

Proceedings

2nd ASEAN Conference on Humanities and Social Sciences

27 - 29 August 2015, Vientiane, Lao PDR



Editors

**Kittisak Jermstitiparsert
Thanaporn Sriyakul**

แนวทางสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว Ways to Success of Tourism Business Management

ล้ำไย มากเจริญ^{*} และ บุญธรรม พรเจริญ^{**}

Lumyai Magjaroen and Boontham Porncharoen

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ วานีปัจจัยใดที่ส่งเสริมการประสบผลสำเร็จให้ประสบผลสำเร็จ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการรวมรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ก្នុងอุตสาหกรรมการบริการ หมวด อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสันทนาการ จำนวน 10 บริษัท และหน่วยงานส่งและโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 2 บริษัท และหนังสือทางวิชาการ ตำรา วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อมูลจากสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และสายการบิน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวประสบผลสำเร็จ ได้แก่ ด้านสถานที่ตั้ง เช่น ตั้งอยู่ริมน้ำ ใจกลางเมือง ย่านธุรกิจศูนย์การค้า ย่านแหล่งบันเทิง ใกล้สถานีรถไฟ BTS ใกล้แหล่งธุรกิจ ด้านบุคลากร มีการคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ นำการจัดการทรัพยากรมนุษย์มาใช้ ด้านกลยุทธ์ราคา มีความระมัดระวังพร้อมปรับกลยุทธ์การตั้งราคาห้องพัก เพื่อให้ผันแปรตามสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ได้อัตราห้องพักเฉลี่ยและรายได้ต่อห้องพักที่ดีที่สุด สำหรับบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านสายการบินจะกำหนดราคาตัวโดยสารแบบ Dynamic Pricing ถือเป็นกลยุทธ์ในการกำหนดราคาที่สำคัญ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่ถูกค้าเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ต การขายตรงผ่านตัวแทน ร้านค้าและศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ การขายผ่านตัวแทน เป็นต้น ด้านลักษณะทางกายภาพ การจัดการด้านกายภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน ใช้กลยุทธ์การเจริญเติบโต กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง กลยุทธ์มุ่งตลาดเฉพาะส่วน และกลยุทธ์ด้านเป็นผู้นำด้านทุน ด้านการบริหารความเสี่ยง และด้านการใช้ข้อมูลทางการบัญชี

คำสำคัญ: ความสำเร็จ, ธุรกิจท่องเที่ยว

* คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร; Email: Lumyai.m@rmutp.ac.th

** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร; Email: Boontham.p@rmutp.ac.th

Abstract

The objective of this research is to study about the ways the successful tourism entrepreneurs run their business in order to access the main factors that can lead them to be successful. This research is a qualitative study which the information are collected by interviewing people who involve with the listed companies on The Stock Exchange of Thailand, groups of service industry, tourism industry, and show business for 10 companies and other 2 companies where involve with transportation and logistic industry. Besides, some information came from the academic books, textbooks, theses, related studies, internet, and institutes where are in tourism industry, hotel industry, and airline industry. The results of this research are indicated that the factors which can lead to the tourism entrepreneurs' success consist of location such as riverside, downtown, business area, place of amusement, BTS station area, and natural resource area. Another factor is the human resources, only qualified candidates will be selected. Then, the training are always be arranged for them simultaneously with the human resource management. Besides, the price strategy is used, too. The entrepreneurs are concerned and ready to adjust their room pricing strategy according to the current situation in order to profit from the room price. This is the same ways as the companies in the airline industry did. They set the ticket price as dynamic pricing which can be counted as the important pricing strategy. Moreover, many ways to access the business are provided to the customers such as the internet, direct selling through the head office and call center, distributor, and etc. Regarding the physical description, the physical management are created in order to meet the customer's requirement. As for the operating strategy, they used the growth strategy, differentiate strategy, niche market strategy, and cost leadership strategy. Furthermore, the risk management and using accounting information also play a part in building a successful tourism business.

