

## 8. ปัจจัยสู่ความสำเร็จของการบริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว



ที่มา : <https://www.pexels.com/>

ธุรกิจท่องเที่ยวถือว่าเป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่แข็งแกร่งที่สุดของประเทศไทยเลยก็ว่าได้ เพราะประเทศไทยนั้นมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ถือว่าครบครันอย่างยิ่ง ทั้งทะเล น้ำตก ภูเขา อีกทั้งร้านอาหารต่าง ๆ ที่มีเมนูจากหลากหลายถิ่นและรสชาติที่ไม่เป็นสองรองใคร ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนี้ยิ่งใหญ่และเติบโตขยายวงกว้างไปจนถึงต่างประเทศ ชาวต่างชาติจำนวนมากไม่น้อยที่ยอมเสียสละเงินเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย เพื่อหวังจะได้รับประสบการณ์ใหม่ๆกลับไป ซึ่งทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวหน้าใหม่เกิดขึ้นมาอย่างมากมาย ทั้งเอเจนซีทัวร์ ทั้งบริการห้องพัก ทั้งสร้างแลนด์มาร์คที่สวยงามเพื่อเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ หรือแม้แต่บริการร้านอาหารเองก็เช่นกัน พอเริ่มมีคนที่สนใจและมองเห็นเม็ดเงินที่มหาศาลในอุตสาหกรรมนี้มากขึ้น ย่อมทำให้การแข่งขันสูงขึ้นไปด้วยเช่นกัน ดังนั้นเพื่อให้ทุกคนสามารถเริ่มต้นทำธุรกิจท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่น มีพื้นที่ยืนอยู่ในวงการนี้ได้และประสบความสำเร็จจนใครๆ ก็ต้องบอکت่อ ทางธนาคารกรุงเทพได้มีการจัดทำสรุป 4 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยวไว้ดังนี้

## 4 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจท่องเที่ยว

---

### 1. เริ่มต้นทุกอย่างด้วยใจรักและจริงจัง



ที่มา : <https://www.pexels.com/>

ไม่ว่าจะทำธุรกิจท่องเที่ยวในรูปแบบใดก็ตาม ใจรักและจริงจังคือสูตรสำเร็จที่ไม่มีวันเปลี่ยนแปลง ดังนั้นต้องเริ่มต้นทุกอย่างด้วยความรักและความหลงใหลในสิ่งนั้นเสียก่อน เพราะเมื่อเราเริ่มต้นจากสิ่งนี้ก็จะทำให้เรามีแรงผลักดันไปสู่การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ รอบตัวและเปิดรับทุกข้อมูลข่าวสารที่มีกระจายอยู่เต็มไปหมด เมื่อเราสะสมความรู้ได้มากพอ การจะเริ่มต้นสร้างธุรกิจท่องเที่ยวให้เป็นรูปเป็นร่างก็ไม่ใช่เรื่องยากแล้ว

### 2. อุปสรรคเข้ามาเต็มวันก็ผ่านไป



ที่มา : <https://www.pexels.com/>

การเริ่มต้นธุรกิจท่องเที่ยวนั้นเป็นช่วงเวลาที่ยากลำบากที่สุดในการประกอบธุรกิจ ซึ่งกว่าจะวางระบบได้อย่างลงตัว การวางแผนเรื่องจ้างพนักงาน การวางแผนโครงสร้าง การสร้างสีสันให้นักท่องเที่ยว ทุกอย่างเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความคิดทั้งสิ้นและแน่นอนว่ามันต้องเกิดปัญหาตามมา เช่น การทำธุรกิจด้านน้ำก็หาคนที่มีการประสบการณ์มาสอนยาก ทำธุรกิจเรือเฟอร์รี่ก็มีปัญหาคลื่นลมมรสุม เสี่ยงเกิดอุบัติเหตุอีก ซึ่งทุกธุรกิจนั้นจะมี

ปัญหาที่แตกต่างกันและเข้ามาทำลายตลอด แต่สิ่งสำคัญที่ต้องมีก็คือ สติ เมื่อปัญหาเข้ามา เราต้องยอมรับและปล่อยให้มันผ่านไป พร้อมทั้งหาวิธีแก้ไขและทำยังไงก็ได้ไม่ให้มันเกิดซ้ำอีก เท่านั้นจะช่วยให้อุปสรรคกลายเป็นเรื่องเล็กๆ และผ่านไปได้ทุกครั้ง

