค่อยมีอะไร

คำถาม: บริษัทมีการส่งเสริมการตลาด เป็นเอกลักษณ์ที่ทำให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว กลับมาใช้บริการอีกหรือไม่อย่างไร

ตอบ: สำหรับการส่งเสริมการตลาด เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวหรือใช้บริการกับเราก็คือ เราต้อง keep contact คือการติดต่อนักท่องเที่ยวอยู่บ่อยๆ เช่น นักท่องเที่ยวเขากลับประเทศเขาไปแล้วเราก็จะมีการติดต่อกัน อีเมลหากัน โทรคุยกัน แชนกัน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวขาประจำนะ ทางเราก็จะบริการดี อย่างเช่น เขามาเมืองไทย เขาต้องการความช่วยเหลือนอกจากเรื่องทัวร์ เราก็จะช่วยเหลือด้านอื่นด้วย นักท่องเที่ยวก็จะคิดว่าเราไม่เอาเงินเขาอย่างเดียว เขาจะเชื่อถือเราในเรื่องอื่นด้วย

สำหรับเอกลักษณ์ที่โดดเด่นยังไม่แน่ใจว่าจะแตกต่างยังไงนะ แต่ที่คิดก็คือ เราจะขายให้นักท่องเที่ยว ในราคาที่ไม่สูงมาก คือเราจะปล่อยให้ นักท่องเที่ยว ไปสืบราคามาก่อน เพราะทุกวันนี้ นักท่องเที่ยว จะฉลาดหน่อย เขาจะไปสืบราคา เมื่อเขารู้ราคาว่า ที่ไหนถูกที่ไหนแพง และเขารู้ว่าของเราถูกกว่า เขาก็จะกลับมาหาเรา ทางด้านนี้คู่แข่งมันเยอะ เราต้องเสนอราคาที่ดีกว่าคู่แข่ง แต่ต้องให้เราอยู่ได้ ไม่เอาผลกำไรมาก

คำถาม: ท่านมีการบริหารบุคคลอย่างไรให้มีความเป็นมืออาชีพ เช่น ด้านการสรรหาบุคลากร การอบรม การสร้างแรงจูงใจ การทำให้บุคลากรรักดีต่อบริษัท

ตอบ: การสร้างแรงจูงใจให้กับตัวลูกน้อง เช่นลูกน้องขายอะไรได้เป็นชิ้นใหญ่ๆ ขายแบบแพ็คเกจไปโน้นไปนี้ได้ เราก็จะให้รางวัล ให้เงิน เลี้ยงข้าว ปีใหม่ก็จะมีโบนัสตลอด สำหรับการคัดสรรบุคลากร คือเราจะคุยกันก่อน การศึกษาเอาวุฒิไม่ค่อยสูงเท่าไร อย่างต่ำ ม .3 แต่เราจะมองว่าคุยภาษาอังกฤษได้ ประสบการณ์นิดหน่อย และมีไหวพริบ แต่ภาษาอังกฤษ ก็ บ.ไหวพริบ นี้สำคัญ สำหรับการขายทัวร์ และสำหรับการจัดอบรมพนักงานไม่ค่อยมี เพราะเวลาเราจับพนักงานใหม่ เรา จะฝึกงานก่อน สัก 2-3 สัปดาห์ ถ้าทำทางจะทำงานได้ เราก็จะรับ

คำถาม: ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลดีหรือผลเสียกับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร

ตอบ: คิดว่ามีผลดีนะเพราะการเปิดสมาคมอาเซียนก็จะทำให้มีคนเข้าเที่ยวเพิ่มขึ้น ส่วนผลเสียก็จะเกิดจากคนไทยด้วยกัน ที่จะสร้างปัญหาไม่ให้ชาวต่างชาติไม่กล้าเข้ามา เช่น การเมืองคอร์รัปชัน เรื่องมีอบ และพหยาที่ขายได้ก็มีแต่นักท่องเที่ยวอย่างอื่นก็ไม่มีอะไรมาก สำหรับความพร้อมที่มีคนเข้ามาเที่ยวจำนวนเยอะนั้น ก็ไม่ได้เตรียมพร้อมอะไรเป็นพิเศษเพราะเราเปิดอยู่ทุกวัน

คำถาม: ท่านคิดว่ากรมจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นส่วนช่วยทำให้ธุรกิจนำเที่ยวประสบความสำเร็จ หรือไม่

ตอบ: จรรยาบรรณก็ต้องมี เช่น การคุยกับนักท่องเที่ยวเราต้องซื่อสัตย์ และก็ไม่ห้ามโกงเขา ซึ่งคิดว่าสิ่งเหล่านี้ที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยวเชื่อใจเรา เราจะบอกนักท่องเที่ยวจริงๆ ว่าอันไหนควรไปอันไหนไม่ควรไป ไม่เอาเปรียบเขาด้วย

คำถาม: ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยาปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้มในอนาคตอีก 10 ปีข้างหน้าจะเป็นไปในทิศทางใด

ตอบ: รู้สึกว่าตั้งแต่ปี 55 นี้จะเริ่มบูม จากคู่แข่งทางด้านธุรกิจเพิ่มขึ้นเยอะ ชาติที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยาส่วนมากก็จะเป็น รัสเซีย ยุโรปเองก็เริ่มกระจาย ช่วง 5 ปีหลัง นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียเพิ่มขึ้น และต่างชาติที่เข้ามาไม่ใช่จะมาเป็นนักท่องเที่ยวอย่างเดียว ก็จะมาเป็นคู่แข่งทางธุรกิจด้วย มาเปิด สำนักงานด้วย ส่วนอนาคตในอีก 10 ปี ข้างหน้า จะแออัดมากยิ่งขึ้น พัทยาทุกวันนี้ ไม่โล่งเหมือนสมัยแรกๆ ที่กลับมาอยู่ตอนแรก ๆ ที่เรียนจบใหม่ๆ แล้วมาทำงาน ตอนนั้นคนเยอะ ทั้งรถ และอีกไม่นานคนก็จะเข้ามามากขึ้น จะวุ่นวายมากขึ้นกว่านี้

จากการสัมภาษณ์ คุณธนพล เผ่าจินดา เจ้าของธุรกิจนำเที่ยวสไปซี่ไฟว์ เรด ซิลิส ในวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2555 เวลา 12.30 น. - 14.30 น.

คำถาม: องค์ประกอบใดที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจนำเที่ยวของท่านมากที่สุด

ตอบ: มีบุคลากรที่เข้าใจในการทำงาน โดยบุคลากรที่เข้าใจในการทำงานนั้นต้องเตรียมตัวดังนี้

1. การเตรียมตัว เช่น ไกด์ควรมีการเตรียมตัวก่อนที่จะพา ลูกค้า ไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยการศึกษาข้อมูลของสถานที่ต่างๆที่ไกด์จะพาลูกค้าไป
2. การจัดการโปรแกรมการท่องเที่ยวให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าว่าต้องไปสถานที่ใดเพื่อไม่ให้ลูกค้าเกิดความกังวล และเสียค่าบริการ
3. การจัดรูปแบบทัวร์ ที่น่าสนใจ เช่น การจัดทัวร์เป็นแพ็คเกจ จ คือการไปทัวร์หลายๆสถานที่ เพื่อให้นักท่องเที่ยวรู้สึกคุ้มค่าเป็นที่ประทับใจที่ได้เห็นหลายๆสถานที่ที่แตกต่างกันออกไป และการนำเสนอของไกด์ที่ฟังแล้วเข้าใจ ชัดเจน

4. การวางแผนทัวร์ล่วงหน้าไม่เพียงคิดว่าทัวร์วันต่อวัน ควรคำนึงถึงสถานการณ์ล่วงหน้าไว้ก่อนเพื่อไม่ให้แขกหรือลูกค้าเจอปัญหาในวันต่อไป

คำถาม: ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทธาคืออะไร

ตอบ: การตลาดนำเสนอไม่ถูกต้อง เช่น ในเมืองพัทธามีตลาดน้ำ 4 ภาค ควรใช้คำว่า เป็นการจำลองตลาดน้ำจากตลาดน้ำดำเนินสะดวก เพราะตลาดน้ำดำเนินสะดวกเป็นตลาดจริงที่มีอายุมากกว่า 200 ปี มีคลองไหลผ่านตลาด ไม่ใช่อย่างพัทธาที่สร้างคลองขึ้นมาและสร้างตลาดขึ้นมา และควรมีการท่องเที่ยวในเชิงสร้างสรรค์ที่แสดงให้เห็นวัฒนธรรมในอดีต ไม่ควรมีการดื่มเครื่องดื่มที่แอลกอฮอล์ในตลาด

ปัญหาอาชญากรรม การหลอกลวงนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะสาวประเภทสองที่มักจะหลอกลวงนักท่องเที่ยวหรือ อบรมครั้งผู้หญิงร่วมมือกับสาวประเภทสองก่ออาชญากรรมกับนักท่องเที่ยว

ปัญหาการมีรับแลกเงินตรา สะดวกต่อการแลกเงินง่ายขึ้น อาจเกิดอาชญากรรมได้ เช่น ผู้ร้ายขโมยเงินจากนักท่องเที่ยวแล้วนำมาแลกเปลี่ยนเงินไทยไป หรือตัวนักท่องเที่ยวเองที่นำเงินที่ไม่ถูกต้องมาแลกเงิน

ไกด์ส่วนมากยังขาดความรู้ที่แท้จริงของสถานที่ท่องเที่ยว นั้น และจะบรรยายให้จบโดยไม่สนใจว่า ลูกค้าจะสนใจหรือไม่อย่างไร ควรมีการให้ ลูกค้ามีการสร้างคำถามเพื่อให้เกิดความรู้ความสนใจ เพราะเมื่อ ลูกค้ากลับไปจะได้ไปเล่าให้กับคนอื่นๆ ฟังเป็นปากต่อปาก และกลับมายังพัทธาอีก

ขาดจุดบอกแหล่งท่องเที่ยวหรือแหล่งบริการ เช่น การมีป้ายบอกเส้นทางท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว และสถานที่ให้บริการต่างๆ

การขายทัวร์ในปัจจุบันผู้ประกอบการไม่ได้จบการท่องเที่ยว ทำให้ไม่มีความรู้ที่แท้จริงในการบริการท่องเที่ยว ทำให้การท่องเที่ยว ประเทศเราหรืออย่างในพัทธาเสียหายจากผู้ประกอบการทัวร์ที่หวังผลกำไรจากลูกค้ามากเกินไปโดยไม่คำนึงถึงงานบริการการท่องเที่ยวอย่างถูกต้อง ภาครัฐต้องเข้าควบคุมผู้ประกอบการในเมืองพัทธาให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบของการท่องเที่ยว ขาดผู้มีความรู้ ความสามารถมาควบคุมดูแลและให้คำแนะนำกับผู้ประกอบการการท่องเที่ยวให้ถูกต้อง

ปัญหาเรื่องสายการบินที่มีราคาไม่เป็นมาตรฐาน ราคาจะขึ้นลงทำให้นักท่องเที่ยวไม่ทราบราคาที่ชัดเจนแน่นอน

ปัญหาเกี่ยวกับเรื่องทัวร์ต่างประเทศ เช่น ประเทศรัสเซียมาทำทัวร์ในประเทศไทย โดยการทำธุรกิจด้วยตัวเองโดยไม่มีคนไทย ทำให้ผู้ประกอบการไทยต้องเสียโอกาสในส่วนนี้ไป

คำถาม: ท่านมีการส่งเสริมการตลาด เป็นเอกลักษณ์ที่ทำให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว กลับมาใช้บริการอีกหรือไม่อย่างไร

ตอบ: การสื่อสารที่เข้าใจ และจัดรูปแบบการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ เช่น การจัดการท่องเที่ยวแบบแพ็คเกจ ไปเที่ยวหลายๆที่เพื่อให้ ลูกค้าประทับใจ ให้ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ เรื่องราวของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อให้ ลูกค้าประทับใจและกลับไปบอกเพื่อนๆ ในประเทศของเขากลับมาเที่ยวประเทศไทยอีก ครั้ง ยกตัวอย่างเช่น การทัวร์ที่เกาะช้างจากกลับควรวา ลูกค้าแวะที่จังหวัดจันทบุรีให้ความรู้ความเป็นมาของจังหวัดหรือสถานที่อื่นๆที่อยู่ในเส้นทางจากกลับ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความประทับใจให้กับ ลูกค้า ซึ่งวิธีการข้างต้นนี้ก็ได้รับการยอมรับและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นอย่างดี

คำถาม: ท่านมีการบริหารบุคคลอย่างไรให้มีความเป็นมืออาชีพ เช่น ด้านการสรรหาบุคลากร การอบรม การสร้างแรงจูงใจ การทำให้บุคลากรรักดีต่อบริษัท

ตอบ : ในด้านการจัดสรรหาบุคคลที่มาบริหารงานในด้านการท่องเที่ยวควรคำนึงถึง ประสิทธิภาพ ความสามารถ ความเข้าใจในงาน ซึ่งจะให้งานต่างๆที่ได้รับมอบหมายลุล่วงไปด้วยดี เช่น ในการพา ลูกค้าท่องเที่ยวในสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ อย่าง จังหวัดอยุธยา ไกด์ควรศึกษา ประวัติศาสตร์อยุธยาอย่างลึกซึ้งก่อน เพื่อที่จะนำเสนอให้ลูกค้าเข้าใจประวัติศาสตร์ ในการนำเสนอในจุดสำคัญๆบางจุดควรพูดนำเสนอประมาณ 10-15 นาที จากนั้น เปิดโอกาสให้ ลูกค้าตั้งคำถาม ซึ่งเป็นการแสดงถึงความสนใจของลูกค้า ส่วนในการกล่าวข้างต้นเป็นการเข้าใจในงาน

ประสิทธิภาพ ไกด์ที่มีประสิทธิภาพจะคำนึงถึงเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และจะคิดการวางแผนไว้ล่วงหน้า ยกตัวอย่างเช่น ในการ เช็คเอาท์ออกจากโรงแรมเพื่อจะเดินทางไปยังอีกที่หนึ่ง เราต้องควรรู้ระยะทางในการเดินทางรู้เส้นทางนั้นเป็นอย่างดีว่าการจราจรเป็นอย่างไร เพื่อที่จะทำการเผื่อเวลา ไกด์ควรนัด ลูกค้าก่อนเวลาเดินทางจริง และในเวลา ลูกค้าขึ้นรถ ไกด์ควรชี้แจงตารางการทัวร์ของวันนั้น และวันรุ่งขึ้น เพราะบางที ลูกค้าที่มีความสนใจในการท่องเที่ยวอาจจะศึกษาข้อมูลล่วงหน้าเช่นกัน นอกจากนั้นหากไกด์ที่มีประสิทธิภาพยังสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

ในด้านการอบรม ผู้ประกอบการที่ดีควรมีการฝึกอบรมบุคลากรใน องค์กรในด้านการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องและดูแลเอาใจใส่บุคคล ากรเป็นอย่างดี มีการสื่อสารกันให้เข้าใจกัน

องค์กรเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง หากในองค์กรมีความเข้าใจกันแล้ว ก็จะไม่มีปัญหาในการทำงานของบุคลากร

คำถาม: ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลดีหรือผลเสียกับธุรกิจนาเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร

ตอบ: การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่ใกล้จะถึงนี้ ถือเป็นเรื่องคืออย่างแน่นอนแต่ว่าเราควรกลับมามองตัวเราเองก่อน เพื่อที่จะเตรียมตัวว่าบริษัททัวร์ต้องทำอะไร เนื่องจากอาเซียนมีหลายประเทศ ฉะนั้นเราต้องสร้างสภาพความเป็นผู้นำของธุรกิจการท่องเที่ยว โดยหลักๆของการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปฏิบัติดังนี้

1. ภาษา เราควรเรียนรู้เรื่องภาษาให้มากทั้งภาษาอังกฤษและภาษาในกลุ่มประเทศอาเซียนเพื่อเป็นการสื่อสาร ให้เข้าใจกับประเทศในกลุ่มอาเซียน
2. เรียนรู้และเข้าใจ ประเทศในกลุ่มอาเซียน เพื่อที่จะ เข้าไปร่วมมือด้านการท่องเที่ยวกับกลุ่มประเทศอาเซียน เพราะต่อไปการทำธุรกิจนาเที่ยวแบบแพ็คเกจทัวร์ทั่วอาเซียน ซึ่งจะเป็นทัวร์ที่ดึงดูดใจกับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก
3. ต้องทำ ให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยว โดยการบริการการท่องเที่ยวที่ดี แสดงความเป็นเอกลักษณ์ของความเป็นไทย เพื่อให้ชาวต่างชาติจำเอกลักษณ์ความเป็นไทยได้
4. นำเสนอผลิตภัณฑ์ อย่างสินค้า 1 ตำบล 1 ผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นสินค้าท้องถิ่นที่จะสื่อถึงความเป็นไทยได้อย่างชัดเจน

คำถาม: ท่านคิดว่าการมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นส่วนช่วยทำให้ธุรกิจนาเที่ยวประสบความสำเร็จ หรือไม่

ตอบ: การมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นส่วนช่วยทำให้ธุรกิจนาเที่ยวประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน โดยเฉพาะความซื่อสัตย์ ความไว้ใจ อย่าโกง ให้ความสะดวกสบายกับลูกค้า บางเรื่องช่วยเหลือเขาบ้างนิดหนึ่ง อย แต่ต้องอยู่ในพื้นฐานความไว้ใจ และความซื่อสัตย์ เมื่อเราให้สิ่งเหล่านี้กับเขาก็คงจะได้สิ่งดีๆกลับมา ยกตัวอย่างเช่น เพื่อนชาวต่างชาติมาเที่ยวเมืองไทย ประสบปัญหาเรื่องเงิน ผมจึงให้ยืมเงินโดยไม่คิดดอกเบี้ย เพื่อไม่เอาเปรียบเพื่อนต่างชาติ ต่อมาเพื่อนชาวต่างชาติก็ได้นำเงินมาคืน และชวนเพื่อนๆของเขามาเที่ยวเมืองพัทยา โดยได้ซื้อทัวร์จากผม เนื่องจากว่าเขาไว้ใจในตัวผม ฉะนั้นเราก็ช่วยเหลือเขา และเขาไว้ใจก็จะทำให้ธุรกิจการท่องเที่ยวประสบความสำเร็จ จรรยาบรรณหลัก ๆ ที่สำคัญที่จะส่งผลให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ คือ ความซื่อสัตย์ไม่เอาเปรียบ ลูกค้ามากเกินไป ความอดทนต่องานบริการเราควรบริการ ลูกค้าด้วยความ

อดทนดูแลลูกค้าให้เกิดความประทับใจ ความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมธุรกิจ เราต้องร่วมมือกันในทุกๆ ด้าน

คำถาม: ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจน่าเที่ยวในเมืองพัทยาปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้มในอนาคตอีก 10 ปีข้างหน้าจะเป็นไปในทิศทางใด

ตอบ: การท่องเที่ยวพัทยาเป็นอันดับ 1 ของประเทศ เนื่องจากพัทยาห่างจากกรุงเทพ มหานคร ไม่ไกลเท่าไร การคมนาคมสะดวกเมื่อเทียบกับภูเก็ต และทั้งทางด้านเศรษฐกิจพัทยา มีเศรษฐกิจที่เข้มแข็งมีนักลงทุนมาทำธุรกิจแบบต่างๆมากมาย โดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวที่มีการแข่งขัน ดังนั้นจึงคิดว่าพัทยาเป็นอันดับ 1 ของเมืองที่ทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยว

และแนวโน้มของพัทยาในอีก 10 ปี ข้างหน้าควรตระหนักถึงคือ กลุ่มนักลงทุนที่จะมากขึ้นซื้อที่ดินในเมืองพัทยา หากนักลงทุนดังกล่าวซื้อที่เป็นเจ้าของเพียงรายเดียวก็จะไม่เกิดการกระจายรายได้ เมื่อไม่เกิดการกระจายได้ก็จะทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก หากเมืองพัทยาไม่เป็น ดังที่กล่าวข้างต้น เมืองพัทยาจะเป็นเมืองที่เจริญทางด้านธุรกิจอันดับ 1 ของประเทศเลยทีเดียว และหากพัทยาเพิ่มระบบการคมนาคม เช่น รถไฟความเร็วสูง เข้าถึงกรุงเทพ และขยายเมืองให้กว้างขึ้น ก็จะเป็นการพัฒนาเมืองพัทยาอีกทางหนึ่ง

จากการสัมภาษณ์ เจ้าของธุรกิจน่าเที่ยว โฉน้มีลิเนียมทรวอล (คุณธนกร เทพพิมพา) ในวันเสาร์ที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2555 เวลา 16.30 น. - 18.30 น.

คำถาม: องค์กรประกอบใดที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจน่าเที่ยวของท่านมากที่สุด

ตอบ: องค์กรประกอบด้านที่ส่งเสริมให้ธุรกิจน่าเที่ยวของเราสำเร็จ คือ

1. ก็มีตัวหลักๆนะ 1 รัฐบาลจะต้องโปรโมตการท่องเที่ยวให้เหมาะสม
2. การที่นักท่องเที่ยวเข้ามาแล้วจะต้องมีความปลอดภัยสูง เมื่อนักท่องเที่ยวได้รับความปลอดภัยแล้วเขาก็ได้เกิดความไว้วางใจ
3. การนำเที่ยวของมัคคุเทศก์จะต้องเป็นมืออาชีพ เป็นมืออาชีพ หมายความว่า นำเที่ยวแบบใจรัก นำเที่ยวแบบเหมือนกับไม่ใช่ทำงาน เหมือนกับอะไรสักอย่างให้มันเป็นธรรมชาติ คือ เราสนุกกับงานที่ทำ ในปัจจุบันมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่ก็จะมองไปที่ตัวค่าตอบแทนเป็นส่วนใหญ่ การทำงานนำเที่ยวจึงมักจะไม่ประสบผลสำเร็จ องค์กรประกอบโดยรวม ก็คือเราต้องสร้างความไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยว เช่น มัคคุเทศก์จะต้องมีความรู้ที่ชัดเจน และมีศักยภาพในทุกๆด้าน จะต้องแก้ไขปัญหาอย่างเด็ดขาด อย่าไปพูดเรื่องการเมือง ศาสนากับนักท่องเที่ยวเด็ดขาด
4. ต้องเป็นคนสร้างสรรค์ เราอย่ามาหวังผลประโยชน์เป็นหลัก อย่างนี้ทำที่ไหนก็มีแต่เสีย และก็ไม่รอด

คำถาม: ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการธุรกิจนาเที่ยวเมืองพทยา คืออะไร

ตอบ: ปัญหาของพทยาหรือ แก๊ไม่หายหรือครบพีเห็นมาตั้งแต่เริ่มเข้าวงการมาจนปัจจุบัน เห็นปัญหาเดิมแก๊ไม่หายแก๊ไม่ตก ปัญหาที่ จะมีปัญหาหลอกลวงนักท่องเที่ยว ที่แก๊ไม่ตก ปัญหา ช่มชู้นักท่องเที่ยวแก๊ไม่ตก ขนาด พีเคยพยายามด้วยความรักในอาชีพ เคยพยายามเข้าไปคุยกับ หัวหน้าแก๊งค์ เขาก็คุยกับเราดีก็ไม่นักเลงอะไร ใใส่ คุยกับเราดีเราก็บอกว่า “พีครับ กว่าที่พวกผมจะหานักท่องเที่ยวได้แต่ละคนมันยากนะครับที่ อย่าไปชาร์ตเขามากนะ ” สมัยก่อนมัน จะเป็น นักท่องเที่ยวใหม่แล้วพอสมมุติว่าแขกเขาบอกว่า How much? เราก็บอกว่า Hundred คำว่า Hundred นักท่องเที่ยว จะเข้าใจว่าเป็น ดอลลาร์หมด เขาจะไม่เข้าใจว่าเป็นบาท เช่นกัวยเตี๋ยวม One hundred เป็น ดอลลาร์หมด ซึ่งบางคนก็อาจฉวยโอกาสที่นักท่องเที่ยว ปัจจุบันก็ยังมีในบางพื้นที่ เล่นเจ็ทสกีหรือเล่นอะไร อย่างปัญหาเยอะแก๊ไม่หายมันพูดยากนะ ของแบบนี้มันต้องอาศัยภาค ประชาชนเป็นส่วนร่วม

ปัญหาการแข่งขันสูง ทัวร์มันก็คือ าน ถ้าเป็นทัวร์กรู๊ปแข่งขันกัน ปัจจุบันอยู่ได้ เพราะที่อาศัยนักท่องเที่ยว FIT หรือนักท่องเที่ยวอิสระ ที่มาเที่ยวเอง เพราะ FIT รู้จักเราเป็นการ เฉพาะตัวบางทีก็มาแบบ 10 คนบ้าง 6-7 คนบ้าง ถ้าขายทัวร์ในราคาเต็มๆเราอยู่ได้ แต่ถ้าเราไปแข่ง กับเขาเราอยู่ไม่ได้เราก็ตายเหมือนกันนะ และส่วนมากจะมาเป็นครอบครัว มาแบบกลุ่มเพื่อนซึ่งไม่ มากอยู่ที่ 6-7 คน อย่างนี้เราก็จะขายทัวร์ในราคาเต็มซึ่งเราไม่ได้ขายแพงนะ เพราะว่าราคามันเป็น อย่างนั้นอยู่แล้วแต่ปัจจุบันถ้าใครไม่เข้าใจของพีทำไมแพงจริงๆ มันไม่แพงหรอกเพราะว่าที่อื่น พวกเขาดัดราคาเรามา ถ้าแขกที่เคยใช้บริการของเราจะทราบครับเพราะราคาของเราไม่เคยต่ำไป มากกว่านี้ราคาเราจะเท่านี้เลย พีไม่เคยขายทัวร์ในราคาต่ำอยู่แล้วเพราะพีบอกว่าราคาต่ำมันไปไม่ได้ สมมุติค่าเดินทางเท่าไร ค่าอาหารเท่าไร ค่าใช้จ่ายเท่าไร แค่นี้คิดเดี๋ยวกี่หมดแล้วราคาที่เขาพูด มาแล้วเขาจะเข้าใจ อย่างนี้พีถึงบอกว่า ความซื่อสัตย์ต้องมาเป็นข้อแรก กแขกเขาจะเข้าใจแล้วเราก็ จะทำงานสบายอะไรก็ได้แขกเขาอมเสียนะ แต่เขาไม่ยอมเสียขอให้เขาปลอดภัยก็พอและพูดให้ เขาเข้าใจแค่นี้ก็ดีแล้ว

ปัญหาผู้ประกอบการที่ไม่มีใบอนุญาต เรื่องนี้ อยากให้ ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ แต่ ผู้ที่มีใบอนุญาตอยู่แล้วตรวจกันจ้งเลย แต่ไอ้ที่เปิดออกมาแล้วเคลื่อนไปหมดเลยไม่ตรวจ แต่ถ้าเขา ค้นเคยกันเขาจะรู้ว่าใครมีไม่มีใบอนุญาตเพราะว่าเขาเห็นกันประจำ และเขาก็ทำกันมานานเป็น อาชีพนะครับพีเคยไปร้องเรียน ททท. 2-3 ครั้งแล้วแต่ยังไม่มีเจ้าหน้าที่มา ปัญหาเยอะครับเยอะมาก นี้ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ตัดราคาที่ทำให้ทัวร์ไม่ได้มาตรฐาน แล้วทัวร์ที่ไม่ได้จดทะเบียนเขาจะทำยังไงก็ได้ พีเคยไปเจอนะแขกจะมาซื้อทัวร์เขาถามว่า “ค่ารถจาก พทยาไป สนามบินราคา เท่าไร” พีก็ เอียงหูฟังเขาบอกว่า “เท่าไรก็ได้ครับแล้วแต่ คุณจะให้ ” แบบนี้ไม่ใช่มัน เหมือนดัดระบบทำให้

ราคาเสียหาย ดูไม่ดีเกิดการไม่น่าเชื่อถือราคามันต้องมีมาตรฐานใช้ไหมครับ กระทรวงการ
ท่องเที่ยวขอฝากเลยให้ลงมาดูอย่างสม่ำเสมอมาตรวจเลขบอกว่าถ้าไม่ทำจะปรับนะอีก 5-6 เดือนเรา
จะมาถ้าทำผิดจะจับนะ ไม่ใช่ไม่ทำอะไรไม่ใช่ปล่อยให้ ส่วนที่ทำก็ทำอยู่แล้ว อย่างนี้ จริง ๆ เขาไม่
อยากขายราคาต่ำหรอก เขาก็อยากขายในราคามาตรฐานคนที่เขาทำคนที่ขายเขาก็ลำบาก ก็อยากให้
มาคูน้อย เพราะไม่อยากให้มีแต่นักท่องเที่ยวเกรด C เมื่อก่อนพัทยามีแต่นักท่องเที่ยวเกรด A นะ

เศรษฐกิจโดยรวมมันไม่ดีด้วย เศรษฐกิจไม่ดีเลยเกิดปัญหาสังคม ขึ้นมา ส่งผลให้
คนเราทำอะไรไม่ดีด้วย แต่ต้องช่วยกัน แต่ถ้าการท่องเที่ยวจบก็เรียบร้อย เมื่อก่อนนักท่องเที่ยว
อินเดียในเมืองพัทยาไม่มีใครสนใจเท่าไร แต่ปัจจุบันนักท่องเที่ยวอินเดียยังแย่งกันเลยนะ ถือว่า
เป็นนักท่องเที่ยวที่คุณภาพต่ำสุดยังแย่งกันเลย

คู่อั้วจากจีนเป็นทวิระบบการจัดการเบ็ดเสร็จนะ แล้วมาเปิดบริษัทในเมืองไทย
เช่น บริษัทฯ บริษัทฯ อะไรก็แล้วแต่ ทำให้ เงินทั้งหมดนี้เอากลับเมืองจีน เหลือให้ เมืองไทยนิด
หน่อย เมืองไทยจะได้อะไรแม่ค้าขายผลไม้ข้างทางก็พออยู่ได้ นอกนั้นเงินเข้าจีนหมด อีกอย่างเคย
มีเรื่องทวิศูนย์เหรียญ เพราะว่ามันไม่ได้เอาอะไรแจกเลยครับ ไม่ได้เก็บเงินแจก เก็บก็เก็บน้อย
มากทวิศูนย์เหรียญนี้รัฐบาลนะเป็นคนเรียก แต่พื้นที่เรียกทวิชื่อค่าหัวเรียกให้ชัดเจนเลย เพราะมัน
ไม่ได้ศูนย์เหรียญมันติดลบด้วยซ้ำ เขาชื่อค่าหัวกันมาต้องเอาเงินไปซื้อคนม ที่เที่ยว ไม่ใช่เรา
รับนักท่องเที่ยวมาเลยๆ แล้วเราไม่เสียเงินนะเราต้องเอาเงินไปซื้อเขา

ต้องทำระเบียบมัคคุเทศก์นี้ให้หลังข้อเดียว ที่เขียนบัญญัติไว้ว่ามัคคุเทศก์เป็นอาชีพ
ที่สงวนสำหรับคนไทยอย่าให้ชาวต่างชาติเข้ามาทำลายได้ อย่าให้ใครมานั่งแทนตำแหน่งมัคคุเทศก์
ไทย มัคคุเทศก์ไทยต้องเป็นที่ 1 ไม่ใช่ที่ 2