Key Word: Success, Tourism Business

ความสำเร็จและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย เป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมายังเศรษฐกิจ แรงงาน และการกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค นอกจากนี้ การท่องเที่ยวซึ่งมีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน เมื่อประเทศไทยประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ การท่องเที่ยวช่วยสนับสนุนเศรษฐกิจในการสร้างรายได้ให้กับประเทศไทย ช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้ในเวลาที่รวดเร็วกว่าภาคการผลิตและบริการอื่นๆ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้นตามลำดับ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความอ่อนไหวต่อจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศไทยไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ (แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ.2555 - 2559)

สถานการณ์และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่มีผลมาจากการท่องเที่ยวของประเทศไทยมาจากการท่องเที่ยวต่างประเทศ ดังนี้ ประเด็นผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การลดด้อยของเศรษฐกิจโลก ประเด็นผลกระทบด้านสังคมการให้ความสนใจกับชุมชน ผลกระทบทางวัฒนธรรมและการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรสูงสังคมผู้สูงอายุ ส่งผลกระทบต่อพัฒนาระบบการท่องเที่ยวโดยนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่ต้องประกอบด้วย ประเด็นผลกระทบด้านทรัพยากรธรรมชาติและการ

เปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ ส่งผลให้สถานการณ์และแนวโน้มความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทวีความรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะปัญหามลพิษ อุณหภูมิ โคลกที่ร้อนขึ้น การกัดเซาะของชายฝั่ง ภาวะภัยแล้ง และน้ำท่วม ประเด็นการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดด ส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวต้องปรับเครื่องความพร้อมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ต้องบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการส่งเสริมการท่องเที่ยว ประเด็นในด้านภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤตต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาการเมืองภายในประเทศ สถานการณ์ชุมชนทางการเมืองในประเทศไทยที่เกิดขึ้นต่อเนื่องยาวนาน มีความรุนแรงมากขึ้น

จากผลกระทบดังกล่าวข้างต้น การที่ผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวสามารถดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จย่อมมีปัจจัยหลายด้านเข้ามาเกี่ยวข้องและเป็นที่น่าศึกษาว่าในภาวะข้างต้น ปัจจัยใดที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาแนวทางสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อนำความรู้ไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและนำเสนอไปปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมและนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจการท่องเที่ยวรายอื่นๆ และธุรกิจประเภทอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จ ว่ามีปัจจัยใดที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ หมวดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสันนาการ จำนวน 13 บริษัท และหมวดสั่งและโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 3 บริษัท

ตัวอย่าง คือ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ หมวดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและสันนาการ จำนวน 10 บริษัท เมื่อจากเป็นกลุ่มธุรกิจที่ประกอบธุรกิจเหมือนกัน คือ ธุรกิจโรงแรม จำนวน 10 บริษัท ส่วนอีก 3 บริษัท ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายสินค้าสันนาการเพื่อความบันเทิง 1 บริษัท บริการศูนย์ออกกำลังกาย 1 บริษัท และประกอบธุรกิจให้บริการสนามกอล์ฟ 1 บริษัท และหมวดสั่งโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จำนวน 2 บริษัท เมื่อจากเป็นธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำทั้ง 2 บริษัท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) การวิเคราะห์ข้อมูลและเปรียบเทียบ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาใช้ในการพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่ แบบสอบถามเชิงลึก ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวให้ประสบผลสำเร็จ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) หรือข้อมูลที่ได้จากการสนทนาระบบทั่วไป การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

การรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) คือ แหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่ได้ศึกษาจากในหนังสือหรือบทความ งานวิจัยอื่นๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการคิดและวิเคราะห์ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามประเภทของข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งต่างๆ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแหล่งปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ โดยการรวบรวมมาจากหนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยต่างๆ นั้น แล้วนำข้อมูลทั้ง 2 ประเภทมาดีความ จัดหมวดหมู่ สังเคราะห์และวิเคราะห์เข้าด้วยกัน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เบรียบเทียบเนื้อหา (Content Analysis) โดยเนื้อหาที่มีความคล้ายคลึงกัน ใกล้เคียงกัน หรือเหมือนกัน นำมารวมไว้ด้วยกันและบูรณาการเนื้อหานามาสอบทานประเด็นที่กำหนดตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ ปัจจัยที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวให้ประสบผลสำเร็จ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจราชการประจำปี แบบ 56-1 และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการตลาด และ Front Office Manager

ผลการวิจัยพบว่า แนวทางสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย สถานที่ตั้ง บุคลากร กลยุทธ์ด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ลักษณะทางกายภาพ กลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน การส่งเสริมการตลาด การบริหารความเสี่ยง และการใช้ข้อมูลทางการบัญชี