### 3. สร้างเอกลักษณ์ให้กับตัวเอง



ที่มา : <https://www.pexels.com/>

การสร้างเอกลักษณ์หรือจุดขายที่จะทำให้ธุรกิจของเราไปได้ไกลจนคนไทยและชาวต่างชาติต่างพากันแวะเวียนมาใช้บริการ คือการสร้างเอกลักษณ์ให้ตัวเองจะทำให้เราเป็นที่น่าจดจำและทำให้เกิดการแนะนำบอกต่อๆกันไป ซึ่งถ้าเอกลักษณ์ตรงนี้โดนใจหรือเป็นที่ชื่นชอบของลูกค้า อาจจะก่อให้เกิดเป็นไวรัลหรือกระแสสังคมบนโลกออนไลน์ได้เลยทีเดียว เช่น กระแสน้ำพักแบบพูลวิลล่าที่มีพร้อมทั้งสระว่ายน้ำและสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายในบ้านหลังเดียว ซึ่งฮิตติดลมบนจนเป็นกระแสให้คนแห่จองจนเต็มไปจนถึงสิ้นปีหรือการสร้างที่พักที่เป็นเอกลักษณ์ มีธีมเป็นของตัวเองตกแต่งด้วยสไตล์ที่แปลกตาแต่ลงตัว ก็จะทำให้ใคร ๆ ก็อยากไปเยือน แต่อาจจะต้องคิดกันอีกทีด้วยว่าต้องการจะขายคนไทยหรือชาวต่างชาติเอกลักษณ์แบบไหนที่เหมาะสมกับตัวธุรกิจเราและเข้ากันได้ดีกับคนไทยหรือชาวต่างชาติมากกว่า

### 4. ประสบการณ์ สิ่งสำคัญที่จะนำเขากลับมา



ที่มา : <https://www.pexels.com/>

หากจะพูดถึงประสบการณ์ หลายคนอาจนึกไปถึงร้านกาแฟชื่อดังที่มีราคาแสนแพงแต่คนก็ยังใช้บริการกันตลอดเวลาอย่างไม่มีที่ท่าว่าจะเบื่อ นี่คือความสำเร็จที่เราต้องดูเป็นตัวอย่าง ธุรกิจท่องเที่ยวเราจำเป็นมากที่จะต้องขายประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากบริการที่ดีและน่าประทับใจแล้วผู้ประกอบการอาจจะต้องเพิ่มลูกเล่นสักอย่างเข้าไปเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีมาใช้บริการกับเราแล้วมันคุ้ม สนุก และอยากกลับมาใช้บริการอีก เช่น สร้างแพ็คเกจสุดพิเศษขึ้นมา เพิ่มเงินเล็กน้อยแต่ได้ความหรูหราระดับพรีเมียม หรือแค่มีกล้องสวย ๆ สักตัวก็อาจจะให้บริการลูกค้าโดยการถ่ายรูปนักท่องเที่ยวที่มาและล้างรูปให้พวกเขาंनाกลับบ้านไปได้ ซึ่งเรื่องเล็กๆน้อยๆเหล่านี้อาจจะเป็นเรื่องที่ทำให้ลูกค้าประทับใจและไม่มีวันลืมก็เป็นได้ และอาจทำให้ลูกค้าคิดถึงเราทุกทีที่มีใครพูดถึงสถานที่ท่องเที่ยววันนั้น

ซึ่งนอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Katz as cited in Samuel & Trevis, 2012 ที่ได้กำหนดตัวชี้วัดทักษะ 3 อย่างที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จประกอบไปด้วย

### 3 ทักษะที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ

---

#### 1. ทักษะทางด้านเทคนิค (technical skills)

ทักษะด้านเทคนิคเป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเกี่ยวกับงาน สำหรับผู้บริหารระดับสูงทักษะความสามารถนี้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของอุตสาหกรรม ขบวนการและผลิตภัณฑ์ขององค์กร และสำหรับผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นจะเป็นทักษะความสามารถเฉพาะด้านในงานที่ทำ เช่น การเงิน ทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ การผลิต ระบบคอมพิวเตอร์ กฎหมาย การตลาด เป็นต้น ทักษะทางด้านเทคนิคมักเป็นความสามารถเกี่ยวกับตัวงาน เช่น ขบวนการหรือผลิตภัณฑ์

#### 2. ทักษะด้านคน (human skills)

ทักษะด้านคนเป็นทักษะในการทำให้เกิดความประสานงานกันของกลุ่มที่ผู้บริหารนั้นรับผิดชอบ เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทัศนคติ การสื่อสาร และผลประโยชน์ของบุคคลและกลุ่ม เป็นทักษะการทำงานกับคน

#### 3. ทักษะทางด้านความคิด (conceptual skills)

ทักษะด้านความคิดเป็นความสามารถในการมององค์การในภาพรวม ผู้บริหารที่มีทักษะด้านความคิดจะสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆในองค์การว่ามีผลต่อกันอย่างไร และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับปัจจัยแวดล้อมองค์การ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในส่วนหนึ่งขององค์การมีผลกระทบต่อส่วนอื่นๆอย่างไร

นอกจากนี้การมีกระบวนการบริหารจัดการต่างๆทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จประกอบไปด้วยคุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจขนาดย่อมประสบความสำเร็จนั้น คือ ความสามารถในการ

การคิดหรือมีความคิดริเริ่มใหม่ที่จะนำเอาแนวความคิดที่ดีมาเสริมสร้างให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจทำสิ่งที่ถูกต้องก่อนคนอื่นเสมอ ซึ่งจะก่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันด้านการดำเนินงาน

## ข้อเสนอแนะสำหรับการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวยุคใหม่

---

สำหรับการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวยุคใหม่นั้นอาจสรุปข้อเสนอแนะไว้ได้ดังต่อไปนี้

1. **ผู้ประกอบการต้องคิดแบบสร้างสรรค์โดยการคิดเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ๆ (Creative Thinking)** จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านของเทคโนโลยีทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปด้วยตนเองเพิ่มมากขึ้นดังนั้นผู้ประกอบการนำเที่ยวต้องมีการคิดเส้นทางใหม่ๆซึ่งเป็นเส้นทางที่นักท่องเที่ยวยังไม่เคยเดินทางไปเพื่อเป็นการจูงใจและเป็นการให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจมาใช้บริการ
2. **การดำเนินธุรกิจต้องมีความซื่อสัตย์ (Trust)** ต้องนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจนถูกต้องและโปร่งใสให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นกับการทำงานของบริษัท
3. **นำเสนอการบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า (Service Quality)** บริษัทต้องมีการเตรียมการบริการให้กับลูกค้าในด้านต่างๆไว้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเมื่อนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจก็จะกลับมาใช้บริการอีกและยังมีการแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการอีกด้วย
4. **ธุรกิจควรมีการดำเนินงานโดยการสร้างเครือข่าย (Network)** กิจการควรมีเครือข่ายกับผู้ประกอบการประเภทอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เช่น โรงแรมที่พักบริษัทรถทัวร์ สายการบิน ธุรกิจประกันภัย ร้านอาหารและชุมชนที่พานักท่องเที่ยวไป ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจึงต้องมีการประสานงานให้มีความสำคัญกับธุรกิจดังกล่าวในลักษณะที่เป็นพันธมิตรทางการค้า
5. **ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับมัคคุเทศก์โดยการอบรม (Training)** เพื่อให้มีความชำนาญในเรื่องของพื้นที่ที่จะพานักท่องเที่ยวไปและให้เข้าใจถึงหลักของการบริการมัคคุเทศก์จึงเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะต้องได้รับการอบรมและให้ความรู้อย่างถูกต้อง
6. **ควรมีการรับฟังความคิดเห็น (Feedback) ของนักท่องเที่ยว** เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงธุรกิจให้ดียิ่งขึ้นด้านการตลาด ทางผู้ประกอบการควรมีการรับฟังความคิดเห็นต่างๆของผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือต่อยอดทางธุรกิจต่อไป
7. **บริษัทนำเที่ยวต้องสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) ในเส้นทางท่องเที่ยว** เนื่องจากเส้นทางท่องเที่ยวที่แตกต่างจากผู้ประกอบการนำเที่ยวรายอื่นที่เป็นคู่แข่งจะเป็นจุดดึงดูดและจุดขายให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการ
8. **บริษัทนำเที่ยวสามารถกำหนดราคา (Price)** ราคาที่ต่ำกว่าหรือสูงกว่าระดับราคาตลาดหรือผู้ประกอบการนำเที่ยวรายอื่นที่เป็นคู่แข่งนั้นแตกต่างกันได้ แต่ต้องอยู่บนพื้นฐานของการบริการที่มีคุณภาพด้วย

9. **ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)** การบริการของบริษัทนำเที่ยวสามารถทำได้โดยการใช้เทคโนโลยีสื่อสารประเภทต่างๆโดยเฉพาะผ่านทางเครือข่ายทางด้านอินเทอร์เน็ตไม่ว่าจากทางเว็บไซต์หรือทางเฟสบุ๊ก ซึ่งเป็นช่องทางที่ได้ผลมากเนื่องจากการที่ลูกค้าที่มาใช้บริการมีการบอกต่อและแนะนำคนรู้จักให้รู้จักถึงคุณภาพการบริการของบริษัท

10. **บริษัทสามารถทำการส่งเสริมการตลาด (Promotion)** บริษัทสามารถทำการส่งเสริมการตลาดให้กับนักท่องเที่ยวที่เคยมาใช้บริการโดยการใช้ส่วนลดสำหรับการเดินทางในครั้งต่อไปหรือให้ส่วนลดสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ที่ได้รับการแนะนำมาอีกทั้งนำเสนอส่วนลดพิเศษให้กับนักท่องเที่ยวที่สนใจเที่ยวนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งถือเป็นการสร้างความประทับใจให้กับกลุ่มลูกค้าทั้งเก่าและใหม่อีกด้วย

แหล่งที่มา:

ส่องปัจจัยความสำเร็จธุรกิจท่องเที่ยว. ธนาคารกรุงเทพ.

[สืบค้นออนไลน์]. แหล่งที่มา:<https://www.bangkokbanksme.com/article/13252>

จิรัฐ ขวนชม และนางลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร. (2014). กรอบแนวคิดปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยวกรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร.

แหล่งที่มา : file:///C:/Users/ismed007/Downloads/29115-Article%20Text-63972-1-10-20150120.pdf

ทักษะของนักบริหาร (Management Skills)

แหล่งที่มา : <https://www.gotoknow.org/posts/449949>