คำถาม: ท่านมีการส่งเสริมการตลาด เป็นเอกลักษณ์ที่ทำให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว กลับมาใช้
บริการอีกหรือไม่อย่างไร

ตอบ: ความซื่อสัตย์ เป็นคนดี ตรงต่อเวลา 3 อย่างนี้เป็นหัวใจหลักในการทำงาน แล้วที่พีใช้
ซื่อสัตย์หมายความว่า ทวีเวลาเรานำเสนอทวีไปกับนักท่องเที่ยว ทวีก็ต้องเป็นไปตาม นั้นห้าม
เปลี่ยนแปลง ถ้าเปลี่ยนแปลงอะไรเราก็ต้องแจ้งให้นักท่องเที่ยวทราบ ทวีมีปัญหาอะไรเราก็ต้อง
แจ้งให้ทราบต้องมีความชัดเจน แล้วก็มีเครดิตดี หมายถึงการเงินต้องมีความคล่องตัว ใช้จ่ายระหว่าง
ช่วงปฏิบัติงาน การใช้จ่ายทุกอย่างจะต้องไม่มีความติดขัด อย่าเป็นปัญหาระหว่างทาง เช่น แจก
รับประทานอาหารเสร็จไม่มีเงินจ่าย ค้างที่พักหลายคืนเป็นเงินจำนวนมากแล้วไม่มีเงินจ่าย เดี่ยว
คราวหน้าจะเกิดปัญหาอะไรอย่างนี้ และต้องตรงต่อเวลา การเป็นมัคคุเทศก์ก็ต้องตรงต่อเวลามาก
จริงๆ ไม่ใช่ตรงต่อเวลานะต้องก่อนเวลา ต้องเป็นคนก่อนเวลา ที่ทำงานมัคคุเทศก์มา แจกบางคน
นึกว่าพีไม่นอนหลับจริงๆ ไม่ใช่หรอก เพราะเวลาแจกรอดตอนเช้าจะเจอเรานั่งที่ล็อบบี้ แจกนึกว่า

ไม่นอน แต่ที่จริงไม่ใช่ นอนหมดแหละ แต่เราตื่นมารอก่อนทำให้เป็นที่เชื่อถือของแขก ตรงต่อเวลา นี่สำคัญมาก เวลานัดแขกออกทัวร์นัด 8 โมงเราต้องลงมาแล้วอย่างน้อยมาดูความเรียบร้อยสักครึ่ง ชั่วโมง รถพร้อมไหม อะไรพร้อมไหม อาหารแขกจะทานพร้อมไหม แล้วมัคคุเทศก์ต้องทำทุกอย่าง อย่าไปวางใจ มัคคุเทศก์เราต้องลงมาตรวจสอบเอง อย่างนี้งนอนใจ

การส่งเสริมทางการตลาด และ โพรโมชันส่วนใหญ่เราจะนำเสนอในลักษณะ ถ้าลูกค้า จอมไปกับทัวร์ของเรา แล้วเกิดความประทับใจอาจจะซื้อบริการเป็นหลายทัวร์ เราจะแถมฟรี 1ทัวร์ หรือ มากันเป็น จำนวนคนมากก็จะแถมให้ฟรี 1 คน การหาลูกค้ายุคแรกนั้นนะมักจะมีการพนักงานขายทำการตลาดเหมือนทั่วๆไป เราก็ต้องมีพนักงานขายชุดแรกไป ทำการตลาด ลูกค้าจะชอบและประสบผลหรือไม่ ก็อยู่ในการทำงานของเราแล้ว อยู่ที่มัคคุเทศก์เป็นหลักด้วยนะ การทำงานเพื่อจะให้แขกประทับใจแล้วกลับมาหาเราอีก ต่อไปเราก็เริ่มมีชื่อเสียง จะไม่มีการขายแล้ว ถ้าแขกประทับใจมันก็จะเป็นที่รู้จัก ของโจนนี่มิลเนียม ใช่หรือไม่ แขกได้ยินแค่ ชื่อก็ไปด้วยแล้ว ต้องยอมรับว่าเราอยู่ มานานเราก็อาศัย ชื่อเดิมของเรา แขกส่วนก็จะรู้จักโจนนี่มิลเนียม สมัยเก่าสมัยใหม่ก็จะบอกว่ารู้ชื่อเราก็จะเป็นปากต่อปากกัน

ที่ต้องบอกเลยทัวร์ในปัจจุบันบางครั้งมันทำให้เราสับสน ที่ขายกันมั่ว ทัวร์แรกๆ มันก็จะเป็นรูปแบบเป็นอะไรของมัน เช่นเราเช่าผ่านโรงแรม หรือขายผ่านตัวแทนจำหน่ายเรา จะมีอุปกรณ์ของเราไปวางให้ไปจัดตั้งให้หมดเลย เขามีหน้าที่ขายให้เราเวลาแขกมาสอบถาม พอถึงเวลาเราก็มารับเงินลักษณะการวางบิลก็เหมือนการวางบิลทำบัญชีครั้งเดือนมาเก็บครั้ง

คำถาม : ท่านมีการบริหารบุคคลอย่างไรให้มีความเป็นมืออาชีพ เช่น ด้านการสรรหา บุคลากร การอบรม การสร้างแรงจูงใจ การทำให้บุคลากรรักดีต่อบริษัท

ตอบ : ที่ผ่านๆมาที่เคยฝึกมานั้นนะ การที่เป็นมัคคุเทศก์ จะต้องต้องกล้าตัดสินใจในทุกอย่าง ด้วยตัวของตัวเอง กล้าตัดสินใจต้องกล้าทำ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ใช้อุปกรณ์ประกอบหลายอย่าง เพราะมัคคุเทศก์ต้องถูกเข้าไปทดลองงาน ถ้าจะเป็นมัคคุเทศก์ได้ต้องไปทดลองงานเราจะรู้ว่าทำได้หรือไม่ได้ มีปัญหาต่างๆ ให้มัคคุเทศก์แก้ไข ต้องใช้ไหวพริบบริบูรณ์ทุกในทุกระดับ ที่ฝึกส่วนใหญ่ในลักษณะที่ว่ามัคคุเทศก์ที่ถูกฝึกไปส่วนใหญ่เขาก็ทำกันได้ เราจะไม่ให้งานเสียหายเด็ดขาด

สวัสดิการ การเป็นมัคคุเทศก์ทำงานได้เงินดีมาก แต่การทำงานจะไม่มีเวลาเลย ตื่นไม่เป็นเวลา นอนไม่เป็นเวลา กินไม่เป็นเวลา แต่ถ้าถามเรื่องเที่ยวได้เที่ยวแน่นอนถ้าใครรักในการเที่ยวมาทำได้เลยแต่ถ้ามาทำแล้วรายได้ไม่ดี บอกว่าหนูไม่ไหวแล้วเบื่อแล้วไปอีกแล้วไม่มีที่อื่นไปอีกหรือ บางครั้งซ้ำๆกัน สมมุติว่าเราไปกรุงเทพฯ กรุงเทพฯมีวัดดังหลายที่แต่เราอย่าลืมว่าถึงมันจะซ้ำกัน แต่ว่าเหตุการณ์ทุกวันไม่ซ้ำกัน ไม่มีวันเหมือนกันเหตุการณ์ แต่ละเหตุการณ์เปลี่ยนได้ทุกวัน แล้วคนเป็นมัคคุเทศก์ไม่ใช่ นักเรียนที่จะมาท่องให้นักท่องเที่ยวฟังไม่ใช่พูดอย่างไรรู้ อย่างนั้น เราก็

พูดอะไรก็ได้เพื่อดึงคุณนักท่องเที่ยวมากรุงเทพฯ มั่นใจให้เราพูดเหมือนท่องเที่ยวทุกวันเราก็ต้อง
 คุณนักท่องเที่ยวเราด้วย การเป็นมัคคุเทศก์ความชอบเที่ยวต้องมาอันดับหนึ่ง เราจะรู้หมดคนที่
 เป็นได้แววมั่นจะออก รักการนำเที่ยว บุคลิกภาพ คล่องแคล่ว ว่องไว ทำอะไรรวดเร็ว พูดได้ทั้งวัน
 พูดเก่ง พูดสนุกสนาน เฮฮา ก็ต้องมีความรู้เรื่องประวัติศาสตร์ได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่ง
 ประวัติศาสตร์ชาติไทยเรา ประวัติวัดวาอารามวัดดังและเราก็ต้องเผยแพร่ศิลปะ วัฒนธรรมไทย
 อย่างสำคัญมากพอเราชอบเที่ยวแล้วไปไหนไปหมดไป ไปด้วยเราก็ต้องรู้อันไหนปรางอันไหน
 เจดียเราก็ต้องรู้แล้วบอกให้ถูกต้อง เพราะเราเป็นคนนำเที่ยวเราต้องนำเสนอประวัติไทยแล้วก็
 โบราณคดี วัฒนธรรมของชาติอย่างนี้เราก็ต้องติดตามแล้วมันก็จะนำเราไปแล้วถ้าเป็นนักท่องเที่ยว
 ชาวต่างชาติชาติต่างๆเราก็ต้องไปฝึกภาษา แต่ถ้าเราทำงานได้ มีฝีมือเงินมันก็มา เราอย่าไปหวังแต่
 เงิน มาทำแล้วหวังแต่เงินก็ได้ แต่ต้องทำให้ดี ถ้าทำดีก็มีรายได้หมด ทุกอาชีพเราทำงานไม่ดี เงิน
 มันก็ไม่เข้ามา

คำถาม: ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลดีหรือผลเสีย
 กับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร

ตอบ: ถามว่า เอเชียเปิดทำไมคนตื่นตัว แต่จริงๆแล้วไม่ตื่นตัว ก็ยังคงเหมือนเดิม เราลองคิด
 อาเซียน เปิดเราก็ต้องเปิดไปด้วยทุกวันนี้ เขมร มอญ เขาเข้ามาเปิดजनलन แรงงานเสรีก็จะเยอะขึ้น
 อะไรที่คนไทยไม่ทำคนเหล่านั้นทำหมด แล้วคนไทยก็จะลำบาก เพราะฉะนั้นเราต้องช่วยกันสร้าง
 ศักยภาพ ยิ่งเป็นมัคคุเทศก์ต้องสร้างศักยภาพตัวเองให้เด่น เราต้องค่อนข้างมีความรู้ และแนะนำ
 เรื่องการท่องเที่ยวได้ ส่วนเรื่องภาษานี้ พี่ไม่ถนัดเป็นอุปสรรค ส่วนใหญ่คนไทยเรียนรู้ได้เร็ว ถ้าเปิด
 อาเซียน จริง ๆ คนไทยจะสามารถพูดได้ทุกภาษาได้

ในเรื่องงานแรงงาน พัทยาถ้าเปิด อาเซียน คนจะทะลัก เข้ามาอยู่แล้ว พี่ว่าละ บ้าน
 เรามันมีปัญหาเยอะ ตอนนี้อย่างมีปัญหา ต่างดาวเข้าทุกวันเราจับได้ทุกวันเข้ามาในบ้านเราคนละ
 เท่าไหร่ แล้วยิ่งเปิด อาเซียน เข้ามายังจ้องกันอยู่แล้ว เกิดบริหารการจัดการไม่ดี จะมีผลเสียแน่นอน
 ส่วนเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยว พี่กลัวนักท่องเที่ยวดีๆจะหนี ถ้าไม่มีการป้องกันอะไรสักอย่าง
 สำหรับตัวพี่ ทำโปรแกรมไว้หมดแล้ว เพื่อเข้า อาเซียน เราจะลองทำดูว่าทำได้หรือไม่

คำถาม: ท่านคิดว่าการมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นส่วนช่วยทำให้ธุรกิจนำเที่ยว
 ประสบความสำเร็จ หรือไม่

ตอบ: ครับ ความซื่อสัตย์มาเป็นอันดับ 1 ต้องอดทนมาก เพราะว่ามีนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่
 เหมือนกัน นักท่องเที่ยวมีความต้องการไม่เหมือนกัน ความเห็นใจความเข้าใจมันต่างกันบางคนมา
 เที่ยวก็เข้าใจว่ามาเที่ยว เข้าใจว่ามาเที่ยวสถานที่นี้บางที่ต้องอดทนเท่าที่มีทั้งเข้าใจและไม่เข้าใจ
 บางคนไม่สนใจพรวดพราดเข้าไปเลย บางคนขึ้นกำแพงแก้ว บางคนกระโดดขึ้นไปนั่งเราก็ต้องคอย

ดูเพราะว่านักท่องเที่ยวมันหลากหลายแตกต่างกันไป เราก็ต้องใจเย็นเหตุเกิดมาเราก็ต้องแก้ปัญหา ละครับ ไม่ใช่แค่ว่าจะมาเอาเงินอย่างเดียว

คำถาม: ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยาปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้ม ในอนาคตอีก 10 ปีข้างหน้าจะเป็นไปในทิศทางใด

ตอบ: พัชยานี้ที่ทำมาตั้งแต่ไม่มีอะไร ตั้งแต่เรือลอยลำสัก 10 ลำได้ ก็คิดว่ามันพัฒนาไว มาก แต่ศักยภาพ คนยังเท่าเดิมเลย การท่องเที่ยวพัฒนาไวมาก แต่ทรัพยากรของคนของเราใน การทำงานยังเท่าเดิมอยู่ ปัจจุบันนักท่องเที่ยวเกรด A ไม่มี มีแต่เกรด C ตอนนี ในอีก 10 ปีข้างหน้า อาจจะไม่มีระบบมัลติเทคก็ให้เราเห็นก็ได้ ระบบมัลติเทค ระบบการนำเที่ยว ระบบการจัดการ แต่ มันจะเป็นระบบลักษณะการนำเที่ยวออนไลน์ ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะเที่ยวเอง เขาไม่ค่อยมั่นใจ ไม่ค่อยเชื่อถือในตัวมัลติเทคเท่าไร เขาสบายใจตรงผ่านทางอินเทอร์เน็ตช่องทาง อินเทอร์เน็ตไป กับเพื่อน อาจจะแพงแต่ปลอดภัยกว่า อีก 10 ปีคงไม่มีแล้วระบบนี้

ที่คิดว่าทัวร์ไม่พัฒนาเลยนะ เวลามีปัญหาแก้จุดจุดผิดพลาด แก้ไขปัญหาไม่ถูก และระบบการจัดการการนำเที่ยวก็คิดแบบ แต่การท่องเที่ยวจะอยู่ได้ด้วยตัวเองการท่องเที่ยวแต่ ระบบมัลติเทคกับบริษัททัวร์มันจะเสื่อมและนักท่องเที่ยวจริงๆเขาจะไม่ใช้บริการ ยกเว้นพวกที่ทำ มานานจนทำให้นักท่องเที่ยวกลุ่มหนึ่งเชื่อว่าเขาจะไม่ถูกหลอก

จากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการฝ่ายจัดรายการท่องเที่ยว บริษัท ปีกส์ทัวร์ลิสติด พัทยา (Mr. Serhat Guzelyurt) ในวันอังคารที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2556 เวลา 16.30 น. - 18.0 น.

คำถาม: องค์ประกอบใดที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจนำเที่ยวของท่านมากที่สุด

ตอบ: การสำรวจสถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางต่างๆ ด้วยตนเอง เพื่อความมั่นใจก่อนทำ โปรแกรมให้นักท่องเที่ยวหรือลูกค้าได้ซื้อบริการ และบริการลูกค้าให้เป็นช่วงเวลาพักผ่อนเป็นที จดจำ ซึ่งเกิดขึ้นจากธรรมชาติ ประวัติดั้งเดิมของประเทศไทย

คำถาม: ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาคืออะไร

ตอบ: มีธุรกิจนำเที่ยวที่เปิดโดยไม่ได้รับอนุญาตที่เปิดทำธุรกิจตามข้างทาง ซึ่งส่วนใหญ่ บริหารโดยชาวต่างชาติ ที่พยายามขโมยลูกค้าของเรา ขณะที่เราลงทุน เป็นอย่างมากในการทำ โปรแกรมทัวร์แบบครบวงจร เพื่อนำลูกค้าเข้ามาเที่ยวในไทย เราพยายามมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับ นักท่องเที่ยว แต่ผู้ประกอบการที่ไม่มีใบอนุญาตเหล่านี้ เพียงแค่ต้องการเงินจากนักท่องเที่ยวเท่านั้น โดยไม่มีการบริการที่ดี

คำถาม: ท่านมีการส่งเสริมการตลาด เป็นเอกลักษณ์ที่ทำให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว กลับมาใช้ บริการอีกหรือไม่อย่างไร

ตอบ: มีโปรโมชันให้กับลูกค้าในแต่ละช่วงปี เช่นนาทิตอง

คำถาม : ท่านมีการบริหารบุคคลอย่างไรให้มีความเป็นมืออาชีพ เช่น ด้านการสรรหาบุคลากร การอบรม การสร้างแรงจูงใจ การทำให้บุคลากรภักดีต่อบริษัท

ตอบ :เราอบรมและสอนงานพนักงานใหม่ในทุกด้านที่เราารู้ แสดงให้พวกเขาเห็นทุกรายละเอียด จุดไหนที่ควรระวัง และเราก็ทำเหมือนประหนึ่งว่าพนักงานเป็นเหมือนคนในครอบครัว ให้ความใกล้ชิดสนิทสนม ทำให้พวกเขารู้สึกผ่อนคลาย และจะทำให้พวกเขาเต็มใจทำงานและมีความสุขกับการทำงานให้เรา

คำถาม: ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลดีหรือผลเสียกับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร

ตอบ :ผมไม่แน่ใจว่าจะมีผลต่อด้านการท่องเที่ยวหรือไม่ แต่ผมคิดว่าน่าจะมีผลเสียต่อแรงงานคนไทย เพราะจะมีแรงงานต่างชาติเข้ามาแย่งงาน เพราะบางประเทศที่มีค่าแรงต่ำกว่า เพราะเปิดประเทศให้เข้าได้ง่ายขึ้น ผมหวังว่ามันคงไม่เกิดขึ้น เพราะจะทำให้คนไทยว่างงานเพิ่มขึ้น

คำถาม: ท่านคิดว่ากรมการมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นส่วนช่วยทำให้ธุรกิจนำเที่ยวประสบความสำเร็จ หรือไม่

ตอบ: จำเป็น บริษัทเราทำถูกกฎหมายตั้งแต่แรกเริ่มทุกอย่าง การเสียภาษี สัญญาจ้างสำหรับคนต่างชาติเป็นต้น และทุกธุรกิจควรจะทำตามด้วย

คำถาม: ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยาปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้มในอนาคตอีก 10 ปีข้างหน้าจะเป็นไปในทิศทางใด

ตอบ: ในฐานะของคนธุรกิจ ที่เห็นการบริการของชาติผม ผมพูดได้ว่าเมืองพัทยาคงจะพัฒนา มากกว่านี้ มันอาจจะใช้ เวลาอีก 4-5 ปี ต่อไปจิตใจของคนที่ทำงานด้านการท่องเที่ยวอาจจะเปลี่ยนไป ส่วนอีก 4-5 ปีข้างหน้าคาดว่าจะจะเป็นช่วงที่มีนักท่องเที่ยวมากที่สุด และจะค่อยๆลดลงเรื่อยๆ ปีต่อปี สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวรัสเซีย

ผลการสัมภาษณ์หน่วยงานจากภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

จากการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการภูมิภาคภาคตะวันออก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

(นายบริสุทธิ ประสพทรัพย์) ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในวันอังคารที่ 11 ธันวาคม 2555
11.00 น. -12.00 น.

คำถาม: ท่านมีนโยบายส่งเสริมและแก้ไขปัญหาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่ อย่างไร

ตอบ: ในการส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวสามารถมองได้หลายรูปแบบ ประเด็นแรกต้องมีการจัดทำแผนการขายเมืองพัทยา เราจะมีการจัดกิจกรรมในท้องถิ่นมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านวัฒนธรรม

ประเพณี เช่น จังหวัดชลบุรีจัดงานประเพณีวิ่งควาย นอกจากนั้นทำการเผยแพร่งานกิจกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ

สำหรับการเผยแพร่กิจกรรมในประเทศใช้การประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเมืองพัทยา เช่น งานวันไหล งานประเพณีลอยกระทง หรือ งานปีใหม่โดยใช้การประชาสัมพันธ์ และในขณะเดียวกันก็ทำการประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศ โดยการทำนิตยสาร โฆษณาในตลาดต่างประเทศ เช่น อเมริกา ยุโรป รัสเซีย หรือแม้กระทั่งในตลาดเอเชียก็มี ญี่ปุ่น จีน เกาหลี ก็จะลงโฆษณาตีประชาสัมพันธ์เช่น การจัดกีฬาอล์ฟ เทนนิส ระดับนานาชาติ เพื่อชักชวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในบ้านเรา ในตลาดในประเทศก็เช่นเดียวกันที่ใช้การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ ทีวี วิดีโอ หนังสือพิมพ์ สื่อออนไลน์ หากถามการดำเนินงานทางด้านประชาสัมพันธ์มีความจำเป็นไหม ตอบได้ว่ามีความจำเป็นอย่างมากที่สุด เมื่อเรามีผลิตภัณฑ์อย่างพัทยา ซึ่งมี ทะเล หาดทราย วัฒนธรรม ประเพณี แม้กระทั่งการท่องเที่ยวเชิงเกษตร สวนกล้วยไม้ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่าง ตลาดน้ำ 4 ภาค ปราสาทสังขารธรรม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เราก็โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ แล้วเราก็ยังเชิญสื่อมาทำข่าว อย่าง ช่อง 3 5 7 หรือในสื่อต่างประเทศเอง เราก็เชิญเขาไปเพื่อให้เขามาว่าพัทยามีอะไรที่น่าสนใจ สำหรับในต่างประเทศเราก็จัดรายการชื่อดัง มาสัมผัสเพื่อให้เขากลับไปเขียนเพื่อเผยแพร่ และนี่คือการประชาสัมพันธ์ทั้งตลาดภายในประเทศและต่างประเทศควบคู่ทั้งสองอย่าง

และสิ่งที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ขาดไม่ได้คือการเชิญผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจากต่างประเทศ เช่น ผู้ประกอบการจากยุโรป อังกฤษ เยอรมัน ออสเตรเลีย รัสเซีย เหล่านี้มาดูพัทยา หรือมาพบผู้ประกอบการในบ้านเรา ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการด้าน โรงแรม ธุรกิจรถเช่า ร้านอาหาร สถานบันเทิง มาพบแล้วก็เจรจาซื้อธุรกิจกัน ยกตัวอย่างเช่น นักธุรกิจจากรัสเซียมาเจรจาสื่อซื้อห้องพัก กับนักธุรกิจ ของบ้านเรา หรือมาซื้ออาหาร หรือประสานธุรกิจรถเช่า หรือซื้อรายการธุรกิจนำเที่ยวว่าแต่ละวันจะไปไหนบ้าง ไปสวนนงนุช ไปเกาะล้าน นี่คือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเราทำให้ ไม่นับการเชิญผู้ประกอบการในเมืองพัทยาไปร่วมงานส่งเสริมการขาย การท่องเที่ยวระดับโลก เช่น งาน ITB (International Tourism Borse : งานมหกรรมท่องเที่ยวโลก) ที่เบอร์ลินซึ่งจะมีในเดือน มีนาคม หรือแม้กระทั่งงานส่งเสริมการขายที่ มอสโก รัสเซีย ในขณะเดียวกันเรามองเห็นว่าตลาดท่องเที่ยวชาวรัสเซียเพิ่มสูงขึ้น จะเห็นได้ว่าจากปีนี้นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียเพิ่มเป็น 1 ล้านคน เราก็จะนำผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวของพัทยาไปพบปะกับบรรดาผู้ซื้อธุรกิจท่องเที่ยวชาวรัสเซีย

สำหรับปัญหาด้านธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา อดีตก็เคยมีการเอาโทรศัพท์มาตั้งโต๊ะ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้าซื้อทัวร์ แต่เมื่อนักท่องเที่ยวซื้อ อหมดแล้วยกโทรศัพท์หนี หรือ

แม้กระทั่งการซื้อทัวร์ตัดราคากันเอง พอเกิดปัญหาที่ไม่มีใครเข้าไปดูแลนอกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือ สคบ. (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) หรือ กระทรวงพาณิชย์ ในการกำหนดราคาที่ไม่เป็นมาตรฐาน แต่มันน้อยมากที่องค์กรดังกล่าวเข้าไปดูแล ขณะเดียวกันบริษัทนำเที่ยวก็ส่งเสริมในเรื่องของไกด์เถื่อน ไกด์พวกนี้ต้องเรียกว่าไกด์เถื่อนหมด เพราะว่าเราไม่มีกฎหมายควบคุมเรื่องของไกด์เถื่อน ยกตัวอย่างปัญหาเรื่องไกด์เถื่อน เอา ลูกค้าไปพินค่าน้ำตามร้านจิวเวลรี่ ค่าน้ำจากโรงแรม ค่าน้ำจากร้านอาหาร เยอะแยะไปหมด ราคาไม่มาตรฐาน เมื่อเกิดปัญหาเหล่านี้ก็มีการไปแจ้ง สคบ. หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่เจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถทำอะไรได้เนื่องจากการตกลงยินยอมของทั้งสองฝ่าย สมัครงใจที่จะซื้อขายกันเอง จนกระทั่งมาปี 2522 อ.ส.ท. (องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) ซึ่งต่อมาเปลี่ยนเป็นททท. (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) ในปัจจุบัน ได้ร่างกฎ พรบ. ขึ้นมา 2 ฉบับ ก็คือการจัดระเบียบธุรกิจการท่องเที่ยว การกำหนดมาตรฐานห้องพักให้มีมาตรฐานให้เป็นแบบ 5 ดาว 4 ดาว เพื่อไม่ให้เกิดการตัดราคาห้องพักกันซึ่งมันเคยเกิดขึ้นในอดีต และก็เรื่องบริษัทท่องเที่ยวเถื่อน ไกด์เถื่อน แต่ พรบ. ฉบับนี้ไม่ผ่านสภาเนื่องจากมีนักการเมืองบางคนเป็นเจ้าของโรงแรม เป็นหุ้นส่วน หรือ มีเครือข่ายกับธุรกิจโรงแรม หลังจากนั้นยังมีปัญหาเรื่อง ไกด์เถื่อนที่หลอกนักท่องเที่ยว และในปี 2535 ก็ได้มีการร่าง พรบ. ฉบับใหม่ขึ้นมาอีกฉบับเรียกว่า พรบ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ก็คือเอาเฉพาะ 2 อย่างนี้เพื่อที่ควบคุมบริษัทนำเที่ยวให้มีการจดทะเบียนเอาเงินเป็นหลักประกันไว้ และไกด์เถื่อนไม่ให้เอาเปรียบนักท่องเที่ยว และหากบริษัทมีปัญหามากก็จะยึดใบจดทะเบียนไว้

คำถาม : ท่านคิดว่า มีองค์ประกอบใดบ้างที่จะทำให้ ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประสบความสำเร็จ

ตอบ: สำหรับองค์ประกอบที่ทำให้เมืองพัทยาประสบความสำเร็จเลยคือ

1. ระบบการขนส่ง
2. โรงแรม ที่พัก มีทั้งหมด 70,000 ห้อง ซึ่งได้มาตรฐานหมด
3. ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถใช้เป็นแหล่งพักผ่อน หาดทราย ชายทะเล มีธุรกิจเรือ ที่จะไปเกาะล้าน สามารถดำน้ำได้ เล่นน้ำได้ สนามกอล์ฟ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้คือความพร้อม

คำถาม: ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยรวม เช่น การเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและภัยธรรมชาติ และคู่แข่ง มีผลต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่ หากมีปัญหาท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหายังไง

ตอบ : ปัญหาเรื่องของการเมืองมีผลต่อธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างมหาศาล เรื่องของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อน กระทบนิดเดียวจะเกิดปัญหา หาชิ้นทันทีเลย

ยกตัวอย่าง การเกิดปฏิวัติ ข่าจะออกไปทั่วโลก และคนต่างชาติจะมองเรื่องการปฏิวัติเป็นเรื่องที่น่า
 รังเกียจที่สุด เพราะคนต่างชาติจะมองถึง การรบรา เขาก็ไม่กล้าเดินทางเข้ามาเที่ยว เขาไม่ได้มองว่า
 เหตุการณ์เหล่านี้เกิดเพียงบางจุด แต่เขามองว่าเกิดเหตุ การณ์ทั้งประเทศ และกว่าการเมืองจะเข้ารูป
 เข้ารอยต้องเสียเงินในการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้กับต่างชาติอีกซึ่งเป็นเม็ดเงินจำนวนมาก

ปัญหาทางด้านกฎหมายควรไปสอบถามกับกระทรวงการท่องเที่ยวดีกว่าเพราะ
 กระทรวงเป็นคนถือกฎหมายในเรื่องของธุรกิจนำเที่ยว ในเรื่องของมัคคุเทศก์ เขามีวิธีการอย่างไร
 หรือในเรื่องของการพัฒนาทางด้านบริการการท่องเที่ยวในส่วนการบริการทางด้านโรงแรม
 พนักงาน ทางร้านอาหาร เราต้องให้ความรู้เขาว่างานทางด้านบริการคืออะไรให้มีวิญญูณการขาย
 ทางด้านบริการ ทาง ททท . เราก็มีการจัดการอบรมทางด้านนี้ อยู่ โดยให้ความรู้ตั้งแต่ การแต่งตัว
 การวางตัว แม้ แต่คนขับแท็กซี่เราก็จัดอบรม ว่า คนขับแท็กซี่ที่ดีควรทำอย่างไร สำหรับการ
 ประสานงานการอบรมเหล่านี้เราได้ประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่างๆให้มาอบรม

ปัญหาเศรษฐกิจย่อมมีผลกระทบแน่นอน หากเศรษฐกิจโลกไม่ดี การท่องเที่ยว ก็
 ไม่ดีเนื่องจากนักท่องเที่ยวไม่มีเงินมาเที่ยว หรืออาจจะเที่ยวที่ที่ใกล้ประเทศเขา หรือลดระยะเวลา
 ในเที่ยวเพื่อลดราคาค่าใช้จ่ายลง เคยกินอาหารทะเลในโรงแรมใหญ่ๆ ก็มากินตามร้านอาหารข้าง
 ทาง เคยกินผลไม้ราคาแพงก็กินผลไม้ราคาถูกลง เพื่อที่จะลดค ่าใช้จ่ายลงเช่นกัน หรือแม้กระทั่ง
 นักท่องเที่ยวชาวไทยเองจากประเทศไทยเกิดผลกระทบกับน้ำท่วมที่ผ่านมา ก่อนเกิดปัญหาน้ำท่วม
 นักท่องเที่ยวเคยไปเที่ยว 4 คืน 5 วัน ก็จะลดเวลาลงเพื่อเอาเงิน ไปบูรณะซ่อมแซมบ้านของตัวเอง จะ
 เห็นได้ว่าปัญหาเศรษฐกิจมีผลกระทบกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก

ปัญหาคู่แข่งจากนักธุรกิจท่องเที่ยวต่างชาติ ก็จะเห็นได้ว่ามีพวกนักท่องเที่ยว
 เลื่อนที่เข้ามาเพื่อมาทำเรื่องผิดกฎหมาย ส่วนตรงนี้ก็จะเป็นหน้าที่ของด่านตรวจคนเข้าเมือง ต้องดู
 ว่าวีซ่าที่เข้ามา มาทำอะไร ทำธุรกิจหรือเปล่า มาเที่ยวหรือเปล่าซึ่งในส่วนนี้ ทางด่าน ตรวจคนเข้า
 เมืองต้องเป็นคนตรวจ เนื่องจากนักธุรกิจท่องเที่ยวชาวรัสเซียแล้ว ยังมีกลุ่มนักธุรกิจชาวจีนก็มี มาเล
 เซีย สิงคโปร์ก็มี พวกนี้ที่เข้ามาทำธุรกิจในไทยได้คือจะใช้ช่องโหว่ของกฎหมายไทย ในรูปแบบก็คือ
 เข้ามาแต่งงานกับคนไทยแล้วก็ใช้คนไทยเป็นตุ๊กตา เพราะชาวต่างชาติเมื่อแต่งงานกับคนไทยก็
 สามารถขอวีซ่าทำธุรกิจได้ และเมื่อได้เงินก็เอากลับไปประเทศตัวเอง

ปัญหาด้านเทคโนโลยีเป็นปัญหากับธุรกิจการท่องเที่ยวมากทีเดียว ยกตัวอย่าง
 ในอดีตนักธุรกิจจะทำธุรกิจการท่องเที่ยวแบบนัดพบลูกค้าชาวต่างประเทศต้องบินไป ค ้า งเสีย
 ค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนมากไม่ว่าจะเป็นค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่าอาหาร แต่เมื่อมีเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต
 ระบบการสื่อสารที่ทันสมัยขึ้นก็จะลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ไปได้มากเลยทีเดียว และรวดเร็วด้วย ใน

ปัจจุบันการค้าขายบางอย่างก็ขายผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ควรระวังการหลอกหลวงผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย ควรซื้อผ่านเจ้าที่เชื่อถือ

ปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมนี้เราไม่สามารถทำอะไรได้เลย เช่น ปัญหาแผ่นดินไหว ปัญหาน้ำท่วม สำหรับพัทยาประสบปัญหาเรื่องภัยธรรมชาติ เช่น การกัดเซาะชายฝั่งของน้ำทะเล ทำให้เสียพื้นที่ สาเหตุเกิดจากสิ่งก่อสร้างที่ยื่นออกไปทางทะเล สิ่งก่อสร้างเหล่านี้จะทำให้กระแสน้ำที่พัดเปลี่ยนทิศทาง ความแรงของกระแสน้ำก็จะกัดเซาะชายฝั่งหมดไปทุกวัน นี่ก็เกิดเป็นภัยธรรมชาติที่มนุษย์เป็นผู้สร้างมันขึ้นมา ส่วนเรื่องน้ำท่วมอยู่ที่ระบบการจัดการเมืองของเมืองพัทยา มีระบบการระบายน้ำที่ดีหรือไม่ น้ำท่วมในเมืองพัทิวส่วนมากอยู่ที่การระบายน้ำไม่ทันถนน บางสายฝนตกไม่หนักน้ำก็ท่วมเพราะว่าระบบระบายน้ำไม่ดี

คำถาม: ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลดีหรือผลเสียกับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทิว หรือไม่อย่างไร

ตอบ: มองว่าเป็นผลดีมากกว่า การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ การเปิดเสรีทางการค้า เมื่อเปิดเสรีทางการค้า ก็จะก่อให้เกิดการแข่งขันกันทางด้านบริการ กลุ่มคนที่จะได้ประโยชน์คือนักท่องเที่ยว หรือผู้ซื้อ อย่างหนึ่งที่ต้องคิดคือ ไม่ต้องกลัวว่าแรงงานต่างชาติ จะเข้ามาในประเทศไทย เพราะในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะต้องตกลงกันว่าต้องมีคณะกรรมการควบคุมวิชาชีพ เช่น ธุรกิจท่องเที่ยวเรามีให้ได้อยู่ 3 อย่าง คือ ไกด์ ร้านอาหาร โรงแรม เขามีกฎกติกาชัดเจนว่าคนที่จะเข้ามาทำงานหรือว่าลงทุนในประเทศไทยเรา ต้องมีประสบการณ์อย่างน้อยกี่ปีในประเทศเขา หรือ ไกด์ บริการ หรือ ทุกอาชีพคุณมีประสบการณ์อย่างน้อยกี่ปีในการทำงานประเทศของคุณ คณะกรรมการจะต้องพิจารณาตรวจสอบประวัติการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งทั้ง 10 ประเทศ มีกฎแบบนี้อยู่ทุกประเทศ หากถามว่าเราได้เปรียบหรือเสียเปรียบตอบได้เลยว่า เราได้เปรียบ ได้เปรียบในแง่ของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งเรามีพร้อมอยู่แล้ว เรามีสนามบิน โรงแรม สนามกอล์ฟ ความสะดวกพร้อมกว่าประเทศอื่นๆใน 10 ประเทศ แต่สิ่งที่เราเหนือกว่า คือ ความเป็นไทย มารยาทความเป็นไทยในแง่ของการบริการ แต่ก็มีสิ่งที่จะต้องระวังคือ ในเรื่องของภาษา ซึ่งประเทศเรายังใช้ภาษาที่สามน้อยอยู่ ต่างจากประเทศลาว กัมพูชา ที่เน้นให้ประชากรของเขาเรียนรู้ภาษาที่ 3 แล้ว และนี่คือสิ่งที่เราต้องระวัง แต่ปัจจุบันเราได้มีการจัดอบรมให้ความรู้ภาษาอังกฤษกับกลุ่มบริการระดับล่าง สามารถสื่อสารกับต่างชาติได้ ในปัจจุบันมีการจ้างแรงงานชาวพม่าที่ค่าแรงต่ำกว่าแต่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ โดยเฉพาะโรงแรมมักซื้อแรงงานจ้างพม่า ฟิลิปปินส์ ที่พูดภาษาอังกฤษได้มาให้บริการชาวต่างชาติ โดยเฉพาะแรงงานชาวฟิลิปปินส์

คำถาม: ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทิวปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้มในอนาคตจะเป็นไปในทิศทางใด

ตอบ: สำหรับธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทฯ ผมว่าดีขึ้น ถ้าผู้ประกอบการ ไม่มีจริยธรรม ไม่มีคุณธรรม นักท่องเที่ยวก็จะใช้บริการ หรือ ซื้อบริการคุณแค่ครั้งเดียว แต่ถ้าคุณสร้างความประทับใจกลับมาครั้งหน้าเขาก็ต้องใช้บริการคุณอีกแน่นอนในระยะหลังๆผมมองธุรกิจบริการเริ่มมีการแข่งขันกัน และพัฒนาให้ดีขึ้น ซึ่งผมว่าดีขึ้นกว่าแต่ก่อน เช่น แต่ก่อนการจ้างมัคคุเทศก์แบบไหนก็ได้มานำเที่ยว แต่ปัจจุบันจ้างมัคคุเทศก์ที่มีคุณภาพและมีความรู้มานำเที่ยว ซึ่งมีมากขึ้น

และนักธุรกิจนำเที่ยวมีการพัฒนาตลาด การที่เขาทำธุรกิจนำเที่ยวจากนักท่องเที่ยวทั่วโลก ถ้าเขาเฉยๆไม่มีการวางแผนการตลาดรองรับไว้ เขาขาดทุนแน่นอน เพราะปัจจุบันมีการทำการตลาด เช่น เดินทางออกไปติดต่อลูกค้า การโฆษณาทางสื่อต่างๆ เช่น ทางทีวี สื่อออนไลน์ เป็นต้น ต้องขยายตั้งแต่ธุรกิจการบิน อย่างธุรกิจเล็กๆเองก็ต้องมีการพัฒนาตัวเอง และทาง ททท.เองก็มีการจัดเวที ที่เราเรียน ว่า Consumer fair คือ การหาแหล่งจัดซื้อธุรกิจ หรือหาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆ มาแนะนำเสนอให้บริษัทท่องเที่ยว

ในอนาคตแน่นอนเมื่อเปิดเสรีอาเซียนย่อมมีการแข่งขัน ด้านคุณภาพบริการ ถ้าเราพัฒนาในส่วนนี้ก็แน่นอนว่าเราสามารถรองรับประชากรอาเซียนได้ 10 ปี นะดีขึ้นแน่นอนถ้าการเมืองคงที่

คำถาม: องค์ประกอบการท่องเที่ยว ด้านใดบ้างที่ท่านคิดว่าต้องปรับปรุงและพัฒนา เช่น แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยว ระบบสาธารณูปโภค

ตอบ: ปัญหาที่ควรระวังคือ ความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน แต่ก็ต้องมีการบริการบางอย่างที่ต้องแก้ไข เช่น ราคาสินค้า การจัดระเบียบจุดวางของขาย ที่ต้องเป็นระเบียบ แต่ในส่วนของจุดนี้เป็นหน้าที่ของเทศกิจ

จากการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี (นายธารทิพย์ มีลักษณะ)

ที่สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี ในวันอังคารที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2556 เวลา

09.00 น. - 11.00 น.

คำถาม: ท่านมีนโยบายส่งเสริมและแก้ไขปัญหาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทฯ หรือไม่ อย่างไร

ตอบ: เราทำหน้าที่แทนกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ให้ส่วนภูมิภาค ดำเนินตามนโยบายของรัฐบาล เรื่องหลักๆ คือในเรื่องของการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนามาตรฐานด้านต่างๆ การประชาสัมพันธ์ การตลาด เติบโตเพิ่มการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และนโยบายของรัฐบาลที่จะให้เพิ่มรายได้ให้ได้ 2.2 ล้าน ทำให้เราต้องมาคิดในหลายงาน ที่จะกระตุ้นให้มีการเดินทางไปภาคตะวันออกมากขึ้น ซึ่งเราได้สำรวจพบว่าแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยว

โดยเฉพาะพืชยา เราจึงต้องพัฒนารักษาไม่ให้เสื่อมโทรมให้อยู่ในสภาพที่มีประสิทธิภาพ เรื่องของน้ำ สาธารณูปโภค ความปลอดภัย ทำให้เราต้องมาหาโครงการเพิ่มเติม เพื่อให้พืชยาเป็นเมืองขุดนิคมของนักท่องเที่ยวให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้มากขึ้น โครงการที่ทำอยู่จะเป็นในเรื่องของกลุ่มจังหวัด เช่น

1. จัดงานส่งเสริมภาพลักษณ์ของภาคตะวันออก คืองานสี่สัปดาห์ภาคตะวันออก เป็นการส่งเสริมการขายโดยรวมกัน 4 จังหวัด คือชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด โดยเชิญผู้ประกอบการออกร้าน เช่น โรงแรม อาหาร อัญมณี สินค้า OTOP วัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่กว่า 50 แห่ง เราใช้พื้นที่ 4 กิโลเมตร ในการจัดงาน และได้รับความสนใจเป็นอย่างดีตลอด 3-4 ปีที่ผ่านมา

2. เราพร้อมกับเอกชนไปออกบูชที่ศูนย์สิริกิติ์ งานไทยเที่ยวไทย ในช่วงเดือนกันยายน เราเชิญผู้ประกอบการกว่า 80 บูช นักท่องเที่ยวมางานที่เป็นจำนวนมาก และการเลือกผู้ประกอบการเราเลือกจาก สมาคมที่ร่วมมือกับเรา

3. เราใช้กีฬาเชื่อมการท่องเที่ยว เช่น กอล์ฟในพื้นที่ 4 จังหวัด มีสนามกอล์ฟทั้งหมด 25 แห่ง ในชลบุรีมี 18 แห่ง ซึ่งมากที่สุดในประเทศไทย และนักกอล์ฟชาวต่างชาติก็นิยมมาใช้สนามของเราในการแข่งขันหรือสังสรรค์ เราจึงอยากโปรโมทสนามกอล์ฟของเราเพราะมีศักยภาพ เราจัดอีเว้นท์แข่งขันพร้อมกัน 18 สนาม มีนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นมากที่สุด คิดว่ากีฬา กอล์ฟเป็นอย่างหนึ่งที่ทำรายได้ให้กับพื้นที่ได้

4. กิจกรรมฟุตบอลที่คิดว่า เป็นอีกอย่างที่เป็นกีฬาเชื่อมการท่องเที่ยวได้ กีฬาฟุตบอลของภาคตะวันออกเริ่มจากกีฬาของภาคอุตสาหกรรม ซึ่งเราได้จัดการเป็นเวลา 2 ปีแล้ว ไม่ใช่เฉพาะนักกีฬาแต่ผู้ติดตามก็ตามไปด้วย และได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เป็นทางหนึ่งที่เราคิดว่าจะได้รายได้เพิ่ม

5. การรवानส่งเสริมความรู้ไปยังภูมิภาคต่างๆ 4 ภาค เราจะมีคาราวานจากแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในภาคตะวันออก เช่น สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล สวนเสือศรีราชา ทิฟฟานี อัลคาซ่า ไปเปิดบูชยังภูมิภาคต่างๆ ที่ไปมาแล้วได้แก่เชียงใหม่ สกลนคร สุพรรณบุรี ตรัง และเมื่อปิดเทอมเด็กก็จะชวนผู้ปกครองมาเที่ยว

ในส่วนของเราเป็นการส่งเสริมด้านการขายไปในตัวและเป็นการโปรโมทกิจกรรมในพื้นที่ของเรา อันนี้เป็นกิจกรรมที่เราได้ทำให้เรื่องของการส่งเสริมภาพลักษณ์ นอกจากนั้นงานที่เคยได้ทำไปแล้วจะอยู่ในเรื่องของการอำนวยความสะดวกของป้ายบอกทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว พวกป้ายสีฟ้า เราเป็นคนทำทั้งหมดเพื่อให้นักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวได้ถูกต้องต้อง ไม่ใช่เฉพาะป้ายบอกทาง เรายังทำป้ายในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำเป็นประจำน้อยนักท่องเที่ยว

จะได้ทราบประวัติ ราวๆ เช่น แผนที่ที่เกาะสีชัง นักท่องเที่ยวจะได้ทราบว่าอยู่ที่ไหน ทำให้ นักท่องเที่ยวมีภาพชัดเจนขึ้น เมื่อมีข้อมูลที่อยู่ใกล้ตัว นอกจากนั้นเรามีนโยบายแก้ไขและช่วยเหลือ นักท่องเที่ยว เราจ้างคนที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ จำนวน 11 คน เช่น ภาษาจีน เกาหลี รัสเซีย ไปประจำที่ต่างๆ ซึ่งเราจับมือร่วมกับตำรวจ ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความวางใจเวลามาเที่ยว ไทย และสามารถช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ งานส่งเสริมเราดูแลแบบรอบด้านมากกว่า นักท่องเที่ยว ต้องการอะไร ส่วนเรื่องของปัญหาทัวร์เถื่อน อยากให้แจ้งมาที่เราหรือตำรวจ บ.ง.ท.เราไม่ทราบไป เปิดที่ไหนอย่างไร เพราะเมืองท่องเที่ยวมีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก อย่างที่มีอะไรที่ผิดกฎหมายเราก็ พยายามทำให้ถูกต้อง เราอยากให้ช่วยกันดูแล ชมรมสมาคมของคุณต้องช่วยกันดูแลทำให้เข้มแข็ง เมืองไทยเป็นของทุกคน นอกจากนั้น ผมมาอยู่ที่นี้ ผมได้จ้างที่ปรึกษาในเรื่องของการประชุมนานาชาติในเรื่องของ MICE เพราะนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ เป็นกลุ่มที่ใช้เงินเยอะ ถ้าเรามีความพร้อม และคิดว่าคุ้มค่า เราถึงจะทำ มีการศึกษารองรับเอาไว้แล้ว พร้อมทั้งจะดำเนินการ นอกจากนั้นเรายัง มีโครงการอบรมผู้ประกอบการ บุคลากร มัคคุเทศก์ โดยจะมีกระทรวงแรงงาน และมหาวิทยาลัยในพื้นที่เป็นหลัก เช่น ในภาคตะวันออก ได้แก่ ม.บูรพา จะเป็นหลักในการพัฒนาบุคลากรให้เข้าสู่ AEC(ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน) และในอีก 6 มหาวิทยาลัย ที่จับมือกันในภาคตะวันออก โดย จัดทำในเรื่องมาตรฐานของธุรกิจนำเที่ยว นอกนั้นภาคเอ กชนจะส่งบุคลากรไปอบรมที่ เมืองจาการ์ตาร์ อินโดนีเซีย การปรับหลักสูตร และนำมาปรับให้สอดคล้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งหมด ดังนั้นคนรุ่นเก่า รุ่นใหม่ ก็ต้องปรับเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐาน

คำถาม : ท่านคิดว่ามีองค์ประกอบใดบ้างที่จะทำให้ ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประสบความสำเร็จ

ตอบ: สะดวก สบาย สะอาด ปลอดภัย

สะดวก การเดินทางมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมาเรื่อยๆ จากการใช้สนามบิน โดยเฉพาะนักท่องเที่ยว รัสเซีย อินเดีย เมืองพัทยา ถือเป็นที่ 2 รองจากกรุงเทพมหานครวิเคราะห์ จากรายได้และจำนวนนักท่องเที่ยว ดังนั้น ระบบจราจรดี ดัด ท่านผู้ว่าก็ได้เร่งแก้ไขทางที่สามารถ ขยายได้ก็ขยาย สิ่งที่อยู่ในวาระ 3-5 ปี ที่ต้องเข้าแผนก็จะทำไปตามแผน เช่น อุโมงค์รอดตลอด ระหว่างแยก สิ่งที่ทำระบบจราจรดีขึ้นเราให้ความสำคัญ

สบาย เรามีโรงแรมที่พักจำนวนมากกว่า 1,000 โรงแรม หรือประมาณ 40,000 ห้อง พัทยา ชลบุรีเราถือเป็นมืออาชีพอยู่แล้ว และทั้งความคุ้มของราคาต่อหัว เป็นส่วนหนึ่งทำให้นักท่องเที่ยวมาเมืองพัทยาน่ามาก

สะอาด เป็นธรรมดาสำหรับเมืองที่เจริญอย่างรวดเร็ว ชลบุรีมีประชากรประมาณ 1.3 ล้าน ประชากรแฝง ประมาณ 1 ล้านเศษนักท่องเที่ยวเข้ามาปีละประมาณ 7 ล้านคน รวมเป็น 9

ล้านคน เมื่อเมืองที่โตเร็วปัญหาต่างๆก็ย่อมมีบ้าง เช่นเรื่องของ จราจร เรื่องของขยะ อาชญากรรม ต่างๆ แต่ผู้บริหารก็พยายามพัฒนาทุกวินาที ถ้ามีส่วนขาดเราจะเติมเต็มตลอด ส่วนสิ่งที่เหลือบ่ากว่าแรงก็ให้เป็น โครงการระดับชาติ

ความปลอดภัย เป็นเรื่องที่ทำให้ความสำคัญมาก นักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย เข้ามาในหนึ่งปี มากกว่า 2 ล้าน โดยเฉพาะหน้าหนาว โดยโรงแรมทุกของโรงแรมแม่กระทั่งโรงแรม 3 ดาว ถูกสำรองเต็ม จำนวนที่พักไม่เพียงพอ นั้นแสดงให้เห็นว่าเรื่องของการลงทุนยังทำได้อีก เพราะว่าจำนวนที่พักหน้า High season ไม่เพียงพอ

คำถาม: ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยรวม เช่น การเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและภัยธรรมชาติ และคู่แข่ง มีผลต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่ หากมีปัญหาท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหายังไง

ตอบ:การเมือง ในช่วงที่สถานการณ์ที่ผ่านมา เช่น การปิดสนามบิน การชุมนุมประท้วงที่รอยัลคิลฟ์ ที่พัทยาภาคเอกชน เดือดร้อนและในกรณีที่ปิดสนามบิน มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวมาก เพราะนักท่องเที่ยวกลับบ้านไม่ได้ รัฐต้องสูญเสียเงินเป็นหลายพันล้านบาท ที่จะต้องจ่ายชดเชยให้กับนักท่องเที่ยว ดังนั้น เราจำเป็นต้องมีการจัดมาตรการ ศูนย์ความช่วยเหลือต่างๆให้นักท่องเที่ยว มาตรการต่างๆ ที่เราประกาศใช้หลังจากที่สถานการณ์ในประเทศได้คลี่คลาย แล้วเราถูกประกาศว่าเป็น ประเทศเดียวในอาเซียนที่ไม่มีความปลอดภัย ทางเราจึงจัดทำประกันชีวิตให้นักท่องเที่ยว อีกทั้งยังจัดเงินกู้ให้ผู้ประกอบการ เพื่อให้ฟื้นตัว ก็ส่งผลดีขึ้น และยังคงมาตรการนี้อยู่

ภัยธรรมชาติ ในประเทศมีมาก แต่ที่ชลบุรีอาจไม่มีน้ำท่วม แต่เราจัดตั้งศูนย์ไว้คอยช่วยเหลือ ผู้คนที่ประสบผลกระทบ มีการช่วยเหลือโดยการพาผู้ได้รับผลกระทบที่ศูนย์ไปท่องเที่ยวเพื่อผ่อนคลายความเครียด เป็นการแก้ไขปัญหาทั้งระยะสั้น-ยาว และพอหลังจากเหตุน้ำท่วม คนในแถบกรุงเทพมหานครต่างพากันมาซื้อที่ดิน ที่ชลบุรี ปัญหาเรื่องนี้ส่วนใหญ่เราจะได้รับผลกระทบเป็นในระยะสั้น ๆ

คำถาม: ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผล ดีหรือผลเสียกับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร

ตอบ:เพื่อนบ้านกระแสนการท่องเที่ยวระหว่างอาเซียนกับอาเซียน ในระหว่างเพื่อนบ้าน ซึ่งมีจำนวนมากกว่าต่างชาติที่เข้ามา และในพัทยาก็ควรมีการพัฒนาให้สามารถจับมือกับอาเซียนได้ เช่น พัทยาและทางสำนักงานเราได้ขอ บประมาณ โครงการจัดกิจกรรมขยายโอกาสการท่องเที่ยว

เชื่อมโยงภาคตะวันออก คือชลบุรี ระยอง ตราด เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน เมื่อเดือนสิงหาคมที่ผ่านมา เราพาผู้ประกอบการของเรา ตัวแทน โรงแรมต่างๆ ไป ไรด์โชว์ประเทศเพื่อนบ้าน เช่น กัมพูชา โดยทำเส้นทางเดินรถจะเชื่อมไปถึงเวียดนาม เพราะฉะนั้นชายแดนต่างๆ เช่น เกาะกง ที่อยู่ติดกับภูมิภาคก็จะมีนักท่องเที่ยวไปมาหาสู่กันมาก เป็นที่น่ายินดีที่เมื่อเราจับมือในเรื่องของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นักท่องเที่ยวจะมาเที่ยวหรือมาทำอาชีพต่างๆ ตอนนี้ตัวเลขที่ผ่านเข้าออกด่านมีจำนวนมากขึ้น ไม่ต่ำกว่า 40% แสดงถึงการไหลเวียนของผู้คนนั้นมีมากขึ้น ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยเรา และรอบบ้านเรา ไม่ว่าจะเป็น พม่า ลาว กัมพูชา มาเลเซีย ที่อยู่ติดกับบ้านเรา ผมเคยถามเพื่อนที่เป็นชาวต่างชาติ ครั้งแรกที่จะมาเที่ยว เขาอยากมาเที่ยวที่ประเทศไทย ก่อนเป็นอันดับแรกๆ เพราะบ้านเรามีความศิวิไลซ์ ความหลากหลายของวัฒนธรรม วิถีชีวิต อาหาร การกินอุดมสมบูรณ์ อบอุ่น เป็นเหตุผลทำให้ต่างชาติเข้ามาในไทย ขณะนี้เรามีการทำกิจกรรมเชื่อมโยงไปยัง 3 ประเทศ เป็นการออกไปทั้งทางบก อากาศ และทางเรือ มีการเชื่อมโยงกันและจะเกิดโครงการใหม่ ๆ ในอนาคตในประเทศเราเอง เช่น ทางทะเล ที่จังหวัดชลบุรี พัทยา ไปฝั่งภาคใต้ ในอนาคตจะมีเรือเร็ววิ่ง ทำให้ไม่ต้องขึ้นรถ เพราะต้องเสียเวลานาน ขณะนี้ตอนนี้ได้มีหน่วยงานของเอกชนเข้ามาขอร่วมมือจัดทำโครงการนี้ นับว่าเป็นเรื่องน่ายินดี เมื่อเทียบกับต่างประเทศ อาทิ เช่นที่ เซินเจิ้นประเทศจีน เมืองเป็นเกาะ การเดินทางจะเป็นทางเรือโดยมีการขนส่งผู้คนที่รวดเร็วมาก และจะมีประโยชน์อย่างมากกับไทยในอนาคต ในเรื่องเราได้มีการพูดคุยกับทาง ห้างร้าน สมาคม โรงแรมต่างๆ ซึ่งคิดว่าเราพร้อมเพราะดูจากประเทศต่างๆแล้ว เราพร้อม และที่เป็นที่วิตกกังวล โดยมากจะเป็นเรื่องของภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะกลุ่มแรงงาน เราจะ เสียเปรียบ คนฟิลิปปินส์ เวียดนาม เพราะเราไม่ได้เรียนมาตั้งแต่เด็ก แต่ถ้าในเรื่องของ การบริการตรงนี้เราพร้อมมากที่สุด การบริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องจิตใจการบริการ เราดีกว่าชาวต่างชาติเยอะ เพราะผมไปต่างประเทศบ่อย ผมสังเกตว่าไทยเราดีกว่าและจะเป็นผลดีในภาคธุรกิจ ที่ดีมากกว่าผลเสีย พม่าที่เพิ่งเปิดประเทศ อีกทั้งพม่ายังเป็นที่น่าสนใจ เพราะเมื่อก่อนปิดประเทศ แต่ตอนนี้เมื่อเปิดประเทศแล้ว ทำให้ตัวเลขจำนวนนักท่องเที่ยวเยอะมากขึ้น นอกจากนี้กลุ่มคนพม่าและชาวต่างชาติอื่นๆ นอกจากจะเข้ามาไทย เพื่อเป็นแรงงานแล้ว ยังเข้ามาทำการรักษาพยาบาล เพราะที่ไทยราคาถูกและคุณภาพดี พม่ายังได้จัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยว โดยการจัดทำเส้นทาง ทางหลวงใหม่ ที่เมือง เนปีดอ มี

การจัดทำเส้นทางขนาดใหญ่ แต่จำนวนรถยังคงค่อนข้าง น้อยแต่อย่างไรก็ตาม ทางพม่าจะร่วมมือกับไทย ในเรื่องของการท่องเที่ยว

คำถาม: ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพญาปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้มในอนาคตจะเป็นไปในทิศทางใด

ตอบ: ในขณะนี้พญาเป็นเมืองที่ติดลำดับของการท่องเที่ยว ที่คนทั่วโลกรู้จักมีแนวโน้มของการเติบโตที่ไม่หยุดยั้ง หมายถึง เมื่อคนรู้จักจากข้อมูลข่าวสารต่าง เช่น จากอินเทอร์เน็ต ทำให้คนอยากมาเที่ยวพญามากขึ้น และคนส่วนใหญ่จะเป็นพวกกลุ่มคนจีน รัสเซีย และอีกอย่างเมื่อเปิดประเทศเป็นอาเซียนก็ย่อมที่จะเกิดผลกระทบอย่างแน่นอน ดังนั้นผู้บริหาร ผู้ประกอบการก็ต้องมีการคิดกันอย่างไม่หยุดยั้ง และต้องวางแผนอยู่เสมอ ในอดีตใครที่คิดการตลาดใหม่ๆขึ้นมาก็จะได้ลูกค้า และประสบผลสำเร็จอยู่เสมอ ต่อพามาในอีกสักระยะก็เป็นช่วงของการลอกเลียนความคิด ทำให้เกิดการตัดราคากัน ส่งผลให้ทางเอกชนต้องหาทางออกโดยการจัดทำกิจกรรมให้ยั่งยืนมากขึ้น และช่วยเหลือสังคม และเส้นทางการเดินทางที่เป็นพื้นฐานหรือแบบธรรมดา มักไม่ค่อยได้รับความนิยมแล้ว เพราะเดี๋ยวนี้นักท่องเที่ยวได้ปรับเปลี่ยนการท่องเที่ยวไปสนใจเรื่องของความแปลกใหม่มากขึ้น

คำถาม: องค์ประกอบการท่องเที่ยว ด้านใดบ้างที่ท่านคิดว่าต้องปรับปรุงและพัฒนา เช่น แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยว ระบบสาธารณูปโภค

ตอบ: ปรับปรุงเส้นทางเชื่อมโยงโครงการศึกษาพื้นที่พิเศษ ของ ทอท . จากการเสวนาที่พม่า เราต้องการให้นักท่องเที่ยวมีกิจกรรมมากขึ้น เช่นมาเที่ยว 3 วันก็จัดกิจกรรมให้อยู่นานขึ้น 7 วันเป็นต้น เช่น การออกท่องเที่ยวไปทาง วัดเขาชีจรรย์ และเส้นทางจักรยาน เพื่อให้ได้ออกกำลังกาย ทำสถานที่ถ่ายรูปพักผ่อนให้มากขึ้น

แหล่งท่องเที่ยวตามนโยบายรัฐบาล ที่นิยมเช่น ชายหาด ทางพญาเราได้มีนโยบายปรับภูมิทัศน์ เอาทราย มาเสริมหาด เช่นที่หาดจอมเทียน ก็จะมีการปรับถนน ติดคลองวงจรปิดเพื่อความปลอดภัย ส่วนที่เกาะล้านที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาก จะปรับให้เส้นทางมีความสวยงาม สดชื่น และความปลอดภัย มากขึ้น โดยจะอยู่ในระหว่างการออกแบบ จัดทำโครงการและคาดว่าจะใช้เวลาไม่นานประมาณสิ้น ปี ส่วนระบบสาธารณูปโภค ทางผู้ว่าจังหวัดก็ช่วยประสานงานอย่างเต็มที่

ปัญหาหาดถูกกัดเซาะที่พญา โดยได้มีการศึกษา แต่อย่างไรก็ตามเราควรไปศึกษาพญาเองโดยตรง เพราะเป็นหน่วยงานโดยตรง เจ้าหน้าที่ ในพญา โดยได้ให้มีการจัดทำกรจดทะเบียนเจ้าหน้าที่ เช็คนำนวนล่า มีการถ่า ยรูปเจ้าของกับเจ้าหน้าที่ อีกทั้งตอนนี้ทางกรมเจ้าท่าจะทำการ

ควบคุมไม่ให้มีมากกว่านี้ (ตอนนี้มี 500 ลำ) และยังจะให้มีการจัดทำประกันภัย เกี่ยวกับผู้ประกอบการเจ็ทสกี นอกจากนี้ในภาคเอกชน การทำสวนน้ำ มีกลุ่มธุรกิจชาวอินเดีย จะเข้ามาทำกิจการนี้ เนื่องจากพัทยาเป็นเมืองที่โตเร็ว ทำให้กลุ่มนักลงทุน สามารถเข้ามาลงทุนได้อีกมาก

จากการสัมภาษณ์ รองนายกเมืองพัทยา (ดร.วีระวัฒน์ คำชาย) ที่ศาลาว่าการเมืองพัทยา ในวันพุธที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 เวลา 14.15 น. - 15.30 น.