สถานที่ตั้ง บุคลากร กลยุทธ์ด้านราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย ลักษณะทางกายภาพ การส่งเสริมการตลาด จัดเป็นกลยุทธ์ระดับหน้าที่ด้านการตลาด คือ ส่วนประเมินทางการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Koeller (2003: 296-298 อ้างอิงจาก ศิมาพร การเพื่อกงาน. 2555) ได้กล่าวถึงทฤษฎีส่วนประเมินทางการตลาดที่ผู้สอนคงจะประกอบทางการตลาดที่นำมาเพื่อใช้เพื่อให้องค์กรหรือบุคคลประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สถานที่ตั้ง เป็นสถานที่ให้บริการ ซึ่งเป็นตัวกำหนดคุณภาพของผู้บริโภคที่เข้ามารับบริการ ถือเป็นจุดขายสำหรับธุรกิจ โรงแรมในแต่ละแห่ง เช่น ธุรกิจโรงแรมที่ตั้งอยู่ใจกลางเมือง ย่านธุรกิจศูนย์การค้า ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนักธุรกิจ ธุรกิจโรงแรมที่เน้นสถานที่ตั้งเป็นธรรมชาติ เช่น ชายหาด หน้าหาด ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่ต้องการความเป็นธรรมชาติ และธุรกิจโรงแรมที่มีท่าเล่นที่ตั้งใกล้สถานบันเทิง ลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานสายการบิน

บุคลากร บุคลากรต้องอาศัยการคัดเลือก ฝึกอบรม จูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้บริษัท โดยเน้นให้พนักงานมีใจรักในการบริการ

ราคา ราคาที่บริษัทกำหนดเป็นรายได้ของกิจการ แต่เป็นต้นทุนของลูกค้า ผู้บริโภคจะเบรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของผลิตภัณฑ์กับราคา(Price) ของผลิตภัณฑ์นั้น ส่วนประเมินด้านราคาเป็นส่วนที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เนื่องจาก ราคาสามารถผันแปรตามสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพ ราคาตลาดคู่แข่งขัน โปรแกรมการส่งเสริมการ

ขาย ประเททของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจ สภาพการณ์การเมือง และต้นทุนในการดำเนินงาน ราคาต้องเป็นราคาที่มีความเหมาะสมกับคุณภาพของห้องพัก เหมาะสมกับคุณภาพด้านการบริการ และมีความหลากหลายในระดับราคาสำหรับธุรกิจสายการบิน มีกลยุทธ์การกำหนดราคาตัวโดยสารแบบ Dynamic Pricing ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ โดย Dynamic Pricing จะเป็นการปรับราคาตัวโดยสารตามระยะเวลาจางวันที่เริ่มปิดให้จองตัวโดยสารถึงวันออกเดินทาง หากจองชั้นไกด์วันเดินทางราคาตัวโดยสารจะแพง ด้วยวิธีการนี้สายการบินต้นทุนต่าจะสามารถกำหนดราคาที่ยืดหยุ่น สามารถสร้างกำไรในอัตราที่สูงสุด ในขณะเดียวกันการเปิดขายตัวล่วงหน้าในราค่าต่ำกว่าจะทำให้ผู้โดยสารของชั้นตัวล่วงหน้าเพิ่มขึ้น ทำให้ลดความเสี่ยงจากผู้โดยสารไม่เต็มที่ช่วงบิน

ช่องทางการจัดจำหน่าย ธุรกิจจะต้องมีกระบวนการในการทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว การตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายซึ่งเป็นสิ่งสำคัญ บริษัทสามารถเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง

การส่งเสริมการตลาด เป็นการสื่อสารเพื่อโฆษณาสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการ มีการให้เงื่อนไขพิเศษที่ธุรกิจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก เพื่อกระตุ้น จูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการในเวลานี้ เช่น ช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว อาจใช้เครื่องมือการส่งเสริมการขายสู่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสนใจในสินค้าหรือบริการมากขึ้น

ลักษณะทางภาษาภาพ เป็นส่วนของผลิตภัณฑ์ประเททบริการที่ผู้บริโภคมองเห็นและใช้ในการตัดสินใจ บริษัทจึงจำเป็นต้องนำเสนอสิ่งที่ปรากฏทางภาษาภาพในลักษณะที่ทำให้ผู้บริโภคประทับใจ เช่น ความสะอาด ความสวยงาม พร้อมทั้งสิงข้ามความสะดวก ผู้บริหารธุรกิจจะให้ความสำคัญโดยการพัฒนาลักษณะทางภาษาภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างมูลค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะอาด การจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการพักผ่อน

กลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน นอกจากกลยุทธ์ระดับหน้าที่แล้ว ยังมีปัจจัยด้านกลยุทธ์ที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจ การท่องเที่ยวให้ประสบผลสำเร็จประกอบด้วย กลยุทธ์องค์กร และกลยุทธ์ธุรกิจ กลยุทธ์องค์กรที่สำคัญได้แก่ กลยุทธ์การเจริญเติบโต และกลยุทธ์การคงสภาพ กลธุรกิจที่สำคัญได้แก่ กลยุทธ์มุ่งผลิตภัณฑ์บริการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งขันและมีเอกลักษณ์ในการบริการ และกลยุทธ์การมุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญกับกลุ่มตลาดเป้าหมายกลุ่มใหญ่หนึ่ง โดยเฉพาะ และกลยุทธ์ด้านผู้นำด้านทุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปีระดา ทองเสน (2552) ได้ศึกษากลยุทธ์การแข่งขันของกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่จะทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การบริหารความเสี่ยงส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยว ดังนั้นผู้บริหารจึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง โดยมีการจัดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละสายงาน ไว้อ่าย่างชัดเจน ตลอดจนมีกระบวนการบริหารจัดความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ สามารถครอบคลุมความเสี่ยงด้านต่างๆ ตามแนวทางของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) และState Enterprise Performance Appraisal (SEPA) ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ และความเสี่ยงด้านปฏิบัติงานกฎหมายเบื้องต้น

เนื่องจากในช่วง 2 ไตรมาสแรก ปี 2557 ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมได้รับผลกระทบจากการชุมนุมทางการเมือง ต่อมาในเดือนพฤษภาคม 2557 มีการทำรัฐประหารการประกาศใช้กฎหมายศึกเป็นปัญหาสำคัญตามหลักสามัญด้วยชาติ ที่จะตัดสินใจเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยจากานนี้ ซึ่งมีความเสี่ยงต่อภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกทดสอบ เมื่อเศรษฐกิจบูโรปยังคงได้รับผลกระทบต่อเนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจสาธารณรัฐเชิงลบ ทำให้กลุ่มลูกค้าจากบูโรปลดลง กิจการที่มีลูกค้าจากบูโรปได้รับผลกระทบ ซึ่งเป็นความเสี่ยงแต่ละกิจการลดความเสี่ยงโดยทางตลาดกกลุ่มลูกค้าชาวอาเซียนมากขึ้น

การใช้ข้อมูลทางการบัญชี การบริหารจัดการให้ธุรกิจประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ จะต้องมีการจัดทำแผนการดำเนินงานต่างๆ เช่น แผนประมาณการรายได้และรายจ่าย แผนงบประมาณเงินสด แผนการตลาดและขาย แผนการจัดซื้อสินทรัพย์ ผู้บริหารระดับสูงจะต้องคุ้มครองและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ตลอดจนทำการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ธุรกิจให้ความสำคัญต่อการนำระบบงบประมาณมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนในแนวทางการปฏิบัติของทุกฝ่าย เพื่อการกำหนดค่าวัตถุประสงค์และเป้าหมายให้มีความเหมาะสม ช่วยให้ธุรกิจโรงเรียนและธุรกิจสายการบินดำเนินการและใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธงชัย สันติวงศ์ (2543: 28-32) กล่าวว่า การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ระบบงบประมาณถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีสำคัญที่จะพาให้การดำเนินธุรกิจมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพคือการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างมีแบบแผนและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมากที่สุด ระบบงบประมาณจะช่วยสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพราะระบบงบประมาณเป็นตัวควบคุมการใช้จ่ายทรัพยากรให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ การดำเนินงานจะมีประสิทธิผลที่วางไว้โดยระบบงบประมาณจะกำหนดให้ในกระบวนการเพื่อให้องค์กรถึงเป้าหมายที่วางไว้ ช่วยในการประสานงานตลอดจนการควบคุมการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ B.C.Ghosh and Yoke-Kai Chan (1997) ได้ศึกษาแนวทางปฏิบัติทางด้านบัญชีบริหารในประเทศไทย พบว่า เมื่อบริษัทต่างๆ ต้องเผชิญกับการแข่งขัน เครื่องมือหนึ่งที่ทำให้บริษัทเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ คือ การใช้แนวทางปฏิบัติทางด้านบัญชีบริหาร