คำถาม: ท่านมีนโยบายส่งเสริมและแก้ไขปัญหาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่ อย่างไร

ตอบ: โดยทั่วไปแล้วเมืองพัทยามีนโยบายไม่ได้ส่งเสริมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยตรง แต่จะเป็นในภาพส่งเสริมทางด้านแหล่งท่องเที่ยว จัดกิจกรรมต่างๆในด้านการท่องเที่ยว ยกตัวอย่างเช่น การมี จัดงานการท่องเที่ยวที่ต่างประเทศ อังกฤษ รัสเซีย ทางเมืองพัทยาก็ร่วมกับอบจ. (องค์การบริหารส่วนจังหวัด) ททท. จะนำผู้ประกอบการท่องเที่ยว และจัดบูชานำเสนอในงานนั้นๆ เพื่อให้ ผู้ประกอบการได้พบกับลูกค้าโดยตรง นอกจากนั้นเราก็นำสื่อมวลชนต่างประเทศมาดูงานของเรา

ด้านปัญหาในเรื่องบริษัททัวร์ในตอนนี้อยู่ในการออกใบอนุญาตเป็นหน้าที่ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปัญหาที่ส่วนมากคือ เรื่องไกด์ไทยกับไกด์ต่างชาติที่พบปัญหากัน จึงต้องให้ภาครัฐเป็นคนคอยจัดการ แต่ประเทศไทยเป็นอะไรที่เราอยากทุกอย่าง ยกตัวอย่างเช่น บริษัททัวร์เกาหลีนำนักท่องเที่ยวเกาหลีมาเที่ยวประเทศไทย ในระเบียบต้องมีไกด์ไทย ไกด์ไทยก็มานั่งเฉยๆ โดยมีการจัดการเป็นคนเกาหลีหมดเลย ตั้งแต่โรงแรม อาหาร รถทัวร์ เป็นการบริการของเกาหลี โดยที่ให้ไกด์ไทยเป็นการจัดการ เงินจะเป็นของเขาทั้งหมด ไทยได้ไม่มาก แต่ประเทศไทยไม่มี กฎหมายจัดการเขา ส่วนใหญ่เราไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับเขา เราก็ได้รายได้จากโรงแรมบางส่วน ร้านอาหารบางมือ นวด บางทีเกาหลีหรือรัสเซียเขาก็มีบริการนวดของเขาเอง

ในการแก้ปัญหาบริษัทนำเที่ยวเดือนต้องให้ตำรวจท่องเที่ยวไปดูแลเนื่องจากในทางเมืองพัทยาเองไม่ได้เข้าไปควบคุมดูแลเนื่องจากไม่มีอำนาจในการตรวจสอบบริษัทนำเที่ยวเดือน หน้าที่ของเมืองพัทยาก็มีหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานงานระหว่างตำรวจกับหน่วยงานต่างๆเข้ามาคุยเจรจากันมากกว่า

คำถาม : ท่านคิดว่ามีองค์ประกอบใดบ้างที่จะทำให้ ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประสบความสำเร็จ

ตอบ: องค์ประกอบที่สำเร็จ คือ ความร่วมมือที่ดีระหว่างภาครัฐกับเอกชน ก็จะต้องจับมือและเดินพร้อมกันไปด้วยกัน เพราะต้องยอมรับว่าภาครัฐบางเรื่องก็ไม่วู้เรื่อง และในส่วนของภาคเอกชนเองก็จะอิงผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่

นอกจากนี้ยังมี ปัจจัยพื้นฐาน สาธา ารณูปโภคต่างๆความเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดการด้านการจราจร และต้องยอมรับว่าคนในพัทยามีความหลากหลาย และมีวิถีการใช้ชีวิตไม่เหมือนกัน ซึ่งเมืองพัทยาก็เป็นศูนย์รวมทุกอย่าง ในภาคประชาชนที่ต้องมีคุณธรรม ไม่เอาเปรียบ นักท่องเที่ยว

คำถาม: ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยรวม เช่น การเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและภัยธรรมชาติ และคู่แข่ง มีผลต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่ หากมีปัญหาท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหายังไง

ตอบ: การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในเรื่องของการเมือง มีปัญหาพอสมควร ยกตัว อย่างเช่นเมื่อปีที่ผ่านมามีปัญหาทางการเมืองของประเทศไทย ส่งผลกระทบต่อพัทยามากโดยจากตัวเลขทางเศรษฐกิจหายไปเป็นจำนวนมาก หากประเทศไทยมีความมั่นคงทางการเมือง เศรษฐกิจเมืองพัทยาก็ดี เนื่องจากพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวอยู่แล้ว เฉพาะการจราจร ความปลอดภัย และ สิ่งแวดล้อมก็จะทำให้พัทยาดีขึ้นอย่างแน่นอน แต่โดยส่วนมากแล้วคน 90 เปอร์เซ็นต์ ที่เคยมาเที่ยวเมืองพัทยาแล้วจะกลับมาเที่ยวเมืองพัทยาอีก นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเมืองพัทยานำเที่ยวแล้วไม่ได้สนใจเรื่องเทคโนโลยีของเมืองพัทยาแต่จากองค์ประกอบอื่นๆของเมืองพัทยา เช่น การบริการ ความปลอดภัย ความสะดวก

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น กฎหมาย โดยรวมแล้วพัทยาก็ไม่ได้เข้าไปยุ่งเรื่อง การเมืองและกฎหมายโดยตรงส่วนมากจะเป็นตำรวจ เนื่องจากเมืองพัทยาคู่ในสวนด้านส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวของการทำการตลาด จัดอีเว้นท์เพื่อเป็นการนำเสนอ การท่องเที่ยว เมืองพัทยา เหมือนเป็นส่วนรวมที่จะประสานงานกับองค์กรต่างๆ เช่น ประสานตำรวจ มัคคุเทศก์ ผู้ประกอบการ เป็นส่วนใหญ่ เช่นหากมีปัญหา เมืองพัทยาก็จะเป็นตัวประสานกลุ่มองค์กรที่เกี่ยวข้องมาเจรจากัน

การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจมีผลพอสมควรเนื่องจากในช่วงนี้ค่าเงินบาทมี ปัญหาเรื่องการแข็งค่า ทำให้นักท่องเที่ยวต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายมากขึ้น หรืออย่างบางช่วงค่าเงินบาทตก เช่นช่วงปี 2542 แต่เมืองพัทยาลูกค้าเพิ่มขึ้น 30 เปอร์เซ็นต์ เพราะค่าเงินทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม นักท่องเที่ยวต่างชาติยอมรับกับสังคม วัฒนธรรมเราอยู่แล้ว แต่มีบางจุดที่เราขัดแย้งกับวัฒนธรรมเราอยู่

สำหรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี คงไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนักคงจะเป็นไปตามยุคสมัยเพราะเราคงไม่แข่งขันเทคโนโลยีกับต่างประเทศเขาแน่นอน คำว่าเทคโนโลยีก็

จะมองเพียงความอำนวยความสะดวกมากกว่า ส่วนมากจะเน้นทางด้านสังคมและวัฒนธรรมมากกว่า

ปัญหาเรื่องของความสะอาดพื้ที่ดูแล อาจจะมีบ้างส่วนที่มีปัญหา เนื่องจากพื้ที่มีประชากรประมาณ แสนคน ในปี 1 มีนักท่องเที่ยวประมาณ 5-6 ล้านคน เมืองพื้ที่มีการว่าจ้างบริษัทมาช่วยดูแลก็ถือว่าดีในระดับหนึ่งเนื่องจากขยะมีทุกวัน ปัญหาก็คือระเบียบวินัยของคนเนื่องจากมาจากพื้นที่อื่น ทำให้ควบคุมดูแลยาก ยกตัวอย่างเช่น ในถนนคนเดินพบว่าขยะจะมีเป็นจำนวนมาก เมื่อทาง เมืองพื้เอาถึงขยะมาตั้งก็จะพบปัญหาขยะที่กองใกล้กับถึงขยะเนื่องจากปริมาณถึงขยะมีเป็นจำนวนมาก ทำให้ทัศนียภาพไม่สวยงาม แต่เมื่อไม่เอาถึงขยะมาตั้งก็จะพบปัญหาขยะเกลื่อนถนนคนเดิน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ทำความสะอาดลำบาก เช่นกัน ซึ่งปัญหาขยะก็จะพบเป็นบางจุด ในระบบการ จัดการขยะ เมืองพื้ได้มีการว่าจ้างบริษัทมาจัดเก็บ โดยทำการรวบรวมขยะ ไปยังที่จุดจัดเก็บ (บ่อเขาไม้แก้ว) ซึ่งในปัจจุบันนี้ บริเวณพื้นที่จัดเก็บแห่งนี้เริ่มมีปัญหา ส่งกลิ่นเหม็น ทำให้ชาวบ้านแถวนี้มีการร้องเรียนเกิดขึ้น สำหรับการแก้ปัญหา ในอนาคตเมืองพื้พื้มีการศึกษาเป็นระบบเตาเผา ระบบไฟฟ้า ระบบปลา สม่่า ปัจจุบันเป็นระบบฝังกลบ ซึ่งระบบนี้ทำให้น้ำใต้ดินเน่าเสีย

ปัญหาด้านชายหาดถูกกัดเซาะ ตอนพื้ที่กำลังอยู่ในช่วงการเสนอผลกระทบสิ่งแวดล้อม หากผ่านการพิจารณาพื้ที่พื้จะมีการถมออกไปประมาณ 35 เมตรถ้าถมไป 20 เมตร จะทำเขื่อนได้น้ำ เมื่อทำเสร็จพื้ที่พื้จะมีชายหาด 35 เมตรจะมีอายุการใช้งาน 30-40 ปี สำหรับมาตรการควบคุมสิ่งก่อสร้างรูก้ำไปในนั่น จะเป็นหน้าที่ของ กรมเจ้าท่าที่ดูแลโดยตรง ส่วนงบประมาณในการถมชายหาดพื้ที่พื้มีงบประมาณ 2 ส่วน ในส่วนของการจัดเก็บเอง และในส่วนของการขอจากส่วนกลาง ซึ่งงบประมาณทั้งหมดที่ใช้ในการถมชายหาดน่าจะอยู่ที่ประมาณ 300 ล้านบาท

ปัจจุบันพื้ที่พื้มีแผนในการพัฒนาส่วนใหญ่คือ ทางด้านความปลอดภัย เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด การพัฒนาท่าเทียบเรือ ที่แหลมบาลีฮาย การทำทางลอดถนนสุขุมวิท และการพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย

ปัญหาเรื่องน้ำท่วม พื้ที่พื้เองประสบปัญหาน้ำท่วมตลอดสาเหตุเนื่องจากเมืองพื้ที่พื้ที่อยู่ระดับต่ำกว่าพื้นที่อื่น ทำให้น้ำไหลมาที่เมืองพื้ที่พื้ และทำให้ระบบระบายน้ำ ระบายน้ำไม่ทัน วิธีการแก้ปัญหา ก็ได้เพิ่มเครื่องสูบน้ำขึ้น และได้ร่วมมือกับทางจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยในการศึกษาวิธีการแก้ปัญหาอยู่

สำหรับปัญหาด้านคู่แข่งทางด้านธุรกิจนั้น ไม่มีอะไรตายตัวเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ จะมีการแข่งขันกันเป็นช่วงๆ เช่น สมัยอดีตจะมีกลุ่มนักท่องเที่ยวจากเยอรมัน ต่อมาจะเป็นกลุ่มสแกนดิเนเวีย และเกาหลี ปัจจุบันจะเป็นกลุ่มรัสเซีย จีน อินเดีย มากกว่า

คำถาม: ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลดีหรือผลเสีย กับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร

ตอบ: อาเซียนกับพัทยา จะไม่มีผลกับเมืองพัทยาเท่าไร เนื่องจากปัจจุบันพัทยามีกลุ่ม นายทุนต่างชาติจึงทำให้คนไทยไม่ค่อยมีโอกาสได้รับ ประโยชน์ โดยส่วนมากคอนโดเป็นกลุ่มคน จากรัสเซีย เนื่องจากกลุ่มพวกนี้มักหาช่องทางทางกฎหมายเพื่อเข้ามาหาผลประโยชน์ในประเทศ ไทย แต่หากเปรียบเทียบอาเซียนกับประเทศไทยโดยภาพรวมจะมีผลดีมา กกว่าผลเสีย เนื่องจาก ประเทศไทยจะรับผิดชอบด้านการท่องเที่ยวและด้านโลจิสติกส์ ที่เป็นแม่งานสองอย่างทางด้านนี้ ถ้าเชิงแหล่งท่องเที่ยวนี้เรายัง โอเค กว่าประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน เพราะว่าเราเป็นศูนย์กลาง ของกลุ่ม ในอนาคตอาจมีการท่องเที่ยวในรูปแบบแพ็คเกจ เช่น มาเที่ยวประเทศไทยและต่อไปยัง ประเทศอื่นๆ ในอาเซียน แต่สิ่งที่ควรคิด คือ ในเรื่องของแรงงาน อาจมีการย้ายแรงงานเกิดขึ้น เนื่องจากค่าแรง 300 บาท เท่ากัน เนื่องจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ค่าแรงก็จะปรับขึ้น เท่ากัน บางทีประเทศไทยอาจมีนักลงทุนจากสิงคโปร์ เนื่องจากสิงคโปร์มีเงินในการลงทุนและ และ ขายในราคาต่ำ สำหรับในเมืองพัทยารูทธุรกิจบางธุรกิจเป็นข องชาวต่างประเทศ เช่น ธุรกิจ บาร์ ธุรกิจ โรงแรม คอนโด เป็นของชาวต่างประเทศถึง 50 – 60 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากมีช่องทางของกฎหมาย จึงทำให้มีกลุ่มชาวต่างชาติเข้ามาทำได้

ส่วนเรื่องปริมาณการท่องเที่ยวนั้น หากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้วจะ สามารถเดินทางไปไหนมาไหนด้วยกันสะดวกขึ้น จะทำให้กลุ่มคนอาเซียนที่มีเงิน เข้ามาเที่ยวใน ประเทศไทยมากขึ้นก็เป็นไปได้

คำถาม: ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยปัจจุบันเป็นอย่างไร และ แนวโน้ม ในอนาคตจะเป็นไปในทิศทางใด

ตอบ: สำหรับธุรกิจนำเที่ยวมีทิศทางใน อนาคตจะมีธุรกิจในการท่องเที่ยว มากขึ้น ความ เจริญของเมืองพัทยาก็จะเจริญก้าวหน้าและไปได้ไกล อนาคตนายจะมีการวางแผนเรื่องรถไฟฟ้าแอร์ลิ่ง จากพัทยาระยะของ หรือแม้กระทั่งรถไฟความเร็วสูงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จะมีระบบขนส่งรางซึ่ง เป็นการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเราสามารถดูได้จากการลงทุนในเรื่องของ โรงแรม ห้างสรรพสินค้า ซึ่งมีปริมาณการเพิ่มขึ้นซึ่งจะมองเห็นการพัฒนาที่ชัดเจน และจะมีสวนน้ำที่ใหญ่ ที่สุดของประเทศ มีกลุ่มการ์ตูนเน็ตเวิร์ก และเร็วๆ นี้จะเปิดเมืองจำลองคล้าย ปาลิโอ สำหรับการนำ ธุรกิจนั้นไม่ต้องคิดถึงผลกำไรมากแต่ให้คิดถึงความประทับใจของลูกค้า ก่อนเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ แล้วกลับไปพูดบอกเราปากต่อปากก็จะกลับมาให้บริการใหม่

ค่าที่ดินในเมืองพัทยามีค่าสูงขึ้นเรื่อยๆ ไม่มีตกแม้กระทั่งที่ดินทำเลที่ไม่ดีก็ยังมีราคา สูงมาก โดยประมาณการซื้อขายพื้นที่ 1 ไร่จะอยู่ที่ประมาณ 30 ล้านบาท

คำถาม: องค์ประกอบการท่องเที่ยว ด้านใดบ้างที่ท่านคิดว่าต้องปรับปรุงและพัฒนา เช่น แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยว ระบบสาธารณูปโภค

ตอบ: สำหรับระบบที่ต้องปรับปรุงและพัฒนา คือ สาธารณูปโภคต้องเพิ่มขึ้น เนื่องจากประชากรของเมืองพัทยามีจำนวนมากขึ้น และการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนต้องเพิ่มให้มีจำนวนเพียงพอ ระบบการจราจรเมืองพัทยามีปัญหาอยู่แล้วแต่ในอนาคตจะมีการเพิ่มระบบขนส่งแบบราง สร้างถนนลอดถนนสุขุมวิท เรื่องน้ำท่วม จะมี การเพิ่มเครื่องสูบน้ำเพิ่มมากขึ้น เพื่อแก้ปัญหาหน้าท่วม ปัญหาเรื่องขยะจะมีการศึกษาการกำจัดขยะที่ได้จากที่เคยฝังกลบ ก็จะเปลี่ยนเป็นการใช้เตาเผา ระบบไฟฟ้า ระบบพลาสมา การจัดระเบียบ ความปลอดภัย เมืองพัทยามีการติดตั้งกล้องวงจรปิด แต่เรื่องอาชญากรรมในบางที่ ต้องยอมรับว่า สื่อหรือการเขียนข่าวจะรุนแรงเกินความเป็นจริง ยกตัวอย่างเช่น อาชญากรรม สื่อบางครั้งก็เขียนข่าวรุนแรงเกินไปทำให้เกิดภาพลบในเมืองพัทยา

จากการสัมภาษณ์ สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวเมืองพัทยา (พ.ต.ท. อรุณ พร้อมพันธ์) ที่สถานีตำรวจท่องเที่ยวพัทยา ในวันพุธที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 เวลา 17.30 น. – 19.30 น.

คำถาม: ท่านมีนโยบายส่งเสริมและแก้ไขปัญหาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่ อย่างไร

ตอบ: ถ้าในแง่ของความรู้สึกของนักท่องเที่ยว รู้สึกว่าสำคัญมากในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เพราะในข้อเท็จจริงคือ สิ่งที่เกิดกับนักท่องเที่ยว ณ ปัจจุบัน ความต้องการหลักของนักท่องเที่ยว คือ สถานที่ท่องเที่ยว ประเด็นที่สองคือความปลอดภัย หากไม่มีความปลอดภัยนักท่องเที่ยวก็ไม่อยากไป เมื่อก่อนไทยมีสินค้าเกษตรเป็นตัวหลัก แต่เดี๋ยวนี้กลายเป็นการท่องเที่ยว ประเทศอื่นก็เหมือนกัน ประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ลาว เวียดนาม พม่า เขมร พวกนี้ เขาก็เริ่มพัฒนาจากสินค้าเกษตรกรรม มาพัฒนาเรื่องแหล่งท่องเที่ยวของเขา ซึ่งอาจจะตามหลังเรานิดเดียว หรือเท่าเราแล้ว ซึ่งก็จะเกิดการแข่งขันขึ้น เขาก็มองว่าทำอย่างไร จะทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศมากขึ้น มีรายได้เข้าประเทศ ปัจจัยต่อมาต้องมองถึงความปลอดภัยมาแข่งขัน สารวัตรให้ลองค้นหาในกูเกิ้ลว่า “crime rate by country” อัตราการก่ออาชญากรรมในแต่ละประเทศ ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 20 ประเทศอันดับที่ 1 คือประเทศอเมริกา ประเทศเราน้อย ประเทศที่อัตราเยอะเป็นประเทศที่เราไปเที่ยวทั้งนั้นเลย แต่ถามว่าทำไมเราไม่รู้สึก ก็เพราะข่าวไม่ออก หนังสือพิมพ์ของออสเตรเลีย หนังสือพิมพ์ของสิงคโปร์ หนังสือพิมพ์ของอเมริกา เคยมีภาพคนถูกยิงตายนอนตายคาถนนหรือไม่? ไม่มี มันน่ากลัวหรือเปล่า ไม่น่ากลัว กลายเป็นหนังสือพิมพ์เมืองไทยขยข่าวเพื่อหารายได้ให้กับตนเอง นี่ก็ข้อเท็จจริงที่มันเกิดขึ้นจริง คนไทยทำกันเอง สารวัตรไม่ได้โทษสื่อ ที่อยากให้สื่อมีจรรยาบรรณมากกว่านี้ ไม่จำเป็นที่ จะต้องเห็นภาพนักท่องเที่ยวนอนตายกลางถนน

แล้วทำภาพเบลอไว้ หรือข่าว่านักท่องเที่ยวถูกรูทำต่างๆ นี่คือข้อเท็จจริงเลยที่เกิดขึ้นในพทว
วันนี้ นั่นคือเรื่องของสื่อกับผลกระทบของตลาดการท่องเที่ยว ในส่วนของตำรวจท่องเที่ยว ปัจจุบัน
ตำรวจท่องเที่ยวทุกรายในที่นี้ จะต้องผ่านการสอบภาษาอังกฤษ เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ด้วย
ความที่เรามีเจ้าพนักงานจำกัดมาก ตำรวจท่องเที่ยวมีตำรวจ 40 คน ต้องดูแลนักท่องเที่ยว 5 ล้านคน
เฉลี่ยต่อปีเนื่องจากสื่อสารภาษาอังกฤษได้ เพราะฉะนั้นถามว่าคุณดูแลได้ทั้งหมดหรือไม่ ? แต่สิ่งที่เรา
กำลังทำ คือ เราเข้าไปประชาสัมพันธ์เรื่องแหล่งท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์ว่าต้องระวัง
อะไรบ้าง ขณะเดียวกัน ไม่ใช่แค่เพียงประชาสัมพันธ์ ต้องมีการตรวจตราด้วย

นอกจากนั้นตำรวจควรมีความรู้เรื่องภาษา มีความสามารถในการสื่อสาร มีอัธยาศัย
ที่ดีเมื่อพูดคุยกับนักท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวใจเย็นลงหากมีเหตุเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว เรามี
ล่ามเกือบทุกประเทศ ยกเว้นภาษาแอฟริกาใต้เพราะมันมีหลายเผ่ามาก เราสามารถให้ล่ามแปลทาง
โทรศัพท์ได้ ไม่จำเป็นต้องมาประจำที่นี่ ล่ามส่วนหนึ่งเป็นอาสาสมัครไม่มีเงินเดือน ไม่มีเบี้ยเลี้ยง
แต่สิ่งที่เขาได้คือความภูมิใจของเขา เขาได้มาอยู่ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเรา เขาได้ช่วยเหลือคนของเขา นั่น
คือสิ่งที่เขาคิด สารวัตรปลูกฝังให้เขาคิด คุณมาอยู่เมืองไทย มีภรรยาคนไทย เกษียณแล้ว สิ่งที่คุณทำ
ต่อไปนี่ คือคุณตอบแทนแผ่นดินไทย ส่วนใหญ่เป็นวัยเกษียณ คือได้รับเงินบำนาญที่ประเทศเขา
แล้วมาใช้จ่ายที่นี่ คนเหล่านี้นอกจากจะเป็นล่ามแล้วบางทีก็ช่วยสืบข้อมูล แฝงอยู่ในกลุ่ม
นักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมไม่ดีทำให้ประเทศไทยเสียหาย เราก็ต้องจับ ภา ร์รับอาสาสมัครของเรา
เราพยายามทำให้มันสมดุลและต้องมีคุณภาพ ไม่ทำอะไรที่ผิดกฎหมาย และไม่ทำ อะไรที่เราไม่ได้
สั่ง อาสาสมัครที่ช่วยเหลือ จะต้องมีความรู้ในงานของตนเอง สำหรับอาสาสมัครของตำรวจ
ท่องเที่ยว ก็จะมีการอบรม เช่นการปฐมพยาบาลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดเหตุ สิ่งต่างๆ เหล่านี้
ทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจปีหน้ากับมาเที่ยวอีก

คำถาม: ท่านมีมาตรการในการดูแลความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวอย่างไร

คำตอบ: การให้ตำรวจกระจายกำลังในเวลาเดียวกันคงทำไม่ได้ เพราะตำรวจก็ต้องพัก ต้องมี
เวรผลัดเปลี่ยน เพราะฉะนั้นช่วงเวลาที่เกิดเหตุมาก และเกิดเหตุที่ไหนดมาก ตามสถิติที่เรามีเราจะ
ให้สายตรวจไปดู และสิ่งที่สารวัตรทำคือ สืบหาข้อมูลนักท่องเที่ยวชาติต่างๆเช่น รัสเซีย จีน อินเดีย
พฤติกรรมเป็นยังไง ถ้ากล่าวถึงพฤติกรรม เช่น ชาวรัสเซีย ชอบนั่งน้อยห่มน้อย ชอบซื้อเบียร์ดื่ม
ตามชายหาด ไม่ชอบนั่งบาร์ ชอบดื่มเบียร์อาจากร้านสะดวกซื้อ ชอบใส่ทองเค ยังมีฐานะ
สร้อยคอก็จะใหญ่ขึ้น เรื่องๆ ก็กลายเป็นว่าเหมือนใส่เสื้อมีป้ายเชิญว่า “เชิญวิ่งราวทรัพย์ เชิญ
กระชากสร้อย” อีกอย่างไม่เคยเช่ารถ ไม่นั่งรถสองแถว แต่ชาวรัสเซียชอบเดิน วันๆหนึ่งเดินเป็น
ระยะ 10 กิโลเมตร เพราะฉะนั้น โรงแรมห่างจากหาด 1-2 กิโลเมตรถือว่าเดินได้ไม่ลำบาก ก็ระวังยาก ที่

มีवानักท่องเที่ยวรัสเซีย ถูกปล้นโดยข่มขืนเพราะพฤติกรรมเป็นลักษณะนี้ เขาซื้อทัวร์มาจากประเทศรัสเซียแต่ค่าโรงแรมกับค่าตัวเครื่องบิน พฤติกรรมการท่องเที่ยวที่เหลือ อยู่ในประเทศไทย 10 วัน เขาทำอะไร? เขาเลือกซื้อโปรแกรมทัวร์เอง ทัวร์ไหนถูกก็เลือกทัวร์นั้น ค่ะ ดังนั้นเราต้องศึกษาทั้งหมดว่านักท่องเที่ยวพวกนี้เป็นกลุ่มเสี่ยงหรือไม่ พอเราศึกษาพฤติกรรมแล้วเสร็จ เราก็ไประบุที่พักรักที่ไหน? โรงแรมไหน? เฝ้าระวังช่วงเวลาก่อเหตุ เราก็ส่งคนไปตรวจบริเวณนั้น เป็นการป้องปรามเหตุ พอตำรวจประจำจุดไหน เหตุการณ์ก็ลดลง เหตุการณ์ก็อาจจะไปเกิดบริเวณอื่น แต่จะให้ทำอะไรกำลังตำรวจท่องเที่ยวน้อย

คำถาม: มาตรการรักษาความปลอดภัยของท่าน ทำให้อัตราการก่อเหตุลดลงหรือไม่

คำตอบ: อัตราลดลงปรากฏว่ามันก็เหมือนแมวจับหนู แมวไปที่ไหน หนูก็หนีไปที่อื่น ขณะที่ตรวจตรากลุ่มใหญ่อยู่ กลุ่มเล็ก ก็ถูกรบกวน พอเราดูแลทางหนึ่ง อีกทางหนึ่งก็เกิดเหตุ พักมาเป็นเมืองเปิดง่ายต่อการก่อเหตุ

คำถาม: เรื่องของปัญหาธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ถูกกฎหมาย ท่านมีวิธีการจัดการอย่างไรคะ

คำตอบ: ในส่วนของตำรวจท่องเที่ยว มีกฎหมาย พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่องเกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว ใบอนุญาตและการควบคุมทัวร์ การเปิดบริษัททัวร์ สิ่งของบริษัททัวร์ ต้องดูแลนักท่องเที่ยว แม้กระทั่งมัคคุเทศก์แต่งกายไม่สุภาพ ใส่รองเท้าแตะถ่มน้ำลายลงพื้นก็ผิด ถ้าเราเจอเราจับ เพราะฉะนั้นพวกมัคคุเทศก์ จะกลัวตำรวจท่องเที่ยวเพราะโดยคำ สั่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นหน่วยเดียวมี พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยว เป็นหน่วยงานเดียวที่ตรวจสอบได้ เป็นเจ้าหน้าที่มอบหมายโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สารวัตรสามารถตรวจสอบบริษัททัวร์โดยไม่ต้องขออนุญาต ดังนั้นการตรวจสอบคืออะไร ใบอนุญาตคุณมีหรือไม่ ? ถ้าไม่ถูกต้อง มันอยู่ที่วัตถุประสงค์ช่วงเวลานั้นก่อน คือเราต้องจับจริง แต่ถ้าช่วงนั้นกระทรวง ฯ เป็นช่วงที่ต้องการหารายได้หรือไม่ แต่ถ้าจับกุมจะมีผลกระทบต่อรายได้การท่องเที่ยวหรือไม่ ที่เราทำคือตักเตือน ใบอนุญาตหมดอายุก็ต้องให้ไปต่อใบอนุญาต เดือนหน้าจะมาตรวจใหม่ ถ้า ไม่มีก็ต้องดำเนินการ แต่ปัญหาช่วงนี้ไม่ได้เป็นลักษณะนั้น คนที่เขาพูดว่าทัวร์เถื่อนเขาไม่เข้าใจ ปัญหาที่แท้จริงคือคนรัสเซียไปนั่งขาย ผิดกฎหมายประกอบอาชีพโดยไม่ได้รับอนุญาต พอถูกจับก็ปิดโต๊ะทัวร์ รัสเซียที่ถูกจับก็ถูกจับ ชาวรัสเซียเงินน้อย ต้องการซื้อทัวร์ถูก ไม่ซื้อกับคนไทยเพราะฟังไม่รู้เรื่อง พอไม่ซื้อแล้วเขาก็จะไปนอนแอบแดดตามชายหาดเต็มไปหมด ครบ 10 วัน ถามว่าเราจะได้เงินที่เขาซื้อโปรแกรมทัวร์ไปกาญจนบุรีมั้ย ก็ไม่ได้ ถามว่าจะได้ขายโปรแกรมทัวร์ ไปดูอากาศร่มมั้ย ก็ไม่ได้ เพราะเขาไม่ไปเพราะไม่รู้จะคุยกับใคร พี่ถึงบอกว่าเราจะมองมุมไหน จะเอารายได้เข้าประเทศหรือจะเอามุมมองของข้อกฎหมาย ถามว่าในเมืองท่องเที่ยวหลัก ๆ แบบนี้ อยากรับมั๊ย? แต่บางทีหาก ไม่มีเขา

เราก็ไม่มีรายได้เข้าประเทศ ไม่มีเงินหมุนเวียน เพราะ พวกเขาพูดคุยกันได้ อีกสิ่งหนึ่งที่ถูกตำหนิมาก คือมีคฤหาสน์ที่เป็นต่างชาติ ทำไมมีคฤหาสน์จีน มีคฤหาสน์รัสเซียมาก สมมุติถ้าคุณไปประเทศญี่ปุ่น กับครอบครัวคุณ 20 คนจ้างเหมารถบัสเที่ยว มีคฤหาสน์ญี่ปุ่นมาถึงพูดภาษาญี่ปุ่น คุณจะฟังรู้เรื่องหรือ ข้างซ้ายคืออะไร ข้างขวาคืออะไร ขณะที่คุณมีตัวรีดเดอร์ที่พาคุณไป พูดเป็นภาษาไทยให้คุณฟัง รู้เรื่องมากกว่า ต้องรู้ว่าเขาต้องการอย่างไร เราต้องการอย่างไร เช่นเดียวกับที่พญาชาวรัสเซียเขาต้องการให้คนไทยพูดภาษารัสเซียที่ฟังไม่รู้เรื่องหรือ หรือว่าเขาต้องการคนรัสเซียที่พูดได้รู้เรื่อง แล้วก็มีคนไทยช่วยประสานงาน สำหรับการแก้ไขปัญหาที่กระทรวงการท่องเที่ยวกำลังวางแผน วางแผนการหาลำรัสเซียเพิ่มขึ้น ดังที่สารวัตรกล่าว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 5 ล้านกว่าเป็นชาวรัสเซีย 2 ล้าน ดังนั้นเขาต้องพัฒนาล่ามรัสเซีย ก่อนที่จะบังคับใช้กฎหมาย ยังไม่มีบุคลากรรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ถ้าบังคับใช้กฎหมาย ถูกจับรายได้ขาด เป็นลูกโซ่ แล้วจะเลือกแบบไหน ขณะที่กำลังพัฒนาล่าม ก็อย่าเพิ่งทำ ปล่อยให้ไปเรื่อยๆ จับที่ผิดเกินไปจริงๆ เช่น โบอนุญาตก็ไม่มี โบสาขาไม่ใช่ ถ้าตั้งโต๊ะขาย ร้านก็ไม่มี คุณมาถึงยกโต๊ะมาหนึ่งตัว วางโบชำระชายคนรัสเซียชาย ถ้าเกิดมองในแง่ลบ นักท่องเที่ยวมาซื้อทัวร์จากโต๊ะนี้ พงษ์นี้มันย้ายโต๊ะไป นักท่องเที่ยวจะเอาเงินคืนจากที่ไหน และมองในแง่ลบอีกที เงินที่นักท่องเที่ยวจ่ายไป เขาไปเสียภาษีหรือไม่ นักท่องเที่ยวทำให้เงินหมุนเวียนหรือไม่ หรือเข้ากระเป๋า แล้วบินกลับรัสเซีย เป็นอย่างนั้นหรือไม่ ในแง่ของกฎหมาย ถ้าคิดบวก อย่างน้อยเขาก็ต้องไปกินข้าว ค่าเช่าห้องพัก ถ้าถามว่าเงินมาจากไหน เงินก็มาจากนักท่องเที่ยว

คำถาม: ปัญหาทัวร์เถื่อนที่ให้นักท่องเที่ยวเกิดขึ้นบ่อยหรือไม่คะ

คำตอบ: ตอนนี้ไม่มีแล้ว เมื่อก่อนมันมีเรื่องทัวร์ศูนย์เหรียญ คือทัวร์จีน การแข่งขันสูงมาก สมมุติปกติคุณต้องจ่ายสองพันบาท แต่สถานการณ์ช่วงนั้น คุณจ่ายแค่แปดร้อยบาท คุณสามารถนั่งเครื่องบินมาพญาได้ มีที่พักให้ มีอาหารให้ มีรถทัวร์มารับ แต่พอจ่ายญี่ปุ่นมาถึงนี้ บริษัททัวร์บอกมีคฤหาสน์ มีคฤหาสน์คนไหนจะรับนักท่องเที่ยวไป ก็คือมาซื้อนักท่องเที่ยวไป นักท่องเที่ยวมา 10 คนในกรู๊ปนี้ คนละ 800 บริษัทอาจจะขายให้มีคฤหาสน์หัวละ 850 บริษัททัวร์เอากำไร 50 บาทต่อหัว สมมุติสารวัตรเป็นมีคฤหาสน์ สารวัตรก็รับซื้อนักท่องเที่ยวไป สิ่งที่สารวัตรคาดหวังจะได้คืออะไร ก็คือค่าน้ำ หรือค่าคอมมิสชั่น โดยการพาไปซื้อของตามแหล่งต่างๆ นักท่องเที่ยวซื้อสินค้า มีคฤหาสน์ก็จะได้รับค่าน้ำ 5 เปอร์เซ็นต์ นี่เป็นส่วนต่างที่มีคฤหาสน์จะได้ จะเกิดอะไรขึ้น ถ้าเกิดนักท่องเที่ยว 10 คนนี้ บอกว่าไม่ฉันไม่ซื้อ ฉันจะไปเที่ยวตามแพ็คเกจ จที่ฉันซื้อมา มีคฤหาสน์ก็คิดสิ ถ้าไปดูตามที่เขียนในแพ็คเกจ จเขาก็ไม่ได้อะไรเลยสิ เปลืองตัวอีกทั้งข้าวก็ต้องซื้อกิน เกิดอะไรขึ้น มีคฤหาสน์ก็ทิ้งนักท่องเที่ยว โดยทิ้งให้นักท่องเที่ยวลงไปถ่ายรูปแล้วหนีไป “นี่คือเขาชิจรรัย เชิญไปถ่ายรูป” พอลงรถทั้ง 10 คน มีคฤหาสน์และคนขับก็หนี นี่คือการทิ้ง ลูกค้า เกิดเป็นทัวร์ศูนย์

เหรียญ เพราะไม่ได้เงินจากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ปัจจุบันเลยทำให้มี คำว่า “Job order” เพื่อลดปัญหาทัวร์ศูนย์เหรียญในช่วงนั้น บริษัทจะเป็น Job order เป็นใบที่บอก ชื่อมัคคุเทศก์ เบอร์โทร หมายเลขรถบัส ลูกค้าก็คน ไปไหนบ้าง เพราะฉะนั้น Job order นี้จะต้องถูกตรวจโดยตำรวจท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จะต้องถือติดตัวไว้ ถึงเขาไม่มี Job order ก็ไม่มีบทกำหนดโทษ แต่บริษัทต้องออกสารวัตรไม่มีสิทธิ์จับ สิ่งที่สารวัตรทำได้คือแจ้งไปที่นายทะเบียน ให้ยกเลิกใบอนุญาตรุนแรงกว่าการถูกจับ เพราะต้องปิดบริษัท ถามว่าให้สารวัตรไปตรวจทัวร์เถื่อน มัคคุเทศก์เถื่อน ตรวจมาแล้วได้อะไร เรื่องมัคคุเทศก์เถื่อน อยากจะให้มองในข้อเท็จจริง ถ้ามองในแง่กฎหมาย มีหลักรัฐศาสตร์ กับนิติศาสตร์ ถ้าหลักนิติศาสตร์ก็ถูกจับหมด ถูกจับได้ทุกอย่าง ฉะนั้นพอเอาเรื่องหลักรัฐศาสตร์มาควบคุม คนก็ยึดหลักเรื่องหลักนิติศาสตร์ ในเรื่องของตำรวจท่องเที่ยว ก็เช่นกัน ทำไม่ได้ซะทัวร์เถื่อนเยอะ แต่เขาไม่รู้ ว่าถูกจับโตะก็ถูกปิด รัสเซียก็ไม่ซื้อทัวร์เพราะไม่รู้จะไปคุยกับใคร วันหนึ่งวันเขาดีมีแค่ 6 ขวด ก็ไม่ได้ไปเที่ยวไหน กาญจนบุรีก็ไม่ไป เช่นซื้อทัวร์ที่กาญจนบุรี 2,500 แต่ไม่ได้จ่ายแค่ 2,500 แค่นั้น มีค่าใช้จ่ายที่กาญจนบุรีอีก ค่าเครื่อง คิม ค่าของที่ระลึกอีก พี่ว่ามันขึ้นอยู่กับว่าจะมองมุมไหน คุณจะเลือกแบบไหน

แต่ถามว่านักท่องเที่ยวยังถูกก่อเหตุร้าย ถูก นักท่องเที่ยวไปเดินในวอล์กิ้งสตรีท ถูกสาวประเภทสองทำร้ายร่างกาย ล้วงกระเป๋า มอมยา เจ็บตึกเอาโรคเอาเปรียบ มอเตอร์ไซด์เถื่อนชนเอาโรคเอาเปรียบเรื่องราคาซ่อมรถ แล้วเราควรไม่ไปจัดการส่วนนั้นดีกว่าหรือ นี่คือสิ่งที่เราทำ (ท่านสารวัตร แสดงเพิ่มรูปภาพพร้อมประวัติของสาวประเภทสองที่เคยกระทำความผิด) ทำประวัติของสาวประเภทสองในวอล์กิ้งสตรีท ที่ผิดคือเขามาเตร็ดเตร่เพื่อการค้าประเพณี เราจับมาแล้ว จะจับและส่งไปก็ทำได้ ถือว่าพื้นที่เรา แต่ว่าจะไม่ได้ประโยชน์อะไร เพราะฉะนั้นสิ่งที่เราทำคือ จับมาทำประวัติ เบอร์โทร ที่อยู่ มีดำเนินรูปพรรณต่าง ๆ เมื่อเกิดเหตุกับนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวก็สามารถมาดูเพิ่มประวัติได้

คำถาม: แล้วเราจะรู้ได้อย่างไรคะ ว่าสาวประเภทสองเหล่านั้นมาค้าประเพณี หากเขาอ้างว่าเขาไม่ได้มาค้าประเพณี

คำตอบ: นี่เป็นคำถามที่หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ ถามสารวัตรเมื่อสามวันที่แล้ว ก่อนที่จะลงข่าวบางกอกโพสต์ ที่บอกว่าสาวประเภทสองเรียน สารวัตรก็บอกว่าคุณก็เอาเพื่อนมายืนยัน คุณบอกว่าคุณมากับแฟนที่เป็นชาวต่างชาติ คุณก็เชิญแฟนคุณมา อย่างน้อยเราสามารถรู้ว่าสาวประเภทสองคนนี้มีแฟน และแฟนเขารับผิดชอบ เมื่อคุณมีคนมายืนยัน เราก็ไม่สงสัยคุณ บางทีมันต่อเจตนาขออนุญาตตรวจสอบกระเป๋า เจอถุงยาง 2-3 อัน เงินมีติดตัว 50-100 บาท มันชัดเจน ไม่ได้มั่ว ซึ่งคุณอย่าเถียงกับหลักฐานที่อยู่ในกระเป๋าคุณ บางคนตรวจกระเป๋า เจอบัตรของคนอื่น เพราะสิ่งที่เขาทำคืออะไร เอาบัตรประชาชนคนอื่นหรือบัตรประชาชนปลอมไปเช็กอินโรงแรม เวลาได้ฝรั่งไป

ฝรั่งเขา Check in ทางโรงแรมเขาจะเรียก joiner คนที่มาพร้อมห้องใช้เอาบัตรทิ้งไว้ที่เคาน์เตอร์ เอาบัตรคนอื่นให้ ไปถึงห้องก็มอมยา รูดทรัพย์ เข้ามาฝรั่งโวยวายถูกขโมยของ เพราะอย่างนี้ สารวัตรถึงต้องจับพวกเขาไว้และยึดบัตร บางคนมีบัตร 2-3 ใบ คุณจะพกทำไมคนละ 2-3 ใบ บัตรคนละชื่อ คุณเอามาจากไหน ถ้าไม่ล้วงกระเป๋า แล้วถามว่าทำไมจับแต่สาวประเภทสอง ทำไมไม่ไปจับผู้หญิงเพราะผู้หญิงไม่ก่อเหตุ สารวัตรมาอยู่ที่นี้สามปีมีผู้หญิงก่อเหตุ นับครั้งต่อปีไม่มาก อย่างเฉลี่ยปีละครั้งหรือสองปีครั้ง ถามว่าเราตรวจหรือจับผู้หญิงในวอล์กกิ้งสตรีท เราตรวจนะ ถ้า น่าสงสัย บางครั้งคนไทยไม่เข้าใจ คนไทยถูกตรวจฝรั่งไม่ถูกตรวจ เพราะฝรั่งเขาเป็นเหยื่อ คนไทยคือผู้กระทำ เขาเหมือนกับ โตะจีนเดินได้ นี่ก็เหตุที่เกิด เพราะฉะนั้นถ้าเรามองมุมกลับ ทำไมเราไม่ไปจับมัคคุเทศก์ เพราะมัคคุเทศก์ไม่ได้ไปก่อเหตุ พื้นที่จุดต่างๆ ที่เราไปเฝ้าระวัง แล้วมันเห็นพนักงานท่องเที่ยวที่มากับมัคคุเทศก์ ไม่ค่อยมีปัญหา เพราะเขาดูแลนักท่องเที่ยว

คำถาม : ท่านคิดว่า มีองค์ประกอบใดบ้างที่จะทำให้ ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประสบความสำเร็จ

ตอบ : ในมุมมองของพี่ที่เคยทำงานเอกชน และราชการ อนาคตการแข่งขันจะอยู่ที่ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โรงแรมคุณมีความปลอดภัยดีหรือไม่ นักท่องเที่ยวพักผ่อนใจเขาไปพัก ปีหน้าเขากลับมาอีก นักท่องเที่ยวเกิดเหตุร้าย ตำรวจเข้าไปช่วย ปีหน้าเขาก็ยังกลับมาอีก แต่ถ้าตำรวจไปถึงช่วยก็ไม่ได้ ทำอะไรไม่ได้ หรือไม่มีตำรวจเข้าไปเลย นักท่องเที่ยวก็ไม่อยากมาอีก ถึงประเทศไทยจะสวยแค่ไหนเขาก็ไม่อยากมาอีก หรือว่าเขาอาจจะมาแต่ไม่ได้มาพัก เพราะฉะนั้นจุดหลัก การแข่งขันในปัจจุบันเชิงธรรมชาติมันเป็นทุกที่ ทุกที่มีความสวยงาม วัดกันที่ความปลอดภัย เรื่องของความปลอดภัยเป็นจุดแข็งของประเทศที่จะต้องทำขึ้นมา แม้กระทั่งวันนี้ สารวัตรประชุม สารวัตรบอกว่าวันนี้งานตำรวจมีแต่เพิ่มขึ้น หรือเท่าเดิม ไม่มีทางลดน้อยลง เพราะฉะนั้นงานเพิ่ม คนของเราต้องพัฒนาตนเองให้มันดีขึ้น สามารถเข้าช่วยเหลือนักท่องเที่ยวได้ ทุกเรื่อง ไม่ใช่บอกว่าผมเป็นสายตรวจผมตรวจอย่างเดียว ผมเป็นงานธุรการ ผมมีหน้าที่พิมพ์ รายงาน ไม่สามารถไปช่วยเหลือได้ ถ้าจำเป็นจริงๆ ตำรวจหญิงที่ทำงานธุรการก็ต้องออกไปช่วยได้ เพราะฉะนั้นมันต้องมีการพัฒนาเรื่อยๆ เมื่อวานคุณช่วยนักท่องเที่ยวได้หนึ่งคน วันนี้คุณต้องช่วยนักท่องเที่ยวได้สองคน หรือว่าแนะนำนักท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้น ภาษาอังกฤษคนไหนอ่อนต้องปรับเพิ่มขึ้น พี่เองคิดว่าจะเรียนรัสเซียด้วยซ้ำ เพราะนักท่องเที่ยวรัสเซียเราเยอะ ถามว่าถ้าเรียนภาษารัสเซีย เกี่ยวกับ AEC มั้ย สมมุตินักท่องเที่ยวรัสเซียมาเที่ยวพัทยา ตำรวจพัทยาพูดรัสเซียได้ แต่ถ้าเขาไปเวียตนามตำรวจพูดรัสเซียไม่ได้ เขาก็ต้องมา เที่ยวพัทยา คืออย่างน้อยก็เป็นจุดแข็ง พี่เรียนไฮ

สกุล ปริญญาตรี ปริญญาโท สิบปีที่อังกฤษ เพราะฉะนั้นทุกวันนี้ พี่ไม่ได้กลัวการสัมภาษณ์จะเป็น สื่อต่างประเทศมา ก็ไม่ต้องมีล่าม ผลคืออะไร สื่อต่างประเทศเขาเชื่อมั่นในตัวเราว่าอย่างน้อยๆ หัวหน้าห น่วยสื่อสารกับเขา! คือเรามองถึง สิ่งต่างๆ ถ้าเรามองในมุมมองของนักท่องเที่ยว สิ่งที นักท่องเที่ยวต้องการคืออะไร ต้องการให้ช่วยมากแค่ไหน

คำถาม: ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลดีหรือผลเสีย กับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร

คำตอบ: ถามว่านักท่องเที่ยวจากพม่า จากเวียดนาม จากมาเลเซีย อินโด ฟิลิปปินส์ บรูไน สิงคโปร์ จะเข้ามาเที่ยวบ้านเราเยอะหรือไม่ ? สารวัตรคิดว่า ไม่ แต่ถามว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยว เมืองไทย สมมุติ ปีนี้ นักท่องเที่ยวเฉลี่ย 20 ล้านคน หากเปิดประเทศ AEC นักท่องเที่ยวคงไหล ออกไปประเทศรอบข้างหมด เพราะเขาต้องการความใหม่ ความยังเป็นธรรมชาติ ไปตามเกาะแก่ง ยังมีน้ำตก ยังมีทรายที่ขาวละเอียดขะไม่เยอะ คนต้องการไปเห็นแบบนั้นอยู่ คนไทยเองก็ยังไม่อยาก เห็น ถามว่าทำไมคนไทยไม่มาพัทยา หาดจอมเทียน เพราะมันวุ่นวาย คนไทยไปเที่ยวเกาะเสม็ด หัว หิน เพราะมันเงียบสงบ มีความเป็นธรรมชาติต่างชาติเหมือนกัน สารวัตรว่าถ้าเขาเลือกได้ กลุ่ม หนึ่งเขาก็จะย้ายฐานไปประเทศที่ยังเป็นธรรมชาติ แน่นนอน ที่เขายังไม่ได้เข้าไปเที่ยวในประเทศ เหล่านั้นมาก เพราะมันเป็นเรื่องของโครงสร้างพื้นฐาน และเรื่องของการเปิดประเทศของปร ะเทศ เหล่านั้น ยิ่งประเทศรอบข้าง เวียดนาม กัมพูชา ลาว พม่า พวกนี้ยังมีความเป็นคอมมิวนิสต์สูง เพราะฉะนั้นนักลงทุนไม่รู้อะไรจะขึ้นข้างใน ไปทำธุรกิจจะถูกยึดหรือเปล่า สองระบบโทรศัพท์ ยังไม่มีการสื่อสารยังไม่ดี การรถไฟ การขนส่งก็ยังไม่ดี มีแต่รถสองแถวเก่า รถ บัสระหว่างเมืองก็ ยังไม่มี รถไฟฟ้าก็ไม่มี อินเทอร์เน็ตก็ไม่มี แล้วเขาไปสร้างธุรกิจที่เมืองนี้ ใครจะไปเที่ยวของเขา นี้ คือเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานเขามอง ซึ่งอีกสามปีข้างหน้าประเทศเหล่านั้น เขาจะพร้อมในทุกด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

ส่วนของผู้ประกอบการ

1. องค์กรประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจนำเที่ยว

- มีการเตรียมการและจัดวางแผนล่วงหน้า
 - บุคลากรต้องเข้าใจในการทำงานและมีความเป็นมืออาชีพ มีความรัก
- ในงานที่ทำ บริการด้วยความอดทน
- บุคลากรมีความสามัคคีภายในองค์กร
 - มีการสร้างชื่อเสียงที่ดีทำให้ลูกค้าเชื่อถือ

- จัดรูปแบบท่องเที่ยวให้เป็นที่น่าสนใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- มีการสำรวจสถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว ด้วยตนเองเพื่อสร้างความมั่นใจ ก่อนจัดโปรแกรมให้ลูกค้าได้ใช้บริการ
- มีการสร้างความไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยว และสร้างความมั่นใจ ในเรื่องความปลอดภัยเมื่อใช้บริการ
- มีการบริการที่ประทับใจ อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า
- การให้บริการอยู่ในราคาที่เหมาะสม ไม่หวังผลกำไรเกินควร
- รัฐบาลจะต้องประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้อย่างสม่ำเสมอ

2. ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาคพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวดังนี้

- ปัญหาการก่ออาชญากรรม ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่ปลอดภัยและไม่อยากกลับมาเที่ยวอีกครั้ง
- ปัญหาการรับแลกเปลี่ยนเงินตราที่ง่ายเกินไป ทำให้เกิดอาชญากรรม โดยเฉพาะ การชิงทรัพย์นักท่องเที่ยวต่างชาติ แล้วนำทรัพย์สินเงินตรามาแลกเปลี่ยน โดยเงินดังกล่าวได้มาจากการชิงทรัพย์
- ปัญหามัคคุเทศก์และผู้ประกอบการ ที่ขาดความรู้ความเข้าใจในด้านการบริการการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะชาวต่างชาติ
- ปัญหาป้ายแนะนำและตำแหน่งของแหล่งท่องเที่ยวที่ยังมีไม่เพียงพอ
- ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ผิดกฎหมาย ของผู้ประกอบการ และปัญหาการทำธุรกิจนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของชาวต่างชาติ โดยไม่ผ่านคนไทย
- ปัญหาด้านการคมนาคม คือการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน
- ปัญหาการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยเสนอราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่ง
- ปัญหาการจัดการขยะ
- ปัญหาชายหาดที่ถูกกัดเซาะด้วยน้ำทะเล และสิ่งปลูกสร้างที่ลูกค้าเข้าไปในเขตพื้นที่ของชายหาด
- ปัญหาหญิงขายบริการที่อยู่ตามริมชายหาดในเวลากลางคืนมีจำนวนมากขึ้น อีกทั้งสาวประเภทสองที่มาหลอกลวงขายบริการให้แก่ชาวต่างชาติและปล้นชิงทรัพย์

3.วิธีการส่งเสริมการตลาด และวิธีการที่ทำให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวกลับมาใช้

บริการอีก

- การนำเสนอรูปแบบทัวร์ที่น่าดึงดูดความสนใจ มีบริการหลากหลาย ให้ลูกค้าเลือก และมีการสื่อสารอย่างเข้าใจ อธิบายสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง
- ต้องมีการติดต่อลูกค้าอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการรักษาความสัมพันธ์และสร้างความประทับใจในการบริการเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง
- ในด้านการบริการนั้นควรช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวประสบปัญหาด้านอื่นๆ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความประทับใจกับการบริการ
- ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและรายได้ เพื่อให้บริษัทดำเนินธุรกิจได้ และไม่คิดค่าบริการที่สูงมากเกินไป ซึ่งจะเป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว
- สร้างความคุ้มค่าให้กับลูกค้า โดยมีโปรโมชั่น ในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูการท่องเที่ยว ของแต่ละปีเพื่อดึงดูดลูกค้าและกลับมาใช้บริการอีก

4.การบริหารบุคคลให้มีความเป็นมืออาชีพ และการสร้างแรงจูงใจ ที่ทำให้นักลากรมีความภักดีต่อบริษัท

- ต้องคัดสรรบุคคลที่มีประสบการณ์ ความสามารถ มีความเข้าใจในงานบริการ อีกทั้งยังต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาฝีมืออยู่เสมอ
- บุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจทางด้านภาษาและสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี และควรมีปฏิภาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
- จัดอบรมบุคลากรให้เข้าใจในหน้าที่สม่ำเสมอ หรือตรงตามวัตถุประสงค์ที่บริษัทต้องการ เพื่อไม่เกิดปัญหาในขณะที่ทำการบริการแก่ลูกค้า
- ควรมีการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่ทำประโยชน์ให้กับบริษัท เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ และเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน
- ดูแลบุคลากรให้ ปรียบเสมือนว่าเป็นครอบครัวเดียวกันเพื่อให้บุคลากรรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ไม่กดดันในการทำงาน

5. การเตรียมความพร้อมและผลกระทบของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ปี 2558 ของเมืองพัทยา

- มีความรู้ความเข้าใจในกลุ่มประเทศอาเซียน ทั้งในด้านวัฒนธรรม สังคม และภาษาของแต่ละประเทศ เพื่อความเป็นผู้นำทางด้านการท่องเที่ยว

- การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจะส่งผลดีต่อธุรกิจด้านการท่องเที่ยวทั้งในพม่าและในประเทศไทยเอง ส่วนผลเสียที่จะเกิดขึ้นนั้นคือด้านภาษาซึ่งเรายังด้อยกว่าหลายประเภทในอาเซียน

- ผลกระทบอีกอย่างหนึ่งคือ ปัญหาด้านแรงงานที่จะมีแรงงานจากต่างประเทศในกลุ่มอาเซียน เข้ามาแย่งงานคนไทย เนื่องจากค่าแรงที่สูงและความสามารถทางด้านภาษาที่ดีกว่าคนไทย

6. จรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ ที่เป็นส่วนช่วยทำให้ธุรกิจนำเที่ยวประสบความสำเร็จ

- ควรมีความซื่อ สัตย์ ไม่เอาเปรียบหรือหลอกลวงลูกค้า และความไว้วางใจในการร่วมธุรกิจ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยอย่างมากในการประกอบอาชีพธุรกิจท่องเที่ยว

- สำหรับผู้ประกอบการบางราย ไม่มีการจดทะเบียนเพื่อหลีกเลี่ยงภาษี หรือแม้กระทั่งไม่ทำสัญญาจ้างกับชาวต่างชาติ เป็นการประกอบอาชีพที่ไม่มีจรรยาบรรณ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจท่องเที่ยวอย่างมาก

- ควรให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในบางกรณี ที่นอกเหนือจากการบริการในการท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวลืมกระเป๋าเงิน มีคฤศกก็สามารถให้ก่อนได้ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

7. สถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพญาปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตอีก 10 ข้างหน้า

- พทยายังคงเป็นผู้นำของเมืองท่องเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากพทยามีระยะทางไม่ไกลจากกรุงเทพฯ การคมนาคมสะดวก เศรษฐกิจเข้มแข็ง มีนักท่องเที่ยวมาก และตั้งแต่ปี 2555 นี้ก็เริ่มมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

- สถานการณ์อีก 10 ปี ข้างหน้า เมืองพทยจะเป็นอันดับ 1 ของประเทศไทย ในด้านธุรกิจการท่องเที่ยว และมีการขยายความเจริญของเมืองออกบริเวณรอบนอกเพิ่มขึ้น เนื่องจากเมืองพทยเริ่มมีความหนาแน่นของสิ่งก่อสร้างมากเกินไป ทำให้เกิดความแออัด จึงจำเป็นต้องขยายความเจริญออกไปบริเวณชานเมือง

- สำหรับชาวต่างชาติมองการบริการของเมืองพทยพบว่าควรมีการพัฒนาเพื่อรองรับมากขึ้นกว่านี้ เพราะในอนาคตใน 4-5 ปี ข้างหน้า อาจมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และการเปลี่ยนกลุ่มนักท่องเที่ยว เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะมีการเปลี่ยนกลุ่มมาเที่ยวไปเรื่อยๆในทุก 4-5 ปี เช่น ในอดีต คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ต่อมาเป็นชาวจีน ปัจจุบันเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย และอนาคตอาจเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มอื่น เป็นต้น

ส่วนของภาครัฐ

1. นโยบายในการส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

มีการจัดการด้านธุรกิจท่องเที่ยวให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้ได้ประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ถึงระดับนานาชาติ เช่นงานลีลันตะวันออก งานไทยเที่ยวไทย ปรับปรุงฟื้นฟูพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวไม่ให้เสื่อมโทรม เช่น การทำป้ายบอกเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค รักษาความปลอดภัย ให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังมีการอบรมผู้ประกอบการ และมัคคุเทศก์ โดยกระทรวงแรงงานและมหาวิทยาลัยในพื้นที่เป็นหลัก

2. องค์กรประกอบที่จะทำให้ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประสบความสำเร็จ

มีผู้บริหารที่พร้อมจะพัฒนาทุกวินาที มีคุณธรรมไม่เอาเปรียบ นักท่องเที่ยว มีระบบขนส่งที่ดี โรงแรมที่ได้มาตรฐาน มีความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว มีความเป็นระเบียบ ปลอดภัย มีปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคต่างๆ มีความพร้อมในการรองรับความร่วมมือที่ดีของรัฐและเอกชน

3. การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนปี 2558 กับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

จากการสรุปและวิเคราะห์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นในเรื่องของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 เป็นผลดีต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา เพราะจะให้เมืองพัทยากลายเป็นศูนย์กลางในการจัดบริการนำเที่ยวของภาคตะวันออกเชื่อมโยงไปยังประเทศเพื่อนบ้าน การเปิดเสรีทางการค้าทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านบริการ ซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้งผู้ซื้อสินค้าและนักท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเพราะระเบียบการเข้าประเทศง่ายขึ้น ศักยภาพทางการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น แต่อาจจะมีอุปสรรคในด้านของภาษาของคนไทยที่ด้อยกว่าชาติอื่นในอาเซียน การย้ายแรงงานไทยที่มีคุณภาพ ย้ายไปทำงานต่างประเทศ ทำให้เมืองพัทยาหรือประเทศไทยขาดแรงงานที่มีคุณภาพ หรือแรงงานชาวต่างชาติ เข้ามาแย่งงานแรงงานไทยอีกด้วยค่าแรงที่สูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบางประเทศ ส่วนเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านกล่าวว่า นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวประเทศไทยอาจจะลดลงเพราะนักท่องเที่ยวบางกลุ่มให้ความสนใจไปประเทศที่เพิ่งเปิดประเทศ เพราะทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวที่ใหม่ คงความเป็นธรรมชาติสูง สาเหตุที่นักท่องเที่ยวยังไม่ไปเที่ยวในประเทศเหล่านั้นก็เพราะระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่ดี ระเบียบการเข้าเมืองที่ยาก และการเปิดประเทศปี 2558 ประเทศเหล่านั้นจะพร้อมในทุกๆด้าน ดังนั้น เราต้องเตรียมความพร้อมเรื่องการบริหารงาน การตกลงจัดตั้งคณะกรรมการควบคุม

วิชาชีพ จะต้องได้ผลและสามารถควบคุมแรงงานได้จริง หากมีการร่วมมือกันเป็นอย่างดีจากทุกฝ่ายทุกประเทศ ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากมาย

4.การแก้ไขปัญหาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

- ปัญหาผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาต ได้มี พ .ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อควบคุมธุรกิจนำเที่ยว หากมีปัญหาเจ้าหน้าที่จะทำการตัดเตือนจนถึงการลงโทษจับ และถอนใบอนุญาต