ข้อเสนอแนะ

1. ส่วนประมาณทางการตลาด ผลการวิจัยพบว่า แนวทางสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวมีปัจจัยที่ส่งเสริม การประกอบธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ คือ ส่วนประมาณทางการตลาดซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ เป็นวิธีการใช้เครื่องมือการตลาด หรือส่วนประมาณทางการตลาดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ผู้บริหารของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิม และแสวงหาลูกค้ารายใหม่ หรือให้ลูกค้าเดิมสนใจใช้บริการบ่อยขึ้น

2. ด้านกลยุทธ์ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางสู่ความสำเร็จของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวมีปัจจัยที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ คือ กลยุทธ์ระดับองค์กร และกลยุทธ์ระดับธุรกิจ ผู้บริหารของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ควรมีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน

3. ผู้บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรมีความรู้และให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงของธุรกิจ และมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารความเสี่ยงให้แก่องค์กร

4. ผู้บริหารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ประกอบการวางแผน การควบคุม การประสานงาน และการตัดสินใจ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์กำไร และวิเคราะห์จุดทุน เป็นต้น

ເອກສາຮ້ອງຊື່

ກະທຽວກ່າວທ່ອງທ່ຽວແລກປາ. 2554. ແຜນພັດທະນາກ່າວທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງໜາຕີ พ.ຄ.2555-2559.

ທັງໝົດ ສັນຕິວິນຍໍ. 2543. ອອກຄໍາການແລກປາ ການສຶກນາການຈັດກາແຜນໃໝ່ ພິມພົກຮ້າງທີ 11. ກຽມທຸກພາບ: "ໄທຍວັດນາພານີ້ຍໍ".

ປີຂະດາ ຖອນເສນ. 2552. ກລູກທີ່ການແຂ່ງຂັນຂອງກຸ່ມຊູຮົກໂຮງແຮມທີ່ຈົດທະເບີນໃນຄລາດທລກທຮ່ພໍແໜ່ງປະເທດໄກຍ.

ວິທະນີພິພົກຮ້າບົນການທຸກພົກຮ້າ ມາຮັດວຽກ ນາງວິທະນາລັບຖຸໄທທັບຮຽນເຊື້ອຣາຊ.

ນານີຕ ລອຄີຣິກຸລ. 2553. ຮະບນການບົນການຄວາມເສີ່ງຂອງອົກກໍາກົດກົດຕ້ານພັດທະນາໄຟຟ້າໄກຍ. ດູ່ຢືນພິພົກຮ້ປ່ອຊູ້ຄຸນຢືນ
ບັນທຶກ, ມາຮັດວຽກ ດຳແນວ.

ບຸກຮານາ ມູນຄົດຕາເຊດ. 2554. ກົມຄວາມຮູ້ຄວາມໜ້ານາຍ ກລູກທີ່ການທຸກພົກຮ້າ ການສ້ອສາວິສัยທັກນົກວາມສໍາເລົດໃນການປະກອບຊູຮົກ
ຂອງຜູ້ປະກອບການໂຮງແຮມອີສະໄໝເຫດກຽມທຸກພາບມານົກ. ວິທະນີພິພົກຮ້ສຶກປາສຕ້ວນທາບັນທຶກ
ມາຮັດວຽກລັບຮຽນສາຕ່ວ.

ຕົມາພຣ ກາເສື່ອກຳນົມ. 2555. ຄວາມສັນພັນທຶນຂອງຄວາມພຶ້ງພອໃຈໃນສ່ວນປະສົງທາງກາຣຄລາດບົນການ ຄວາມຈົງຮັກກັດໃນຕາສິນຄ້າ
ແລະແນວໂນັ້ນກາຣຈື້ອຮອຍນີ້ຢ່າໂທໂດຍຕ້າໃນອານາຄົດ. ວິທະນີພິພົກຮ້ບົນການທຸກພົກຮ້າ. ອຸນລາຮ່ານັ້ນ: ມາຮັດວຽກລັບ
ອຸນລາຮ່ານັ້ນ.

B.C. Ghosh and Yoke-Kai Chan. 1997. Management accounting in Singapore-well in place? *Managerial Auditing Journal*.

Vol: 12 No. 1: Abactract from, ABI/Inform-Document Details. htm.