- ปัญหาประเทศต่างชาติเข้ามาทำงานหรือลงทุนในไทย ซึ่งด่านตรวจคนเข้าเมือง จะทำการตรวจสอบวีซ่าที่เข้ามามีจุดประสงค์อะไร ซึ่งจะทำให้ลดปัญญาของชาวต่างชาติเข้ามาทำงานในประเทศไทยไม่ถูกกฎหมายได้ และภาครัฐควรมีการจัดสรรเงินกู้ให้ผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยว ชาวไทยขนาดเล็ก ให้สามารถนำเงินไปพัฒนากิจการให้สามารถแข่งขันกับนักลงทุนต่างชาติที่มีเงินลงทุนสูงได้

- การนำเสนอข่าวของสื่อไทย ที่นำเสนอรุนแรงเกินความเป็นจริง สื่อควรตระหนักและคำนึงถึงจรรยาบรรณของวิชาชีพ เพราะส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาและของประเทศ

- การคมนาคม การจราจรที่ติดขัด เมืองพัทยามีโครงการจะทำอุโมงค์ทางลอดผ่านแยก ที่ถนนสุขุมวิท ซึ่งจะช่วยลดปัญหาจราจร การทำรถไฟความเร็วสูงจากกรุงเทพมหานครจะทำให้การเดินทางสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

- ปัญหาเรื่องการเมืองมีผลต่อธุรกิจท่องเที่ยวอย่างมหาศาล เพราะการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนหากนักท่องเที่ยวได้รับรู้ข่าวสาร แล้วมีความรู้สึกไม่ปลอดภัย นักท่องเที่ยวจะไม่มาท่องเที่ยว มีการแก้ไขปัญหาโดยการสร้างภาพลักษณ์ให้การท่องเที่ยวน่าเที่ยวปลอดภัย การจัดการทำประกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว

- ภัยธรรมชาติ ยกตัวอย่างเช่น การเกิดน้ำท่วมครั้งใหญ่เมื่อปี 2554 มีการแก้ไขโดยจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย จัดกิจกรรมนันทนาการให้ผู้ประสบภัยได้รับความเพลิดเพลิน

- ปัญหาเศรษฐกิจ ควรศึกษาวิเคราะห์สภาพเศรษฐกิจของโลก แล้วนำมาประเมินและวิเคราะห์สถานการณ์ประเทศไทยและนำผลสรุปมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจตนเอง

- ปัญหาน้ำท่วม เนื่องจากพัทยาเป็นเมืองที่มีพื้นที่ต่ำกว่าบริเวณใกล้เคียง ทำให้เมื่อฝนตก น้ำจากแหล่งอื่นที่สูงกว่า ไหลม รวมที่พัทยาทำให้เกิดการระบายไม่ทันวิธีการแก้ไขโดยการเพิ่มเครื่องสูบน้ำ และให้ทางสถาบันอุดมศึกษาทำการศึกษาและแก้ไขปัญหาอยู่

- ปัญหาขยะ ปัจจุบันเมืองพัทยาได้จ้างให้บริษัทกำจัดขยะเก็บขยะ โดยเฉพาะ ในอนาคตจะมีการทำเตาเผาขยะด้วยระบบพลาสมา เพื่อลดปัญหาที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ
- ปัญหาชายหาดถูกกัดเซาะ ขณะนี้เมืองพัทยากำลังอยู่ในช่วงการเสนอของบประมาณ หากได้รับการพิจารณา พัทยาจะมีการถมที่ดินออกไปในทะเล ทำให้มีชายหาดเพิ่มขึ้น เป็นความยาวประมาณ 35 เมตร เมื่อทำเสร็จจะมีอายุการใช้งาน 30-40 ปี สำหรับมาตรการควบคุมสิ่งก่อสร้างรุกล้ำชายหาด จะเป็นหน้าที่ของ กรมเจ้าท่าที่รับผิดชอบโดยตรง ส่วนงบประมาณในการถมชายหาดพัทยามีงบประมาณ 2 ส่วน ในส่วนของการจัดเก็บเองของเมืองพัทยา และในส่วนของการขอจากรัฐบาล ซึ่งงบประมาณทั้งหมดที่ใช้ในการถมชายหาด คาดการณ์ประมาณ 300 ล้านบาท
- ปัญหาความปลอดภัย มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ประชาสัมพันธ์เตือนนักท่องเที่ยว มีการจัดกำลังตำรวจไปตรวจตราพื้นที่เสี่ยงอยู่เสมอ นอกจากนั้นยังศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว เพื่อเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวในแต่ละชาติ

5. สถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาในปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคต

- ธุรกิจเมืองพัทยาจะดีขึ้น มีคู่แข่งที่มีคุณภาพและมีความรู้ทางด้าน การนำเที่ยวมากขึ้น นักธุรกิจนำเที่ยวมีการพัฒนาทางการตลาดมากขึ้น
- ธุรกิจเมืองพัทยาในอนาคต มีแนวโน้มดี หากไม่มีปัจจัยภายนอกมากระทบ
- ในขณะนี้ เมืองพัทยามีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วโลก ทำให้นักท่องเที่ยวมีความต้องการมาท่องเที่ยว เมื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผู้ประกอบการ ต้องมีการขบคิดกันอย่างมาก ไม่หยุดนิ่งและวางแผนอยู่เสมอ

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการเมืองพัทยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ประเภทบุคคลธรรมดา กับประเภทนิติบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ประเด็น คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยว
2. กระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว
3. ผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยว

ส่วนสุดท้ายเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการนำเที่ยวเมืองพัทยาและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป ที่มีความสามารถคำนวณทางสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว ผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยว ระหว่างผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดา และผู้ประกอบการที่เป็นนิติบุคคล โดยการทดสอบค่าที (t-test)

ส่วนการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ที่อยู่ในหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาได้ จำนวน 8 คน โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured interview) โดยการบันทึกเทปการสนทนา ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ใช้การถอดความและ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของคำบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการเมืองพัทยา

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวต่างชาติภายในประเทศไทย (Inbound Tour) คิดเป็นร้อยละ 42.28 มีการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว เป็นประเภทบุคคลธรรมดาซึ่งไม่ต้องมีทุนจดทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.53 มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปีน้อยกว่า 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 78.71 มีวิธีการประชาสัมพันธ์ด้วยการใช้สื่อโฆษณา ณ จุดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมาคือการใช้สื่อทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 31.22

ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วย เกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเป็นผู้นำ ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ ด้านการวางแผน ($\bar{X} = 4.12$) ด้านการจัดองค์กร ($\bar{X} = 3.95$) และด้านการควบคุม ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ พิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย มากไปน้อยได้ดังนี้

1. ด้านการเป็นผู้นำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร และมีบุคลิกภาพดี เป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป
2. ด้านการวางแผน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความคิดเห็นเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แนวทาง/การจัดการของธุรกิจ ไม่ส่งผลกระทบต่อศีลธรรมอันดีของสังคม
3. ด้านการจัดองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความคิดเห็นเห็นด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี
4. ด้านการควบคุม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความคิดเห็นเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การควบคุม / การประเมินผลการทำงานเป็นการสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคู่แข่ง ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา คือ ด้านสังคม ($\bar{X} = 3.94$) ด้านสิ่งแวดล้อม / ภัยพิบัติ ($\bar{X} = 3.91$) ด้านการเมืองและกฎหมาย ($\bar{X} = 3.90$) ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.78$) และด้านเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.61$) พิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

1. ด้านคู่แข่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประเด็น ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยามีการแข่งขันที่สูง
2. ด้านสังคม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพทางสังคมของเมืองพัทยาเอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจนำเที่ยว
3. ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเห็นด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภัยพิบัติทางธรรมชาติส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยว
4. ด้านการเมืองและกฎหมาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความขัดแย้งทางการเมือง
5. ด้านเทคโนโลยี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทคโนโลยีมีส่วนช่วยทำให้การตลาดของธุรกิจดีขึ้น
6. ด้านเศรษฐกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ลูกค้าชาวต่างชาติใช้บริการน้อยลง

ข้อคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ปัญหาอุปสรรคต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาอุปสรรค ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ มีการลักลอบเปิดธุรกิจนำเที่ยว ที่ไม่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมาก รองลงมาคือ มีนักท่องเที่ยวต่างชาติ มาทำธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมาก และปัญหาด้านความปลอดภัยและอาชญากรรม ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะ ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ควรเข้มงวดและจัดการกับธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว รองลงมาคือควรมีมาตรการที่เข้มงวดกับผู้ประกอบการชาวต่างชาติมากกว่านี้ และควรมีการจัดมาตรฐานราคาค่าบริการให้อยู่ในราคาเดียวกัน ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบการจัดการระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ประเภทบุคคลธรรมดา กับ ประเภทนิติบุคคล

การทดสอบความมีนัยสำคัญความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือ ประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทนิติบุคคล ด้วยการทดสอบค่า “ที”

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ ธุรกิจนำเที่ยว โดยภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดา กับ ประเภทนิติบุคคล มีความคิดเห็นเห็นด้วยเห็นด้วยไม่แตกต่างกัน ส่วนในรายด้าน มีประเด็นที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ด้านการวางแผน ในประเด็น การให้ความสำคัญกับการวางแผน ในการจัดการธุรกิจ และการกำหนดนโยบาย /แผนงาน /ระเบียบข้อบังคับ มุ่งมั่นที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้วางไว้ และการวางแผนช่วยบอกให้เห็นถึงทิศทางในอนาคตขององค์กร /ช่วยในการตัดสินใจ ภายในองค์กรให้ดีขึ้น/ช่วยปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนแปลง และการกำหนดแผนงานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน
2. ด้านการจัดองค์กร ในประเด็น ธุรกิจมีโครงสร้างที่คล่องตัวในการบริหาร
3. ส่วนในด้านการเป็นผู้นำ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี ความคิดเห็นเห็นด้วย โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในรายข้อมี ประเด็นเรื่อง ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบความมีนัยสำคัญความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ของ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จำแนกตามลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว คือ ประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทนิติบุคคล ด้วยการทดสอบค่า “ที”

ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเห็นด้วย เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดา กับ ประเภทนิติบุคคล มีความคิดเห็นเห็นด้วย ไม่แตกต่างกัน ส่วนในรายด้านมีประเด็นที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ด้านการเมือง และ กฎหมาย ในประเด็นเรื่องในอนาคตจะมีการแก้ไขกฎหมายให้นักลงทุนชาติอาเซียน สามารถลงทุนในธุรกิจนำเที่ยวได้ร้อยละ 70 ส่งผลกระทบในด้านลบกับธุรกิจ

2. ด้านสังคม ในประเด็นเรื่องสภาพทางสังคมของเมืองพัทยาเอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจ
3. ด้านเทคโนโลยี ในประเด็นเรื่องเทคโนโลยีมีส่วนช่วยทำให้การตลาดของธุรกิจดีขึ้น
4. ในด้านคู่แข่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในรายชื่อมีประเด็นคู่แข่งกันที่เป็นผู้ประกอบการชาวต่างชาติมีผลต่อธุรกิจ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและผู้เชี่ยวชาญจากภาครัฐ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. องค์กรประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจนำเที่ยว

มีผู้บริหารที่พร้อมจะพัฒนาทุกวินาที มีการเตรียมการและจัดวางแผนล่วงหน้า มีคุณธรรมไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว บุคลากรต้องเข้าใจในการทำงานและมีความเป็นมืออาชีพ มีความรักในงานที่ทำ บริการด้วยความอดทน บุคลากรมีความสามัคคีกันภายในองค์กร การสร้างชื่อเสียงที่ดีทำให้ลูกค้าเชื่อถือ จัดรูปแบบท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีความคิดที่สร้างสรรค์ การสำรวจสถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางด้วยตัวเองเพื่อความมั่นใจ ก่อนทำโปรแกรมให้ลูกค้าได้ใช้บริการ สร้างความไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยว และให้ความมั่นใจเรื่องความปลอดภัยเมื่อใช้บริการ มีการบริการที่น่าประทับใจ อำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้า การให้บริการอยู่ในราคาที่เหมาะสม ไม่หวังผลกำไรมากเกินไป รัฐบาลที่จะต้องประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้เหมาะสม มีระบบขนส่งที่ดี โรงแรมที่ได้มาตรฐาน มีความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว มีความปลอดภัย มีปัจจัยพื้นฐาน สาธารณูปโภคต่างๆพร้อม มีความเป็นระเบียบ มีความร่วมมือที่ดีของรัฐและเอกชน

2. จรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นส่วนช่วยทำให้ธุรกิจนำเที่ยวประสบความสำเร็จ

ควรมีความซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบหรือหลอกลวงลูกค้า และการให้ความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมธุรกิจ ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยอย่างมากในการประกอบอาชีพธุรกิจท่องเที่ยว ควรให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในบางกรณี ที่นอกเหนือจากการบริการในการท่องเที่ยว เช่น นักท่องเที่ยวล้ม กระเป๋า สดตังค์ มีอุบัติเหตุก็ สามารถออกให้ก่อนได้ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า สำหรับผู้ประกอบการบางรายไม่ยอมจดทะเบียน เพื่อหลีกเลี่ยงภาษี หรือแม้กระทั่ง การไม่ทำสัญญาจ้างกับชาวต่างชาติ ก็เป็นการประกอบอาชีพที่ไม่มีจรรยาบรรณ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจท่องเที่ยวอย่างมาก

3. วิธีการส่งเสริมการตลาด และวิธีการที่ทำให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีก

การนำเสนอรูปแบบทัวร์ที่น่าสนใจ มีความหลากหลายให้ลูกค้าเลือก และมีการสื่อสารให้เข้าใจอธิบายสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆให้ ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ต้องมีการติดต่อลูกค้าอยู่บ่อยๆซึ่งเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ให้ข้อมูลรายการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ในด้านการบริการนั้นควรช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อนักท่องเที่ยวประสบปัญหาในด้านอื่นด้วย เพื่อสร้างความไว้วางใจและความประทับใจกับการบริการ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวควรคำนึง ถึงค่าใช้จ่ายและรายได้ เพื่อให้บริษัทดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และในขณะเดียวกันก็ไม่ต้องคิดค่าบริการที่สูงมากเกินไป ซึ่งจะเป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว จัดโปรโมชั่นของแต่ละปี ให้พิเศษสุดคุ้มกับลูกค้าในช่วง ที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดลูกค้าและอยากกลับมาใช้บริการอีก

4. การบริหารบุคคลให้มีความเป็นมืออาชีพ และการสร้างแรงจูงใจ ที่ทำให้บุคลากรมีความภักดีต่อบริษัท

ต้องคัดสรรบุคคลที่มีประสบการณ์ มีความสามารถ มีความเข้าใจในงานบริการ อีกทั้งยังต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาฝีมืออยู่เสมอ บุคลากรควรมีความรู้ ความเข้าใจทางด้านภาษาและสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี และควรมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีอีกด้วย จัดอบรมบุคลากรให้เข้าใจในหน้าที่ หรือวัตถุประสงค์ที่บริษัท ต้องการเพื่อไม่เกิดปัญหาในขณะที่ทำการบริการแก่ลูกค้า ควรมีการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากร ที่ทำประโยชน์ให้กับบริษัทเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ กำลังใจ ในการทำงาน คุณลักษณะเหมือนว่าเป็นครอบครัวเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ไม่กดดันในการทำงาน

5. นโยบายในการส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ของภาครัฐ

มีการจัดการด้านธุรกิจท่องเที่ยวให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้ได้ประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวตั้งแต่ระดับท้องถิ่น จนถึงระดับนานาชาติ เช่นงานสีสันตะวันออก งานไทยเที่ยวไทย ปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวไม่ให้เสื่อมโทรม เช่นการทำป้ายบอกเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค รักษาความปลอดภัย เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ นอกจากนั้นยังมีการอบรมผู้ประกอบการ และมัคคุเทศก์ โดยกระทรวงแรงงานและมหาวิทยาลัยในพื้นที่เป็นหลัก

6. ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

จากการสรุปและวิเคราะห์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการธุรกิจนำเที่ยว มีประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้ ปัญหาการก่ออาชญากรรม ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกไม่ปลอดภัยและไม่อยากมาเที่ยวอีก เช่นการมีสถานที่รับ แลกเปลี่ยนเงินตราที่ง่าย

เกินไป ทำให้เกิดอาชญากรรมโดยเฉพาะ การฉ้อโกง นักท่องเที่ยวต่างชาติ แล้วนำทรัพย์สินเงินตราที่ได้มาแลกเปลี่ยนรวมถึงสาวประเภทสองและหญิงขายบริการที่อยู่ตามริมชายหาดในเวลา กลางคืนมีจำนวนมากขึ้น หลอกขายบริการให้แก่ชาวต่างชาติและปล้นชิงทรัพย์ ปัญหามัคคุเทศก์และผู้ประกอบการ ที่ขาดความรู้ความเข้าใจในด้านการบริการการนำเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะชาวต่างชาติ ปัญหาการประกอบธุรกิจนำเที่ยวที่ผิดกฎหมาย ปัญหาการแข่งขันของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยเสนอราคานำเที่ยวที่ถูกกว่าคู่แข่ง ปัญหาด้านการคมนาคมที่ส่วนมากพบคือการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน ปัญหาป้ายแนะนำและตำแหน่งของแหล่งท่องเที่ยวที่ยังมีไม่เพียงพอ ปัญหาการจัดการขยะที่ทำให้สถานที่ท่องเที่ยวไม่สวยงาม ปัญหาชายหาดที่ถูกกัดเซาะด้วยน้ำทะเล และสิ่งปลูกสร้างที่ลุกล้ำเข้าไปเขตพื้นที่ของชายหาด

7. การแก้ไขปัญหาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

จากการสัมภาษณ์หน่วยงานของภาครัฐได้กล่าวถึงการแก้ไขปัญหา มีประเด็นที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. ปัญหาผู้ประกอบการและมัคคุเทศก์ที่ไม่มีใบอนุญาตหรือหลอกหลวง นักท่องเที่ยว ได้มีพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อควบคุมธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์โดยเฉพาะ หากมีปัญหาเจ้าหน้าที่จะทำการตัดเตือนจนถึงโทษจับหรือถอนใบอนุญาต
2. ปัญหาต่างชาติเข้ามาทำงานหรือลงทุนในไทย สำหรับปัญหานี้ด้านตรวจคนเข้าเมืองจะทำการตรวจสอบวีซ่าที่เข้ามามีจุดประสงค์อะไร ซึ่งจะช่วยให้ลดปัญหาของชาวต่างชาติเข้ามาทำงานในประเทศไทยไม่ถูกกฎหมายได้ และภาครัฐควรมีการจัดสรรเงินกู้ให้ผู้ประกอบการชาวไทยขนาดเล็ก เพื่อให้สามารถนำเงินไปพัฒนากิจการให้สามารถแข่งขันกับนักลงทุนต่างชาติที่มีเงินลงทุนสูงได้
3. ปัญหาการนำเสนอข่าวของไทย เสนอข่าวรุนแรงเกินความเป็นจริง สื่อควรมีจรรยาบรรณมากกว่านี้ เพราะนั่นคือสิ่งที่กระทบกับการท่องเที่ยวของเมืองพัทยาและของประเทศ
4. ปัญหาด้านการคมนาคม สำหรับการจราจรที่ติดขัด เมืองพัทยามีโครงการจะทำอุโมงค์ทางลอดผ่านแยก ที่ถนนสุขุมวิท ซึ่งจะลดปัญหาจราจรได้ และในอนาคตจะมีโครงการรถไฟฟ้าความเร็วสูงจากกรุงเทพมหานครจะทำให้การเดินทางเร็วขึ้น
5. ปัญหาเรื่องการเมืองมีผลต่อธุรกิจท่องเที่ยวอย่างมหาศาล เพราะการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่ละเอียดอ่อนหากนักท่องเที่ยวได้รับข่าวแล้วรู้สึกไม่ปลอดภัย พวกเขาก็จะไม่มาท่องเที่ยว มีการแก้ไขปัญหาโดยการสร้างภาพลักษณ์ให้การท่องเที่ยวน่าท่องเที่ยวและปลอดภัย มีการทำประกันภัยให้กับนักท่องเที่ยว

6. ภัยธรรมชาติ ยกตัวอย่างเช่น การเกิดน้ำท่วมครั้งใหญ่เมื่อปี 2554 มีการแก้ไข โดยจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย จัดกิจกรรมนันทนาการให้ผู้ประสบภัยได้รับความเพลิดเพลิน
7. ปัญหาเศรษฐกิจ ควรสังเกตจากเศรษฐกิจของโลกเป็นหลัก แล้วนำมา วิเคราะห์สถานการณ์ ประยุกต์ให้เข้าธุรกิจของตน
8. ปัญหาน้ำท่วม เนื่องจากพทายเป็นเมืองที่มีพื้นที่ต่ำกว่าบริเวณใกล้เคียง ทำให้ เมื่อฝนตกน้ำจากแหล่งอื่น ไหลมารวมที่พทยาทำให้เกิดการระบายไม่ทัน เมืองพทยาทำการแก้ไข โดยการเพิ่มเครื่องสูบน้ำ และให้ทางมหาวิทยาลัยทำการศึกษาและแก้ไขปัญหาอยู่
9. ปัญหาขยะ ปัจจุบันเมืองพทยาได้จ้างให้บริษัทเก็บขยะโดยเฉพาะ ในอนาคต จะมีการทำเตาเผาขยะด้วยระบบพลาสมา เพื่อลดปัญหาที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ
10. ปัญหาชายหาดถูกกัดเซาะ ตอนนี้อยู่เมืองพทยากำลังอยู่ในช่วงการเสนอ ผลกระทบสิ่งแวดล้อมอยู่ หากผ่านการพิจารณาพทยาจะมีการถมที่ออกไปในทะเลประมาณ 35 เมตร เมื่อทำเสร็จพทยาจะมีชายหาด 35 เมตรจะมีอายุการใช้งาน 30-40 ปี สำหรับมาตรการควบคุม สิ่งก่อสร้างรुक้าไปในน้ำนั้น จะเป็นหน้าที่ของ กรมเจ้าท่าที่ดูแลโดยตรง ส่วนงบประมาณในการ ถมชายหาดพทยามิงบประมาณ 2 ส่วน ในส่วนของการจัดเก็บเอง และในส่วนของการขอจาก ส่วนกลาง ซึ่งงบประมาณทั้งหมดที่ใช้ในการถมชายหาดน่าจะอยู่ที่ประมาณ 300 ล้านบาท
11. ปัญหาความปลอดภัย มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ประชาสัมพันธ์เตือน นักท่องเที่ยว มีการจัดกำลังตำรวจไปตรวจตราพื้นที่เสี่ยงอยู่เสมอ นอกจากนั้นยังศึกษาพฤติกรรม นักท่องเที่ยว เพื่อเฝ้าระวังนักท่องเที่ยวในแต่ละชาติ

8. การเตรียมความพร้อมและผลกระทบของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจ

อาเซียน ปี 2558 ของเมืองพทยา

จากการสรุปและวิเคราะห์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็นในเรื่องของการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 เป็นผลดีต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพทยา เพราะจะทำให้เมืองพทยาเป็นศูนย์กลางในการจัดบริการนำเที่ยวของภาคตะวันออกเฉียงใต้ไปยังประเทศเพื่อนบ้าน การเปิดเสรีทางการค้าทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านบริการ ซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้งผู้ซื้อสินค้าและนักท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเพราะระเบียบการเข้าประเทศง่ายขึ้น ศักยภาพทางการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น แต่อาจจะมีอุปสรรคในด้านของภาษาของคนไทยที่ถือว่าด้อยกว่าหลายชาติในอาเซียน แรงงาน ไทยที่มีคุณภาพอาจจะย้ายไปทำงานต่างไปประเทศ ทำให้เมืองพทยาหรือประเทศไทยขาดแรงงานที่มีคุณภาพ หรือแรงงานชาวต่างชาติเข้ามาแย่งงานแรงงานไทย ด้วยค่าแรงที่สูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบางประเทศ ส่วนเรื่องของแหล่งท่องเที่ยวผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านกล่าวว่า นักท่องเที่ยวไทยอาจจะลดลงเพราะนักท่องเที่ยวบางกลุ่มหันไปประเทศที่เพิ่งเปิดใหม่

ยังมีทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวที่ใหม่ คงความเป็นธรรมชาติไว้สูง สาเหตุที่เขายังไม่ไปเที่ยวในประเทศเหล่านั้นก็เพราะ โครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่ค่อยดี ระเบียบการเข้าเมืองที่ยุ่งยาก และการเปิดประเทศปี 2558 ประเทศเหล่านั้นจะพร้อมได้ในทุกๆด้าน ดังนั้น เราต้องเตรียมการเรื่องบริหารงานให้พร้อมมากที่สุด ต้องมีความรู้ความเข้าใจในกลุ่มประเทศอาเซียน ทั้งในด้านวัฒนธรรม สังคม และภาษาของแต่ละประเทศ เพื่อความเป็นผู้นำทางด้านการท่องเที่ยว การตกลงจัดตั้งคณะอนุกรรมการควบคุมวิชาชีพ จะต้องได้ผลและสามารถควบคุมแรงงานได้จริง หากมีการร่วมมือกันเป็นอย่างดีจากทุกฝ่ายทุกประเทศ ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากมาย

9. สถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยาปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตอีก

10 ปีข้างหน้า

จากการสรุปและวิเคราะห์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ความเห็น เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวเมือง พัทยา พบว่า อยู่ในด้านบวก พัทยายังคงเป็นผู้นำของเมืองท่องเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากพัทยายู่ไม่ไกลจากกรุงเทพมหานครมากนัก อนาคตยังทำรถไฟความเร็วสูง ทำให้การเดินทางสะดวกยิ่งขึ้น มีเศรษฐกิจเข้มแข็ง มีนักท่องเที่ยวมากมาย และ ในขณะนี้เมืองพัทยาเป็นที่รู้จักของคนทั่วโลก จากข้อมูลข่าวสารทำให้คนอยากมาเที่ยว จึงมีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในด้านธุรกิจการท่องเที่ยว มีการขยายความเจริญของเมืองออกบริเวณรอบนอกเพิ่มขึ้น เนื่องจากเมืองพัทยาเริ่มมีความหนาแน่นของสิ่งก่อสร้างมากเกินไป ทำให้เกิดความแออัด จึงจำเป็นต้องขยายความเจริญออกบริเวณชานเมือง มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น แต่ยังคงมีความคิดเห็นในด้านลบ ที่มองว่าเมืองพัทยาควรมีการพัฒนาเพื่อรับมือมากกว่าขึ้นกว่านี้ เพราะในอนาคตอีก 4-5 ปีข้างหน้าอาจมีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นและการเปลี่ยนกลุ่มนักท่องเที่ยว เนื่องจากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจะมีการเปลี่ยนกลุ่มมาเที่ยวไปเรื่อยๆ ในทุก 4-5 ปี เช่น ในอดีตคือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวยุโรปปัจจุบันเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวรัสเซีย และอนาคตอาจเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติกลุ่มอื่น ดังนั้นควรที่จะพัฒนา ธุรกิจนำเที่ยวเมืองให้พัทยาคีขึ้น ผู้ประกอบการต้องมีการขบคิดกันอย่างมาก ไม่หยุดนิ่งและวางแผนอยู่เสมอ มีคุณภาพและมีความรู้ทางการนำเที่ยวมากขึ้น มีการพัฒนาทางการตลาดมากขึ้น

6.2 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและจากการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอ โดยเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ของการศึกษา สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การศึกษาการจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการเมืองพัทยา

ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจนำเที่ยวประเภทนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติภายในประเทศไทย (Inbound Tour) มีการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว เป็นประเภทบุคคลธรรมดาซึ่งไม่ต้องมีทุนจดทะเบียนมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ น้อยกว่า 5 ปี มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อปี น้อยกว่า 5 ล้านบาท มีวิธีการประชาสัมพันธ์ด้วยการใช้สื่อโฆษณา ณ จุดซื้อ รองลงมาคือการใช้สื่อทางอินเทอร์เน็ต สามารถวิเคราะห์ได้จากสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวต่างชาติ ที่เข้ามาท่องเที่ยวในเมืองพัทยามีจำนวนมากกว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย จึงทำให้ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ทำขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวนี้ สามารถขอใบอนุญาตประกอบในการประกอบธุรกิจได้ง่าย ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมาก ก็สามารถทำธุรกิจประเภทนี้ได้จึงทำให้มีผู้ประกอบการรายย่อยมาก สำหรับ ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงค่อนข้างเร็ว กลุ่มนักท่องเที่ยวจะเปลี่ยนไปเรื่อยๆ ทุกๆ 4-5 ปี จึงวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ประกอบการเปลี่ยนกลุ่มไปเช่นกัน จึงทำมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาส่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดย่อม จึงทำให้รายได้เฉลี่ยต่อปีไม่มากนัก วิธีการประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีนี้ อาจจะเป็นวิธีการที่ง่าย สะดวก และไม่ได้ต้องลงทุนมาก และเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในปัจจุบันได้ง่าย จึงทำให้เป็นที่นิยม สอดคล้องกับงานวิจัยของปริญญา บรรจงมณี (2553) พบว่า การดำเนินการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ใช้เงินลงทุนไม่มากเท่ากับการดำเนินธุรกิจประเภทอื่น สอดคล้องกับ อชิรญา คุณประดิษฐ์ (2548) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เปิดธุรกิจนำเที่ยวดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 1 ปี ถึง 5 ปี และมีความเห็นว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารช่วยให้บริษัทมีวิธีการบริการบริหารจัดการงานทางด้านการตลาดดียิ่งขึ้น ลูกค้าสามารถติดต่อกับ บริษัทได้ง่ายขึ้น และสอดคล้องกับ วรมน สาระและเทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย (2554) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการเลือกซื้ออยู่ในระดับมากได้แก่ การเลือกซื้อบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายภายในประเทศจากบริษัทนำเที่ยวโดยตรง การซื้อผ่านทางอินเทอร์เน็ตและทางตัวแทนจำหน่ายได้

กระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จากผลการวิจัยวิเคราะห์ได้ดังนี้ ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กรและด้านการ

ควบคุมตามลำดับและอยู่ในระดับมากในทุกด้าน วิเคราะห์ได้ว่าการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา นั้น เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีการใช้บุคลากรน้อย การบริหารส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับตัวผู้ประกอบการเอง เป็นหลัก จึงทำให้ตัวผู้บริหารหรือตัวผู้ประกอบการเอง ให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำ มากที่สุด ส่วนเรื่องของการจัดการองค์กรและการควบคุม ได้ให้ความสำคัญรองลงมา เป็นเพราะส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจขนาดเล็กมีโครงสร้างการบริหารที่ ไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับ พิมพรรณ สุจารินพงศ์ (2553) ที่กล่าวว่าโครงสร้างแบบแนวตั้ง เป็นการบริหารงานแบบบุคคลคนเดียวที่ทำหน้าที่ทุกอย่าง ซึ่งบริษัทอาจจ้างพนักงานมาช่วยในการทำงาน แต่อำนาจการตัดสินใจจะอยู่ที่คนเพียงคนเดียว โครงสร้างการบริหารแบบนี้จะเป็นบริษัท หน้าที่เที่ยวที่มีขนาดเล็ก หรืออาจจะเป็นบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวทั่วไป พิจารณาเป็นรายด้านผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับประเด็นดังนี้

ด้าน การเป็นผู้นำ ในประเด็น การมี ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร และ มี บุคลิกภาพดี เป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป วิเคราะห์ได้ว่าการให้ความสำคัญกับบุคลากร และการ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความสำคัญเป็นอย่างมากให้การจั ดการธุรกิจนำเที่ยว สอดคล้องกับ ทองใบ กาญจนภรณ์ (2553) พบว่า การพัฒนาจิตใจการให้บริการ โดยให้พนักงานเห็นความสำคัญของ ลูกค้า มีความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าของบริษัท และการสร้างสายสัมพันธ์เจ้านายกับลูกน้อง ช่วยทำให้ ธุรกิจดีขึ้น ด้านการวางแผน ในประเด็น แนวทาง/การจัดการของธุรกิจ ไม่ส่งผลกระทบต่อ ศีลธรรมอันดีของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2550) ที่กล่าวว่า คุณค่าสำหรับการ เป็นผู้บริหารในยุคปัจจุบัน เน้นด้านจริยธรรมธุรกิจ ผู้บริหารต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อ สังคม การดำเนินกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมและการกำหนดบทบาทขององค์กรอย่างมี จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินอยู่ในสภาพแวดล้อมปัจจุบันได้ ด้าน การจัดองค์กรในประเด็น มีการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ นิกร จันทรรุททา (2552) พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ ราคา มักคู่เทศก์ และช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก และในส่วนของด้านการควบคุม พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ ความสำคัญในลำดับสุดท้าย สามารถวิเคราะห์ได้ว่า จากข้อมูลทั่วไป ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นประเภทบุคคลธรรมดา และเป็นธุรกิจขนาดย่อย อาจ เป็น คนเดียวดำเนินการหรือมีจำนวนพนักงานไม่มาก จึงไม่ต้องมีการควบคุมมากนัก

ผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จากผลการวิจัยผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับประเด็นดังนี้ตามลำดับ

ด้านคู่แข่งกันในประเด็น การทำธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยามีการแข่งขัน ที่สูง วิเคราะห์ได้ว่าธุรกิจนำเที่ยวเมือง พัทยา มีจำนวนคู่แข่งเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และธุรกิจส่วนใหญ่เป็น ธุรกิจขนาดเล็กจึงมีความสามารถในการแข่งขันต่ำ ทำให้ผลกระทบด้านคู่แข่งมีผลกระทบกับ ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ คุณชนกร เทพพิมพา เจ้าของธุรกิจนำ เที่ยว “Jony millennium travel” (สัมภาษณ์ 15 ธันวาคม 2555) ได้กล่าวว่าธุรกิจนำเที่ยวมีการ แข่งขันสูง ด้วยวิธีการตัดราคากัน แต่ตนไม่สามารถไปแข่งขันด้านราคากับรายอื่นได้จึงต้องใช้ วิธีการหาลูกค้าเฉพาะกลุ่มและเน้นการบริการที่มีคุณภาพแทน และสอดคล้องกับ พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์ (2548) การแข่งขันของผู้ประกอบการนำเที่ยวเชียงใหม่ใช้การแข่งขันโดยการตัดราคากัน ควรจะมี การปรับเปลี่ยนเป็นการแข่งขันทางด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านสังคมในประเด็น สภาพทาง สังคมของเมืองพัทยาเอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ ศักดิ์ศรี (2546) ที่พบว่าผลกระทบของการเติบโตของเมืองต่อวิถีของประชากรเขตเมืองพัทยา เนื่องจากเมืองพัทยาเปลี่ยนแปลงเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม ส่งผลให้เศรษฐกิจเมืองพัทยา เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลกระทบ ด้านบวกคือ ทำให้ประชากรฐานะดีขึ้น เกิดการ พัฒนา สาธารณูปโภค สาธารณูปการ รวมไปถึงนวัตกรรมใหม่และสอดคล้องกับ แซบคาร์และคณะ (Zabkar et a, 2009) พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศสโลวาเนียมีจุดหมายปลายทาง ไป ในตัวเมืองริสอร์ทชายทะเล ประเภทสปาร์ตอร์ต มีความพึงพอใจ /ประทับใจต่อ ความเป็นมิตรของ คนในท้องถิ่น ความปลอดภัย ความหลากหลายของวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ ความเป็นธรรมชาติ และอาหารประจำท้องถิ่น เป็นต้น ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติในประเด็น ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยว อาจวิเคราะห์ได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับภัย ธรรมชาติมาก กว่าผลกระทบสิ่งแวดล้อม เพราะภัยธรรมชาติเป็น ปรากฏการณ์ที่เห็นผลกระทบ ชัดเจนรุนแรงในระยะเวลาอันรวดเร็ว มีผลกระทบที่ชัดเจนกว่าผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การ เกิดสึนามิ ทำให้นักท่องเที่ยวยกเลิกการเดินทางมายังที่ ๆ มีภัยพิบัติ ด้านการเมืองและกฎหมายใน ประเด็น ความขัดแย้งทางการเมือง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย จินดาพล (2554) ที่ พบว่าสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครได้รับผลกระทบจากวิกฤตเกิดจากความไม่ สงบจากการขัดแย้งภายในประเทศ ปัญหาการเมืองภายในประเทศมากที่สุด ด้านเทคโนโลยีใน ประเด็น เทคโนโลยีมีส่วนช่วยทำให้การตลาดของธุรกิจดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงาน วิจัยของ อธิรญา คุณประดิษฐ์ (2548) ที่พบว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลูกค้ามองภ ավականของบริษัทยั ง่ายขึ้น ทันสมัย ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารช่วยให้บริษัทมีวิธีการบริการบริหารจัดการงาน ทางด้านการตลาดดียิ่งขึ้น ลูกค้าสามารถติดต่อกับ บริษัทได้ง่ายขึ้น ตลอดจนช่วยขยายช่องทางการ จัดจำหน่าย เพื่อการได้เปรียบในการแข่งขันการช่วยให้ได้ข้อมูลของลูกค้า เพิ่มขึ้น และการช่วยเพิ่ม

ยอดขายของบริษัท ด้านเศรษฐกิจในประเด็น ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ลูกค้าชาวต่างชาติ ใช้บริการน้อยลง สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลในช่วง ฤดูกาลท่องเที่ยว จึงทำให้ ธุรกิจ นำเที่ยวดำเนินกิจการ ได้ดี ผู้ตอบแบบ สอบถามจึงให้ความสำคัญกับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ เป็นลำดับสุดท้าย และอาจวิเคราะห์ได้อีกประเด็น คือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ซื้อบริการส่วนใหญ่เป็น ชาวต่างชาติ จึงทำให้มีผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยว นอกจากนี้ยังมีประเด็นที่น่าสนใจคือประเด็น การเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 จะทำให้ธุรกิจนำเที่ยวดีขึ้น ซึ่งผู้แบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง อาจวิเคราะห์ได้ว่าการเปิดประชาคม เศรษฐกิจ อาเซียนยังไม่เกิดขึ้น ทำให้ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ไม่มีความแน่ใจว่า ผลกระทบจะส่งผลอย่างไรกับธุรกิจตน

การเปรียบเทียบกระบวนการจัดการระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ประเภทบุคคลธรรมดา กับ ประเภทนิติบุคคล

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว โดยภาพรวม ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ประเภทบุคคลธรรมดา กับ ประเภทนิติบุคคล พบว่า มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ประกอบการทั้งสองประเภทให้ความสำคัญกับกระบวนการในการบริหารจัดการธุรกิจของตน มาก เพราะกระบวนการจัดการธุรกิจมีส่วนช่วย ให้การบริหารดำเนิน ไปอย่างมีเป้าหมายและเป็น ระบบ ทำให้ผู้ประกอบการทั้งสองประเภท ซึ่งถือเป็นบุคคลสำคัญ ที่จะนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ จึงให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการธุรกิจโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้อง กับ روبบินส์และคูลเตอร์ (Robbins and Coulter ,2002)ที่ได้กล่าวว่า กระบวนการจัดการเป็นงาน หลักหรือหน้าที่สำคัญที่ผู้บริหารหรือผู้จัดการจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรดำเนินงาน ได้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างมี ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ออกเป็นรายด้านพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ด้านการวางแผน ในประเด็นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการวางแผนใน การจัดการธุรกิจ ประเด็น การกำหนดนโยบาย /แผนงาน/ระเบียบข้อบังคับ มุ่งมั่นที่จะทำให้ประสบ ความสำเร็จตามที่ได้วางไว้ และประเด็นการวางแผนช่วยบอกให้เห็นถึงทิศทางในอนาคตของ องค์กร/ช่วยในการตัดสินใจภายในองค์กรให้ดีขึ้น /ช่วยปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมขององค์กร ที่เปลี่ยนแปลง และประเด็นสุดท้ายมีการกำหนดแผนงานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่าง ชัดเจน เมื่อดูจากผลของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นประเภทนิติบุคคลมีค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็น มากกว่าประเภทบุคคลธรรมดา วิเคราะห์ได้ว่าการจัดการของประเภทนิติบุคคลมีการวางแผนที่

ดีกว่าประเภทบุคคลธรรมดา อาจจะเป็นเพราะการบริหารงานของประเภทนิติบุคคล เป็นการทำงานร่วมกัน มีการระดมความคิด ช่วยกันแบ่งเบาภาระงาน มีเวลาคิดมีเวลาวางแผนในสิ่งต่างๆ มากขึ้น ต่างจากประเภทบุคคลธรรมดาที่จะเน้นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามากกว่า ในประเด็นที่กล่าวมาข้างต้น สอดคล้องกับ การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและ อุบลวรรณ ภวกันันท์ (2552) ซึ่งพบว่าผู้ประกอบการในภาพรวมและแบบการบริหารงานด้วยตนเองของภาคตะวันออกและเมืองพัทยาได้ใช้กลยุทธ์แบบการวางแผนเฉพาะสิ่งสำคัญ และแบบแสวงหาโอกาสอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ใช้แบบการตั้งรับและแบบวางแผนล่วงหน้าได้อย่างสมบูรณ์ในระดับปานกลาง ด้านการจัดองค์กร ในประเด็น ธุรกิจมีโครงสร้างที่คล่องตัว ในการบริหาร วิเคราะห์ได้ว่า ธุรกิจประเภทนิติบุคคลมีโครงสร้างของการบริหารที่เป็นระบบมากกว่า และมีเงินหมุนเวียนมากกว่า ทำให้คล่องตัวมากกว่าด้านการเป็นผู้นำ ในประเด็น การเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยประเภทนิติบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าประเภทบุคคลธรรมดา อาจวิเคราะห์ได้ว่าผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคล มีคนผู้บริหารมากกว่าหนึ่งคนทำให้สามารถระดมความคิดช่วยกันได้ ทำให้มีวิสัยทัศน์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากกว่าประเภทบุคคลธรรมดา

การเปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ประเภทบุคคลธรรมดากับประเภทนิติบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดากับประเภทนิติบุคคลมีความคิดเห็นเห็นด้วยเกี่ยวกับผลกระทบโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน การที่มีความคิดเห็นเห็นด้วยไม่แตกต่างกัน วิเคราะห์ได้ว่าผลกระทบโดยภาพในด้านต่างๆ เป็นกระทบที่ผู้ประกอบการทุกคนไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละคนในรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ หากบริหารจัดการไม่ดี อาจจะทำให้ธุรกิจปิดกิจการได้ จึงทำให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับผลกระทบโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ออกเป็นรายด้านพบว่าประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ด้านการเมืองและกฎหมาย ในประเด็น ในอนาคตจะมีการแก้ไขกฎหมายให้นักลงทุนชาติอาเซียน สามารถลงทุนในธุรกิจนำเที่ยวได้ร้อยละ 70 ส่งผลกระทบในด้านลบกับธุรกิจ วิเคราะห์ได้ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนิติบุคคลมีผู้บริหารมากกว่าหนึ่งคน ทำให้สามารถระดมความคิดช่วยกันแก้ไขและรองรับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดีกว่าการคิดจากการบริหารเพียงคนเดียว จึงทำให้มีความพร้อมในเรื่องการรองรับคู่แข่งมากกว่าประเภทบุคคลธรรมดา เมื่อวัดจากระดับค่าความคิดเห็นเฉลี่ย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดามีผลกระทบมากกว่าในประเด็นข้างต้น เพราะต้องพบกับปัญหาคู่แข่งที่มีการแข่งขันกันสูงขึ้น สอดคล้อง กับ คณาธิป โจร

นขจร (2549) ซึ่งพบว่าผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้าคือ มีคู่แข่งชั้นในเสรีที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการแข่งขันทางด้านราคาที่ยืดหยุ่น ด้านเทคโนโลยี ในประเด็น เทคโนโลยีมีส่วนช่วยทำให้การตลาดของธุรกิจดีขึ้น ผลการวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความถี่ คณิตเห็นให้ประเด็นดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามประเภทนิติบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า อาจวิเคราะห์ได้ว่าผู้ประกอบการประเภทนิติบุคคลส่วนใหญ่นำเทคโนโลยีมาใช้มากกว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดา ด้านคู่แข่งชั้นในประเด็น คู่แข่งขันที่เป็นผู้ประกอบการชาวต่างชาติมีผลต่อธุรกิจผลการวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย ความถี่เห็นใน ประเด็นดังกล่าวผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบุคคลธรรมดาที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า อาจวิเคราะห์ได้ว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาเป็นคนไทย ทำให้ให้ความสำคัญในประเด็น คู่แข่งขันที่เป็นผู้ประกอบการชาวต่างชาติ สอดคล้องกับ ชาญชัย จินดาพล (2554) ที่เสนอแนะว่าควรมีระบบป้องกันการลงทุนของชาวต่างชาติ และสอดคล้องกับ ทศพล กองสุข (2549) ที่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรกำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจนำเข้าเกี่ยวกับการยื่นขอใบอนุญาตให้มีความเข้มงวดมากขึ้น และสอดคล้องกับ ศูนย์ศึกษาการค้านระหว่างประเทศ (2546) ที่กล่าวว่าอุปสรรคที่ผู้ประกอบการไทยต้องเจอ คือ บริษัทต่างชาติที่เป็นบริษัทใหญ่ ที่มีความได้เปรียบในเรื่องการบริหารจัดการ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเงินทุนที่มีมากกว่าผู้ประกอบการไทย สามารถลดราคาให้ต่ำได้ การเสียเปรียบด้านภาษาต่างประเทศ และการขาดระบบเครือข่ายการตลาด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและผู้เชี่ยวชาญจากภาครัฐ สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจนำเข้า

1. การเป็นผู้บริหารจะต้องพัฒนาตนเองเสมอ มีการเตรียมการและจัดวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เป็นการเตรียมพร้อมรับมือ และเป็นการทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยง่าย ผู้ประกอบการจึงจะต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับ ราว(Rao, 2004) พบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ คือ ขยันทำงานหนัก มีความพยายาม มีการวางแผนธุรกิจอย่างรอบคอบ และสอดคล้องกับอาทิศย์ วุฒิศะโร(2543) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะที่จะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ จะต้องเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและไม่หยุดนิ่ง

2. มีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ มีคุณธรรมไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว ควรมีความซื่อสัตย์ และการให้ความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมธุรกิจ ถือเป็นความสำคัญมากสำหรับการจัดการธุรกิจนำเข้า เพราะเป็นสิ่งที่แสดงถึงความจริงใจ ความเป็นมิตร ความน่าเชื่อถือ ทำให้นักท่องเที่ยวหรือพันธมิตร มีความประสงค์ที่จะใช้บริการหรือร่วมมือกับธุรกิจนำเข้าที่น่าเชื่อถือ

น่าไว้วางใจ ส่งผลให้ธุรกิจเจริญเติบโต สอดคล้องกับ อาทิตย์ วุฒิกะโร(2543) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะที่จะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ จะต้องเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ เป็นคุณธรรมประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ คือ ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า หุ่นส่วนหรือผู้ร่วมทุน รวมถึงเจ้าหน้าที่ และสอดคล้องกับ มนัสนันท์ มณีขัตติย์ (2551) พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิผลพันธมิตรทางธุรกิจโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านความผูกพัน และด้านความร่วมมือ สำหรับผู้ประกอบการบางรายไม่ยอมจดทะเบียน เพื่อหลีกเลี่ยงภาษี หรือแม้กระทั่งการไม่ ทำสัญญาจ้างกับชาวต่างชาติ ก็เป็นการประกอบอาชีพที่ไม่มีจรรยาบรรณ สอดคล้องกับ พรทิพย์ เชียรธีรวิทย์ (2548) พบว่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเชียงใหม่จำนวนไม่น้อยมีการหลบเลี่ยงภาษี

3. การสร้างความไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยว และให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยเมื่อให้บริการ มีการบริการที่น่าประทับใจ อำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้า และควรให้บริการและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในบางกรณี ที่นอกเหนือจากการให้บริการปกติ เนื่องจากการให้บริการที่เหนือความคาดหวังของนักท่องเที่ยว จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจเป็นพิเศษ เปรียบเสมือนตนได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี และอยากกลับมาใช้บริการอีก สอดคล้องกับ ทองใบ กาญจนภรณ์ (2553) พบว่าการสร้างคุณภาพบริการ เพื่อให้ตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติให้อันดับความสำคัญในปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ไว่ดังนี้คือ ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ สิ่งที่จับต้องได้ และการตอบสนอง

4. การสร้างชื่อเสียง ที่ดีทำให้ลูกค้าเชื่อถือ เป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับนักท่องเที่ยว ทำให้มีความเชื่อมั่นที่จะซื้อบริการจากธุรกิจนำเที่ยว ที่มีความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพไม่เคยมีชื่อเสียงที่ไม่ดี เพราะ สอดคล้องกับ สิภาพรณ เทพธรณี (2553)บริษัท พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทนำเที่ยวมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวเพื่อการจัดท่องเที่ยวประจำปีของบริษัท และสอดคล้องกับ สุชาดา ธโนภานุวัฒน์และ สมบัติ กาญจนกิจ (2554) พบว่าปัญหาหรืออุปสรรคที่จะทำให้ให้นักท่องเที่ยวไม่เลือกใช้ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศสาเหตุหลัก คือ ไม่มั่นใจในการให้บริการ เนื่องจากบริษัททัวร์ไม่มีความน่าเชื่อถือ

5. จัดรูปแบบท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีความคิดที่สร้างสรรค์ การสำรวจสถานที่ท่องเที่ยว เส้นทางด้วยตัวเองเพื่อความมั่นใจ ก่อนทำโปรแกรมให้ลูกค้าได้ซื้อบริการ มีความหลากหลายให้ลูกค้าเลือก เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ชอบสิ่งแปลกใหม่ พบเจอสิ่งใหม่ในชีวิตประจำวันหรือในถิ่นพำนักตนไม่มี หรือต่างจากประสบการณ์ที่เคยประสบมา จึงได้แสวงหาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ แต่ก็ยังคงต้องการความปลอดภัยด้วย นอกจากนั้นควรมีจัดโปรโมชั่นของแต่ละปี ให้พิเศษสุดคู่ มกับลูกค้าในช่วงไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อให้ดึงดูดลูกค้าและอยากมาใช้

บริการอีก ต้องมีการติดต่อลูกค้าอยู่บ่อยๆซึ่งเป็นการเพิ่มความสัมพันธ์ให้ข้อมูลรายการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ในการดำเนินการบริการนั้น ดังนั้นผู้ประกอบการที่ดี จึงควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ สอดคล้องกับแอนเจโลและเบรน (2552) ที่กล่าวว่าผู้ประกอบการต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ คือมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างผลิตภัณฑ์หรือแนวทางในการให้บริการ และอาทิศย์ วุฒิกะโร (2543) ที่กล่าวว่าผู้ประกอบการจะต้องมีความคิดสร้างสรรค์ ไม่พอใจสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ชอบทำตามแบบดั้งเดิม จะนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างวิธีการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเดิมในการดำเนินงาน

6. การให้บริการอยู่ในราคาที่เหมาะสม ไม่หวังผลกำไรมากเกินไป เพราะนักท่องเที่ยวต้องการความคุ้มค่า ทั้งการบริการและราคา มีธุรกิจนำเที่ยวเพิ่ม ขึ้นมากมาย ทำให้มีตัวเลือก นักท่องเที่ยวจึงเลือกสิ่งที่มีค่ากับตนมากที่สุด ผู้ประกอบการจึงควรตระหนักถึงคุณภาพและราคาในการเสนอขาย สอดคล้องกับสิริพร จิตองอาจภักดี (2548) และ สุนิสา มือนันต์ (2553) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เลือกบริษัทนำเที่ยว คือ ปัจจัยทางด้านราคาที่เหมาะสม

7. ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและรายได้เพื่อให้บริษัทดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และในขณะเดียวกันก็ไม่ควรคิดค่าบริการที่สูงมากจนเกินไป ซึ่งจะเป็นการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับ ราว (Rao, 2004) พบว่าปัจจัยที่ส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถในการจัดการทางการเงินได้ มีทักษะในการออมและการลงทุน และรู้จักการสร้างเงินทุน

8. การบริหารบุคคลให้มีความเป็นมืออาชีพ มีการสื่อสารให้เข้าใจอธิบายสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ต้องคัดสรรบุคคลที่มีประสบการณ์ ความสามารถ มีความเข้าใจในงานบริการ และมีความเป็นมืออาชีพ มีความรักในงานที่ทำ บริการด้วยความอดทน มีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาฝีมืออยู่เสมอ บุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจทางด้านภาษาและสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ดี และควรมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ดีอีกด้วย จัดอบรมบุคลากรให้เข้าใจในหน้าที่ หรือวัตถุประสงค์ที่บริษัทต้องการเพื่อไม่ เกิดปัญหาในขณะที่ทำการบริการแก่ลูกค้า สอดคล้องกับ มณนิภา ศรีลิมพงษ์ (2548) พบว่า การคัดเลือกบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีนโยบายการคัดเลือกบุคลากรด้วยการสัมภาษณ์ และโดย การให้ความสำคัญกับประสบการณ์หรือความชำนาญในการทำงาน และ สอดคล้องกับ วีรวัฒน์ คำชาย (2553) การบริการที่มีอรรถาศัยดี ความเป็นกันเองของพนักงาน และความเต็มใจในการให้บริการ ทำให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาใช้บริการอีก

9. ควรมีการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรที่ทำประ โยชน์ให้กับบริษัท เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ กำลังใจ ในการทำงาน คู่มือบุคลากรเสมือนว่าเป็นครอบครัวเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรรู้สึกมีความสุขในการทำงาน มีความสามัคคีกันภายในองค์กร ไม่กดดันในการทำงาน ที่ทำให้บุคลากรมีความภักดีต่อบริษัท สอดคล้องกับ ราเดล (Radel, 2010) พบว่าปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจนี้ประสบความสำเร็จเกิดจากการเชื่อมโยงกันขององค์กรทางตะวันตกและแนวคิดของธุรกิจ ที่อยู่บนรากฐานของวัฒนธรรมท้องถิ่น โครงสร้างและบทบาทของความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว

10. นโยบายในการส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ของภาครัฐ ในส่วนของภาครัฐ จะต้องประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวให้อย่างสม่ำเสมอ มีระบบขนส่งที่ดี มีความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยว มีความปลอดภัย มีปัจจัยพื้นฐาน สาธารณูปโภคต่างๆพร้อม มีความเป็นระเบียบ สอดคล้องกับ ไพพรรณ พัฒนาศาสตร์ (2551) พบว่าโอกาสที่ดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ในงาน และกรมการท่องเที่ยว (2554) พบว่าปัญหาด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านบริการขนส่งสาธารณะ การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในสถานที่ท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์

11. มีความร่วมมือที่ดีของรัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน จะช่วยธุรกิจนำเที่ยวมีความแข็งแกร่ง มีคุณภาพ มีการพัฒนา นักท่องเที่ยวใช้บริการมากขึ้น ภาครัฐก็จะได้ประโยชน์จากการมีรายได้ของประเทศที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ สนใจ รัชตวัฒนกุล (2548) แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยาพบว่า ควรมีการขอความร่วมมือกับภาคเอกชนในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยว

12. ปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวไม่ให้เสื่อมโทรม เช่นการทำป้ายบอกเส้นทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค เพราะแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม สะอาดตา ย่อมสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้สะดวก ความสะอาดสบาย พื้นฐาน ไม่ว่าจะไปเป็น ระบบประปา ระบบไฟฟ้า โทรคมนาคม เพราะจุดประสงค์หลักของนักท่องเที่ยวคือต้องการมาพักผ่อน ดังนั้นการมีสิ่งอำนวยความสะดวกสบายจึงถือเป็นเรื่องจำเป็น

13. ความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน การ ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการ ถือเป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงเป็นอันดับต้น ๆ ในก่อนการเดินทางมาท่องเที่ยว หากคิดว่าไม่มีความปลอดภัยนักท่องเที่ยวก็จะไม่เลือกมายังแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรทำให้เมืองพัทยามีความปลอดภัย นำท่องเที่ยวอยู่เสมอ

สรุปการอภิปรายผลจากการวิจัยทั้งหมดผู้วิจัยเห็นว่า พัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักติดอันดับต้นๆ ของโลก แต่ละปีมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือนเป็นจำนวนมาก จากสถิติพบว่า มีนักท่องเที่ยวต่างชาติมาเยือนมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ส่งผลให้ กิจการเติบโตขึ้นของธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ที่มุ่งให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นหลัก โดยเติบโตขึ้นทั้งประเภทนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ส่วนใหญ่ยังเป็นธุรกิจที่มีขนาดเล็ก ที่เติบโตขึ้นมาก ทั้งนี้เนื่องจากได้รับประโยชน์หลายอย่างจากกฎระเบียบที่เอื้อต่อการเข้ามาประกอบธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการที่ผู้ประกอบการไม่ต้องมีเงินทุนจดทะเบียน การขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจที่ง่าย เป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนไม่มาก ทว่าส่วนมากมักจะอยู่ในธุรกิจเป็นระยะเวลาสั้นๆ และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่สูง

จากการศึกษาโดยการเปรียบเทียบ เทียบระหว่างกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวสองรูปแบบดังกล่าวนี้ พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวนิติบุคคลมักมีข้อได้เปรียบหลายอย่างเหนือธุรกิจแบบบุคคลธรรมดาในหลายๆด้าน อาทิ มักมีการวางแผนที่ดีกว่า มีโครงสร้างองค์กรที่คล่องตัวกว่าในการบริหารจัดการ มีวิสัยทัศน์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากกว่า เป็นต้น ทั้งนี้ธุรกิจนำเที่ยวทั้งแบบบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลในพัทยา ต่างมีความตระหนักในเรื่องการแข่งขันมากเป็นพิเศษ ด้วยข้อเท็จจริงที่ว่า เป็นธุรกิจที่มีผู้ประกอบการจำนวนมาก จึงมีการให้ความสำคัญในเรื่อง ราคา คุณภาพการให้บริการ การทำการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ความสำคัญกับตัวผู้บริหาร ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำพาธุรกิจให้เดินไปข้างหน้าท่ามกลางการแข่งขันที่มีอยู่สูง ให้ประสบความสำเร็จ

อย่างไรก็ดี การเป็นผู้ประกอบการแบบนิติบุคคล หรือบุคคลธรรมดาไม่ได้เป็นปัจจัยบ่งชี้ในเรื่องความสำเร็จของการประกอบธุรกิจนำเที่ยวแต่อย่างใด มีองค์ประกอบสำคัญอื่นๆ อีกหลายอย่าง ที่จะส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจนี้ อาทิ การมีผู้บริหารที่พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ ให้บริการอย่างมีอาชีพและมีมาตรฐานที่ดี มีบริการที่น่าสนใจ และราคาเหมาะสม เป็นต้น นอกจากนี้ ภาครัฐหรือส่วนกลางในฐานะผู้กำกับดูแลงานนโยบายก็มีส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจนี้เช่นกัน อาทิ นโยบายในการส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ของภาครัฐ ที่ต้องทำอย่างจริงจังสม่ำเสมอ รัฐและเอกชนมีความร่วมมือที่ดีต่อกัน มีการปรับปรุงพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา มีการให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้ประกอบการบางกลุ่มควรทำธุรกิจนำเที่ยว จดทะเบียนขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้ถูกต้องตามกฎหมาย และจ้างบุคคล ากรที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยเฉพาะชาวต่างชาติควรมีใบอนุญาตประกอบอาชีพในประเทศไทย
2. ผู้ประกอบการควรแข่งขันด้วยคุณภาพและบริการ ไม่ควรแข่งขันด้วยการตัดราคา จนทำให้กลายเป็นธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่มีคุณภาพ
3. ผู้ประกอบการควรมีการจัดรายการ ท่องเที่ยว ที่มีความคุ้มค่า นำเสนอสิ่งใหม่ๆ และรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมไว้ ไม่ควรทำตามความต้อง ังการของนักท่องเที่ยวจนเสียความเป็นเอกลักษณ์ไป ถึงแม้กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นชาวต่างชาติ
4. ผู้ประกอบการควรศึกษาภาษาเพิ่มเติม โดยเฉพาะภาษารัสเซีย เพื่อให้สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวในการขายรายการท่องเที่ยวได้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรประสานความร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาในเรื่องของธุรกิจนำเที่ยวและนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ไม่จำเป็นต้องเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง และมีแนวปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริมและสนับสนุน สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่มีเงินทุน เช่น การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถในการแข่งขันกับผู้ประกอบการที่มีเงินทุนมากกว่าได้
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการอบรมให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความพร้อม หรือส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพยิ่งกว่าเดิม โดยเฉพาะด้านภาษา เพราะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวถือว่าสำคัญในการทำรายได้ให้กับประเทศ

4. กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาควรเข้มงวดในการออกใบอนุญาตการประกอบธุรกิจนำเที่ยว เพราะธุรกิจนำเที่ยวบางรายชื่อมีชื่ออยู่ในทะเบียน ธุรกิจนำเที่ยวที่มีใบอนุญาต แต่กลับไม่มีอยู่จริง

5. ผู้ประกอบการควรจัดตั้งกลุ่มหรือสมาคมเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวเพื่อประสานและสร้างเครือข่าย ช่วยกันดูแล ในเรื่องของกฎระเบียบ สร้างความเข้มแข็ง สร้างมาตรฐานที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องการลงทุนหรือทำธุรกิจของชาวต่างชาติ ผลดีหรือผลเสียต่อประเทศไทย

2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน นโยบายหรือระเบียบที่ภาครัฐที่กำหนดขึ้น เหตุใดจึงไม่สามารถปฏิบัติได้จริงหรือไม่สามารถปฏิบัติตามได้ทั้งหมด

3. ควรมีการศึกษาการพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวสำหรับการเชื่อมสู่อเซียน เช่น เส้นทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. ควรศึกษาผลกระทบของการลงทุนของชาวต่างชาติที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย

5. ควรศึกษาศักยภาพของผู้ประกอบการ ในการบริหารธุรกิจในจังหวัดอื่น หรือภูมิภาคอื่น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

การท่องเที่ยวและกีฬา,กระทรวง.กรมการท่องเที่ยว. (2554). ผลการสำรวจสัดส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวในพัทยา จังหวัดชลบุรีปี 2554. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

http://www.tourism.go.th/tourism/index_weloveking.php [2555, เมษายน 19]

การท่องเที่ยวและกีฬา,กระทรวง.กรมการท่องเที่ยว. (2555). สถิติการท่องเที่ยว ในพัทยา จังหวัดชลบุรี. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : www.tourism.go.th [2555, ธันวาคม 3]

พาณิชย์,กระทรวง.กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2554). ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Factbook). กรุงเทพมหานคร.

การท่องเที่ยวและกีฬา,กระทรวง. (2553). สถิตินักท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

<http://123.242.133.66/tourism/th/home/tourism.php> [2555, กุมภาพันธ์ 17]

การท่องเที่ยวและกีฬา,กระทรวง. (2555). ยุทธศาสตร์และนโยบาย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

<http://www.mots.go.th/main.php?filename=index> [2555, กุมภาพันธ์ 17]

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2553. จากพลังงานถึงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: กองส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

คณาธิป โรจนขจร. (2549). กลยุทธ์ทางการเสรีของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครต่อการเปิดเสรีทางการค้าภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ฉันทิช วรรณถนอม. (2552). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: สามลดา.

ชาญชัย จินดาพล. (2554). ปัญหาการเมืองส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนงกรณ์ กุณชลาบุตร. (2547). นักบริหารธุรกิจยุคการค้าเสรี:พนักงานบริษัทยุคปัจจุบัน.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐพันธ์ เจริญนันทร์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

คณัย เทียนพุด. (2536). มุมมองที่ท้าทายผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ทศพล กองสุข. (2549). ปัญหาทางกฎหมายในการประกอบธุรกิจนำเข้าเที่ยว. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทองใบ กาญจนารัตน์. (2553). แนวทางการจัดการคุณภาพบริการของบริษัทนำเข้าเที่ยวต่อ
นักท่องเที่ยวต่างชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2545). การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธนาเพลส แอนด์ กราฟฟิค.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). หลักการจัดการ : Principle of Management. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นิกร จันทรรุกข. (2552). แนวทางสู่ความสำเร็จของการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ
ของผู้ประกอบการนำเข้าเที่ยว ในเขตพัฒนา คลองเตย วังทองหลาง บางรัก และราชเทวี
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการ
ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- นพวรรณ ศักดิ์ศรี. (2546). ผลกระทบของการเติบโตของเมืองต่อวิถีชีวิตประชากร:กรณีศึกษาเขต
เมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ การวิจัยและพัฒนาเมือง บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2550). การจัดการสมัยใหม่: Modern Management. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ทริปเฟล.
- นิตา ชัชกุล. (2551). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พรินท์.
- บังอร ถัดรุ่งเรือง. (2554). การวางแผนและการจัดรายการนำเข้าเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
ซีวีแอลการพิมพ์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2549). ธุรกิจนำเข้าเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เพรสแอนด์ดีไซน์.
- บริษัทไทยวิจัยและฝึกอบรม จำกัด. (2555). แนวโน้มเศรษฐกิจ ปี 2555. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<http://www.oknation.net/blog/thaitraining/2012/01/31/entry-1> [2555, เมษายน 29]
- ประชาชาติธุรกิจ. (2555). แบงก์ชาติชี้เศรษฐกิจ ม.ค.55 การผลิต-ลงทุน-ท่องเที่ยวเริ่มฟื้นตัว.
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.prachachat.net> [2555, เมษายน 29]
- ปริญญา บรรจงมณี. (2553). ปัจจัยในการประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยวของผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่น
ในจังหวัดเชียงใหม่. งานวิจัย ภาควิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยฟาอีสเทอร์น.
- พิมพ์พรณ สุจารินพงศ์. (2553). การจัดนำเข้าเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- พรทิพย์ เขียวธีรวิทย์. (2548). อุตสาหกรรมนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ภายใต้โครงการ "มูลค่าเพิ่มในประเทศของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย. สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพพรรณ พัฒาศาสตร์. (2551). กลยุทธ์การส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจมส์ พิคฟอร์ด. (2546). Mastering Management 2.0 : การบริหารจัดการระดับมาสเตอร์คลาส. แปลโดยบุญเลิศ วงศ์พรม และเรืองฤทธิ์ เลือลา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เออาร์. บิซิเนสเพรส
- มณีนีภา ศรีลิ้มพงษ์. (2548). การคัดเลือกบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทยในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนัสนันท์ มณีชาติย์. (2551). ผลกระทบของประสิทธิผลพันธมิตรทางธุรกิจที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ยุทธ ไกยวรรณ และ กุสุมา ผลาพรม. (2553). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รัตนา สายคณิต. (2552). การบริหารโครงการ : แนวทางสู่ความสำเร็จ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรวัดน์ คำชาย. (2553). รูปแบบความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเมืองพัทยา. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, การตลาด มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเมืองพัทยา. (2554). ศักยภาพเมืองพัทยา. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://info.pattaya.go.th/Pages/Default.aspx> [2555, กุมภาพันธ์ 20]
- ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ. (2546). รายฉบับสุดท้าย โครงการศึกษารวบรวมฐานข้อมูลการเปิดเสรีด้านการบริการและการท่องเที่ยวในกรอบอาเซียน เอเปก และองค์การการค้าโลก. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สิทธิ์ ชีรสรณ์. (2552). เทคนิคการเขียนรายงานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สนใจ รัชตวัฒน์กุล. (2548). แนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่เมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุนิสา มีอนันต์. (2553). แผนธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศของบริษัทเอ็มพลัสทราเวล: กรณีศึกษา กลุ่มลูกค้าคณะบุคลากรทางการศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิภาพรรณ เทพธรณี. (2553). การตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวเพื่อการจัดท่องเที่ยวประจำปีของบริษัท ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยนครสวรรค์.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2544). นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรชาติ บำรุงสุข. (2553). การเมืองและความมั่นคงไทย: จุลสารความมั่นคงศึกษา. ฉบับที่ 72. กรุงเทพมหานคร: สแควร์ ปริ้นซ์ 93.
- สิริพร จิตองอาจกิติ. (2546). พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สารานุกรมออนไลน์. (2555). วิกฤตการณ์การเมืองไทย พ.ศ. 2548–2553. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://th.wikipedia.org> [2555, เมษายน 2]
- สุภางค์ จันทวานิช. (2554). การวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- อัจฉรา สิทธิทองอาจ. (2553). ข้อมูลที่ควรรู้เกี่ยวกับการเปิดเสรีการค้าบริการเพื่อนำไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.etatjournal.com> [2555, กุมภาพันธ์ 25]
- อชิรญา คุณประดิษฐ์. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อุไรพร พันธุระ. (2550). แนวทางในการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อุบลวรรณ ภวากานันท์. (2552). ปัจจัยทางจิตวิทยาของความสำเร็จในการประกอบกิจการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดย่อมการท่องเที่ยวและที่พัก : ความรู้และโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อการปลูกสร้างและพัฒนา. สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เอ็มไทยนิวส์. (2554). เมื่อน้ำท่วมเที่ยว. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://news.mthai.com/headline-news/146784.html> [2555, กุมภาพันธ์ 30]

ภาษาอังกฤษ

- Bartol, K.M. and Martin D. C. (1991). Management. NewYork: McGraw-Hill, Inc.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16(3): 297 – 334.
- Taylor, F. W. (1991). Principles of scientific manager. New York : W. W. Newton Co.
- Institute of Southeast Asian Studies. (2009). ASEAN Economic Community Blueprint (Vol. 4). Singapore.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities :Educational and Psychological Measurement.
- Leiper, N. (2004). Tourism management. 3rd ed. Frenchs Forest, N.S.W. : Pearson.
- Lin, W.- B. (2007b). The exploration of customer satisfaction model from a comprehensive perspective. Expert Systems with Applications, 33,110-121.
- Middleton, C. (2011). 20 best places to buy a second home abroad. [Online]. Available from :<http://www.telegraph.co.uk> [2012, Feb 26]
- Rao, D. R. (2004). Culture and entrepreneurship in Fiji's small tourism business sector. PhD thesis, Victoria University.
- Radel, K. (2010). Dreamtime Cultural Centre: a grounded theory of doing business in an indigenous enterprise. Doctoral thesis, Central Queensland University.
- Robbins, S.P. and Coulter, M.K. (2002). Management. 7th ed. New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- Wong, J., & Law, R. (2003). Difference in shopping satisfaction levels: A study of tourists in Hong Kong. Tourism Management, 24, 401-410.
- Zabkar, V., Brenéi, M. M., & Dmitrovió, T. (2009). Modeling perceived quality, visitor satisfaction and behavioral intentions at the destination level. Tourism Management, 31(4), 537-546.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจเครื่องมือการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์เทพประสิทธิ์ กุลธวัชวิชัย รองคณบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และกิจการพิเศษ คณะวิ ทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. อาจารย์ ดร. โสมฤทัย สุนทรชาทร อาจารย์ประจำ กลุ่มวิชานันทนาการศาสตร์และ การจัดการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. คุณบริสุทธิ์ ประสพทรัพย์ ผู้อำนวยการภูมิภาคภาคตะวันออก การท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย
4. คุณวิวัฒน์ พัฒนสิน นายก สมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมือง พัทยา
5. คุณอภิศักดิ์ ละออจิตรี Manager-leisure-operations บริษัทสยามเอ็กซ์เพรส จำกัด (ธุรกิจนำเที่ยวที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ประจำปี 2553 ในระดับมาตรฐานดีมาก ของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา)

ภาคผนวก ข
รายนามผู้ให้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

รายนามผู้ให้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. คุณคุณชนพล เผ่าจินดา | เจ้าของธุรกิจนำเข้าเที่ยวสไปซี่ ไฟว์ เรด ซิลิส |
| 2. คุณชนกร เทพพิมพ์ | เจ้าของธุรกิจนำเข้าโจนี มิลลิเนี่ยม ทราวเวล |
| 3. Mr. Serhat Guzelyurt, | ผู้จัดการฝ่ายจัดรายการท่องเที่ยว บริษัท ปีกัส
ทัวร์ลิสติก พัทยา |
| 4. คุณพิชามญช์ ขาวสนิท | ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ธุรกิจนำเข้าเที่ยวสามารถทัวร์ |
| 5. คุณบริสุทธิ์ ประสพทรัพย์ | ผู้อำนวยการภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การท่องเที่ยว
แห่งประเทศไทย |
| 6. คุณนายธารทิพย์ มีลักษณะ | ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี |
| 7. ดร.วีรวัฒน์ คำชาย | รองนายกเมืองพัทยา |
| 8. พ.ต.ท.อรุณ พร้อมพันธุ์ | สารวัตรตำรวจท่องเที่ยวพัทยา |

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๐๔๐
 ที่ ศษ ๐๕๑๒.๒๔(วช)๖๐๑ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๕๕
 เรื่อง ขอยื่นเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ เทพประดิษฐ์ กุลชะวีชัย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครรร่างวิทยานิพนธ์
 ๒. แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของข้อมูลธุรกิจ กระบวนการการจัดการธุรกิจนำเที่ยว
 ความคิดเห็นต่อผลกระทบโดยภาพรวมด้านต่างๆ ของธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ด้วยนางสาวทุษะพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แห่งงานวิชาการจัดการนันทนาการ
 การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงการวิทยานิพนธ์
 เรื่อง "การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (TOURISM BUSINESS MANAGEMENT IN PATTAYA CITY)"
 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
 ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในงานนี้ คณะกรรมการ
 บริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
 พิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย
 จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณในโอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชุด คณิงสุขเกษม)
 ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา โทร. ๘๑๐๔๐
 ที่ ศษ ๐๕๑๒.๒๔(วช)/๖๐๑ วันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๕๕
 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.โสภณทัย สุนทรยาธ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
 ๒. แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของข้อมูลธุรกิจ กระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว
 ความคิดเห็นต่อผลกระทบโดยภาพรวมด้านต่างๆ ของธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการ
 การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์
 เรื่อง "การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา (TOURISM BUSINESS MANAGEMENT IN PATTAYA CITY)"
 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
 ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ภาณุจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์โดยมีวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในขณะนี้ คณะกรรมการ
 บริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
 พิจารณาเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย
 จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชิต คณิงสุขเกษม)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ที่ ศร ๐๔๑๒.๒๔/๐๗๕๗



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายบริสุทธิ ประสพทรัพย์ (ผู้อำนวยการภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของข้อมูลธุรกิจ กระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว
ความคิดเห็นต่อผลกระทบโดยภาพรวมด้านต่าง ๆ ของธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา" (TOURISM BUSINESS MANAGEMENT IN PATTAYA CITY) ซึ่งเป็น ส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การ ควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในกรณี คณะกรรมการบริหาร หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ การวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็น พระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/๐๑๓๕๗



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒๖ กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายวิวัฒน์ พัฒนสิน (นายกสมาคมนักธุรกิจและการท่องเที่ยวเมืองพัทยา)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของข้อมูลธุรกิจ กระบวนการการจัดการธุรกิจนำเที่ยว
ความคิดเห็นต่อผลกระทบโดยภาพรวมด้านต่าง ๆ ของธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา" (TOURISM BUSINESS MANAGEMENT IN PATTAYA CITY) ซึ่งเป็น ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การ ควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ภาณุจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณี คณะกรรมการบริหาร หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ใ้ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ การวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็น พระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศร ๐๕๑๒.๒๔/๐๖๓๕๗



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒) กันยายน ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอภิศักดิ์ ลอจจิตร (Manager-leisure-operations บริษัทสยามเอ็กซ์เพรส จำกัด)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของข้อมูลธุรกิจ กระบวนการการจัดการธุรกิจนำเที่ยว
ความคิดเห็นต่อผลกระทบโดยภาพรวมด้านต่าง ๆ ของธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา" (TOURISM BUSINESS MANAGEMENT IN PATTAYA CITY) ซึ่งเป็น ส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การ ควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณีนี้ คณะกรรมการบริหาร หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ การวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็น พระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต คณิงสุขเกษม)

คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/วิ ๒๕๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัทสไปซี่ ไฟว์ เรด ซิลิซ จำกัด (คุณธนพล เผ่าจินดา)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา " ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดูตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงและผ่านไปได้อย่างดี ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวพุทธพร โคตรภัทร เข้าทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ท่าน ในช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

ประธานสาขาวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๕๐

ที่ ศษ ๐๕๑๒.๒๔/ ๖๖๕๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ, โฉน่ มิลลิเนียม ทราเวล (คุณชนกร เทพพิมพา)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การ จัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงและผ่านไปได้อย่างดี ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ ให้ นางสาวพุทธพร โคตรภัทร เข้าทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ท่าน ในช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

ประธานแขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐



No.0512.24/

Faculty of Sports Science
Chulalongkorn University
Rama I Rd., Phatumwan,
Bangkok 10330, THAILAND

December 11, 2012

Subject: Request an interview with the tour operation supervisor, Pegas Tourisk Pattaya

Dear Mr. Serhat Guzelyurt,

I am writing this letter to certify that Miss Puttaporn KHOTTAPHAT is a Master student in Management of Recreation Tourism, Faculty of Sports Science, Chulalongkorn University. She is now doing a research under the title of "Tourism business management in Pattaya city" which is a partial fulfillment of the requirement of her study at the Faculty of Sports Science, Chulalongkorn University under a supervision of Prof. Dr. Sombat KARNJANAKIT.

In the process of her research, she needs to interview with key informants who can provide insightful information regarding to tourism business management in pattaya city the question used for the interview are attached with this letter. Should you have any further questions, please contact Miss KHOTTAPHA at 0898462089 or mirejung11@hotmail.com

Your kind consideration for the interview is extremely appreciated and grateful.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink that reads "Sombat Karnjanakit".

Prof. Dr. Sombat Karnjanakit
Head, M.S. in Sports Science
(Management of Recreation Tourism)

ที่ ศษ ๐๕๑๒.๒๔/ ๓๒๕๗



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน Marketing Executive Manager, Samart Tour (คุณพิชามณูชู่ ชาวสนิท)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภักดิ์ นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจนันทนาการท่องเที่ยวเมืองพัทยา " ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงและผ่านไปได้ดี วัตถุประสงค์ในการนี้ จึงใคร่ขอลความอนุเคราะห์ ให้ นางสาวพุทธพร โคตรภักดิ์ เข้าทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ท่าน ในช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย จักเป็น พระคุณยิ่ง และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

ประธานแผนกวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๖.๒๔/ ๓๑๕๖



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๓ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดชลบุรี (นายบรรณทิพย์ มีลักษณะ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงและผ่านไปได้อย่างดี ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ ให้นางสาวพุทธพร โคตรภัทร เข้าทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ท่าน ในช่วงเดือนธันวาคม ๒๕๕๕ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)
ประธานหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
การจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/ ๓๒๕๒



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน รองนายกเมืองพัทยา (ดร.วิวัฒน์ คำชาย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แผนกวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจนันทนาการเมืองพัทยา " ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงและผ่านไปได้ดี วยดี ในครั้งนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ ให้ นางสาวพุทธพร โคตรภัทร เข้าทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ท่าน ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

ประธานแผนกวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐
โทรสาร ๐-๒๒๑๘-๑๐๔๐

ที่ ศธ ๐๕๑๒.๒๔/ พิ ๑๙๕



คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม ๑ ปทุมวัน กทม. ๑๐๓๓๐

๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน สारวัดรตารวทงเทียวพทยา (พ.ต.ท.อรุณ พรอมพันธุ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงร่างวิทยานิพนธ์
๒. แบบสัมภาษณ์

ด้วยนางสาวพุทธพร โคตรภัทร นิสิตระดับมหาบัณฑิต ชั้นปีที่ ๒ แขนงวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การจัดการธุรกิจกีฬาเที่ยวเมืองพัทยา " ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงและผ่านไปได้อย่างดี ในครั้งนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวพุทธพร โคตรภัทร เข้าทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ท่าน ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย จักเป็นพระคุณยิ่ง และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ)

ประธานแขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย

โทร.๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

โทรสาร ๐-๒๒๑๔-๑๐๔๐

ภาคผนวก ง
เครื่องมือในการทำวิจัย

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการ

1. ข้อมูลทั่วไป

- ชื่อ-นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....
- การศึกษาสูงสุด.....
- ตำแหน่ง.....
- หน่วยงาน.....
- วัน/เวลา/สถานที่ ในการสัมภาษณ์.....
- บทบาทการทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจน่าเที่ยวคือ.....
-
-

1. องค์กรประกอบใดที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในธุรกิจน่าเที่ยวของท่าน
2. ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการธุรกิจน่าเที่ยวเมืองพัทธาคืออะไร
3. ท่านมีการส่งเสริมการตลาดอย่างไร และวิธีการอย่างไรที่ทำให้ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการอีก
4. ท่านมีการบริหารบุคคลอย่างไรให้มีความเป็นมืออาชีพ เช่นด้านการสรรหาบุคลากร การอบรม การสร้างแรงจูงใจ การทำให้บุคลากรภักดีต่อบริษัท
5. ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะส่งผลต่อธุรกิจน่าเที่ยวเมืองพัทธายังไง
6. ท่านคิดว่าการมีจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นส่วนช่วยทำให้ธุรกิจน่าเที่ยวประสบความสำเร็จ หรือไม่
7. ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจน่าเที่ยวในเมืองพัทธาปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้มในอนาคตอีก 10 ปีข้างหน้าจะเป็นไปในทิศทางใด

Interview for Successful Businessman

1. General Information

- Name-Surname.....
- Education.....
- Position.....
- Agencies.....
- Date/time/location of interview.....
- Your working role that is related with tourism business is
-
-

1. Which elements promotes the most success is your tourism business?
2. What are the problems and barrier in managing a tourism business in Pattaya?
3. Do you have any special promotion, or promoting methods which stimulates clients or tourists to return for your services in the future? If so, please state.
4. How do you train and manage new recruits to becomes professionals, motivated, and loyal to the company?
5. In the year 2558, or 2015, Thailand will be participating in the AEC Asean Economic Community. Do you believe that this will have a positive or negative effect in the tourism business in Pattaya? Why or why not?
6. Do you think that having a code of ethics in a profession makes tourism business successful or not?
7. What is your opinion of the current tourism business in Pattaya? Thus, in the next 10 years, how do you imagine this business will change?

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญจากภาครัฐ

1. ข้อมูลทั่วไป

- ชื่อ-นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....
- การศึกษาสูงสุด.....
- ตำแหน่ง.....
- หน่วยงาน.....
- วัน/เวลา/สถานที่ ในการสัมภาษณ์.....
- บทบาทการทำงานที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจนำเที่ยวคือ.....
-
-

1. ท่านมีนโยบายส่งเสริมและแก้ไขปัญหาธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่ อย่างไร

2. ท่านคิดว่าองค์ประกอบใดบ้างที่จะทำให้ ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประสบความสำเร็จ

3. ท่านคิดว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยรวม เช่น การเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมและภัยธรรมชาติ และคู่แข่ง มีผลต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาหรือไม่ หากมี ปัญหาท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไร

4. ท่านคิดว่าในปี 2558 ที่ไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะมีผลดีหรือผลเสียกับธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา หรือไม่อย่างไร

5. ท่านคิดว่าสถานการณ์ธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยาปัจจุบันเป็นอย่างไร และแนวโน้มในอนาคตจะเป็นไปในทิศทางใด

6. องค์ประกอบการท่องเที่ยว ด้านใดบ้างที่ท่านคิดว่าต้องปรับปรุงและพัฒนา เช่น แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจท่องเที่ยว ระบบสาธารณูปโภค



แบบสอบถาม

เรื่องการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

(MANAGEMENT FOR TOURISM BUSINESS IN PATTAYA CITY)

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการจัดการนันทนาการการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดพิจารณาและตอบคำถามทุกข้อของแบบสอบถาม และได้โปรดให้ข้อมูลที่เป็นจริงในส่วนของตอนที่ 1 ของแบบสอบถาม และในส่วน of ข้อมูลที่สอบถามความคิดเห็น ขอให้ท่านตอบด้วยความรู้สึกส่วนตัวของท่านที่มีต่อข้อความนั้น ๆ อย่างอิสระ คำตอบเหล่านี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน ไม่ว่าในทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้เพื่อเป็นวิทยาทานและประโยชน์ต่อการศึกษาด้านการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา ซึ่งข้อมูลที่ได้จากท่าน ผู้วิจัยจะปกปิดไว้เป็นความลับ จะไม่ผูกพันและไม่เกิดผลเสียแก่ท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ คำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามกระบวนการจัดการธุรกิจนำเที่ยว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามผลกระทบในภาพรวมด้านต่าง ๆ

ซึ่งแบบสอบถามเป็น แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) โดยกำหนดค่าคะแนนดังต่อไปนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	คิดเป็น	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	คิดเป็น	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	คิดเป็น	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	คิดเป็น	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	คิดเป็น	1 คะแนน

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของข้อมูลธุรกิจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ครบทุกข้อ

1. ประเภทของธุรกิจ(สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยเฉพาะพื้นที่
- ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวไทยภายในประเทศ (Domestic Tour)
- ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติภายในประเทศไทย (Inbound Tour)
- ธุรกิจนำเที่ยวท่องเที่ยวชาวไทยหรือต่างชาติไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour)
- ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่ชาวต่างชาติที่พำนักอยู่ประเทศไทย (Expat Tour)
- อื่น ๆ ระบุ.....

2. ลักษณะการขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

- ประเภทบุคคลธรรมดา ประเภทนิติบุคคล

3. ทุนการจดทะเบียนของธุรกิจท่าน (หากธุรกิจของท่านไม่มีทุนจดทะเบียน ไม่ต้องเลือกข้อนี้)

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท มากกว่า 1-5 ล้านบาท
- มากกว่า 5-10 ล้านบาท มากกว่า 10 ล้านบาท

4. ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว

- น้อยกว่า 5 ปี 5 ปี – 10 ปี 11 ปี - 15 ปี มากกว่า 15 ปี

5. ระดับรายได้ของธุรกิจโดยเฉลี่ยต่อปี

- น้อยกว่า 5 ล้านบาท 5 – 10 ล้านบาท
- มากกว่า 10 – 20 ล้านบาท มากกว่า 20 ล้านบาท

6. ท่านมีวิธีการประชาสัมพันธ์หาลูกค้าอย่างไร (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- หนังสือพิมพ์ สื่อทางไปรษณีย์ นิตยสาร วิทยุ
- โทรทัศน์ โรงภาพยนตร์ อินเทอร์เน็ต สื่อทางพาหนะ
- สื่อกลางแจ้ง สื่อโฆษณา ณ จุดซื้อ ร่วมงานส่งเสริมการขายกับภาครัฐและเอกชน
- อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามองค์ประกอบการจัดการธุรกิจนำเที่ยว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

กระบวนการการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การวางแผน					
1.1 ท่านให้ความสำคัญกับการวางแผนในการบริหารธุรกิจ					
1.2 มีการกำหนดนโยบายและแผนงาน ระเบียบข้อบังคับ และมุ่งมั่นที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้วางไว้					
1.3 การวางแผนช่วยบอกให้เห็นถึงทิศทางในอนาคตขององค์กร ช่วยในการตัดสินใจภายในองค์กรให้ดีขึ้น และช่วยปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป					
1.4 มีการกำหนดแนวทางของธุรกิจท่านเป็นอย่างดี แสดงให้เห็นความก้าวหน้าและความมั่นคง					
1.5 มีการวางแผนทุกครั้งก่อนการดำเนินงาน					
1.6 ท่านมีการกำหนดแผนงานหรือเป้าหมายในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนเพียงใด					
1.7 แนวทางหรือการบริหารจัดการของธุรกิจท่าน ไม่ส่งผลกระทบต่อศีลธรรมอันดีของสังคม					
2. การจัดองค์กร					
2.1 ธุรกิจของท่านมีโครงสร้างที่คล่องตัวในการบริหาร					
2.2 มีการกำหนดแนวทางหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การแบ่งงานและการมอบหมายงานไว้อย่างชัดเจน					
2.3 ธุรกิจของท่านมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
2.4 บุคลากรปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับเป็นอย่างดี					
2.5 ธุรกิจของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
2.6 บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านธุรกิจเป็นอย่างดี					

กระบวนการการจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.7 มีการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างน่าประทับใจเป็นอย่างดี					
3. ภาวะผู้นำ					
3.1 ท่านเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3.2 เป็นผู้กล้าตัดสินใจ และเชื่อมั่นในการกระทำของตน					
3.3 ท่านเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรของท่าน					
3.4 เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี เป็นที่น่าเชื่อถือแก่บุคคลทั่วไป					
3.5 ท่านเปิดโอกาสให้ผู้ที่บังคับบัญชาตัดสินใจในการทำงาน พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น					
3.6 เป็นที่ยอมรับและพนักงานให้ความร่วมมือ มีความกระตือรือร้นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
3.7 ท่านมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน					
4. การควบคุม					
4.1 การควบคุมหรือการประเมินผลเป็นการสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ					
4.2 มีตัวชี้วัดผลงานที่มีประสิทธิภาพและมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามตัวชี้วัดของแต่ละกระบวนการ					
4.3 มีวิธีการติดตาม ตรวจสอบการทำงานของพนักงาน					
4.4 ธุรกิจของท่าน มีการประเมินผลนโยบาย แผนงานของธุรกิจและนำมาปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ					
4.5 ธุรกิจของท่าน มีการอบรมเพื่ออัปเดตเกี่ยวกับมาตรฐานการทำงานที่ใช้แก่พนักงาน					
4.6 มีการแจ้งผลของการปฏิบัติงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว และนำผลไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป					
4.7 มีความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อป้องกันเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับธุรกิจท่าน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อผลกระทบโดยภาพรวมด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าส่งผลกระทบต่อธุรกิจของท่านในระดับใด

ผลกระทบในภาพรวมด้านต่าง ๆ (การเมืองและกฎหมาย,เศรษฐกิจ,สังคม,เทคโนโลยี, สิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ, คู่แข่งขัน)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านการเมืองและกฎหมาย					
1.1 ปัญหาความขัดแย้งด้านการเมือง กระทบต่อธุรกิจท่าน					
1.2 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีส่วนช่วยในการดำเนินธุรกิจของท่านให้ดีขึ้น					
1.3 จะมีการแก้ไขกฎหมายให้นักลงทุนชาติอาเซียน สามารถลงทุนได้ร้อยละ 70 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจท่าน					
2. ด้านเศรษฐกิจ					
2.1 ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ลูกค้าชาวต่างชาติซื้อบริการของท่านน้อยลง					
2.2 ภาวะทางเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ลูกค้าชาวไทยซื้อบริการของท่านน้อยลง					
2.3 การเข้าเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 จะทำให้ธุรกิจท่านดีขึ้น					
3. สังคม					
3.1 สภาพทางสังคมของเมืองพัทยาเอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจของท่าน					
3.2 ปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวในเมืองพัทยา ส่งผลเสียต่อธุรกิจของท่าน					
3.3 รูปแบบทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้การทำธุรกิจของท่านต้องปรับตัวไปตามสภาพสังคม					
4. เทคโนโลยี					
4.1 ธุรกิจของท่านจัดได้ว่ามีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เพื่อความก้าวหน้า เช่น การซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น					

ผลกระทบในภาพรวมด้านต่าง ๆ (การเมืองและกฎหมาย,เศรษฐกิจ,สังคม,เทคโนโลยี, สิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ, คู่แข่งขัน)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.2 เทคโนโลยีมีส่วนช่วยทำให้การตลาดของธุรกิจดีขึ้น					
4.3 การใช้เทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายลง					
5. สิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ					
5.1 ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เชื่อมโยงโทรมส่งผลกระทบต่อธุรกิจ นำเที่ยวของท่าน เช่น การถูกกีดขวางของชายหาด เป็นต้น					
5.2 ภัยพิบัติทางธรรมชาติส่งผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยว ของท่าน					
5.3 ปัญหาด้านมลพิษ เช่น รถติด ขาดแคลนน้ำ เป็นต้น ส่งผลกับธุรกิจของท่าน					
6. คู่แข่งขัน					
6.1 ธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยามีการแข่งขันที่สูง					
6.2 คู่แข่งขันที่เป็นผู้ประกอบการชาวต่างชาติมีผลต่อของ ธุรกิจนำเที่ยวของท่าน					
6.3 คู่แข่งขันที่เป็นผู้ประกอบการชาวไทยมีผลต่อของ ธุรกิจนำเที่ยวของท่าน					

ปัญหา อุปสรรคในการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ชื่อ-นามสกุล	พุทธพร โคตรภัทร
วัน เดือน ปี เกิด	20 สิงหาคม พ.ศ. 2529
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - เข้ารับการศึกษาต่อในหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา (แขนงวิชาการจัดการนันทนาการ การท่องเที่ยว) คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2555 - บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว) (เกียรตินิยมอันดับสอง) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2552 - จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบ็ญจะมะมหาราช อุบลราชธานี, 2548