

แนวทางในการประกอบธุรกิจนำไปยังประเทศสิงคโปร์

นภัสกานต์ กุลมา

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง“แนวทางในการประกอบธุรกิจนำเข้าไปยังประเทศสิงคโปร์” เป็นการวิจัยเชิงผสม มีทั้งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Quantitative data) ซึ่งทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า (ประเภท Outbound) จำนวน 4 บริษัทและเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมดในเขตเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยนำเสนอผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศสิงคโปร์ ในเขตเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 400 คนด้วยวิธีการสำรวจ (Survey research method) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดในเรื่องการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประชากร การสุ่มตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการทดสอบสมมติฐานนั้นใช้การพิสูจน์ความแตกต่างแบบ One-Way ANOVA-F-test และ LSD (Least Significant Different) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์โดยเปรียบเทียบถึงความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปเพื่อหาความสัมพันธ์มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศสิงคโปร์
2. แนวทางในการประกอบธุรกิจนำเข้าไปยังประเทศสิงคโปร์

สรุปตามผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศสิงคโปร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.3 ด้านอายุมีช่วง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 ด้านสถานภาพมีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.0 ด้านระดับการศึกษามีระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.8 ด้านอาชีพมีลูกจ้างเอกชน/พนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 ด้านรายได้มีรายได้เฉลี่ย 25,001-30,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.3

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการริเริ่มความคิดการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว มากที่สุด คือ ตัดสินใจด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีเหตุผลในการเดินทางท่องเที่ยวมากที่สุด คือ พักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 83.3 ช่วงเวลาที่เลือกเดินทางไปท่องเที่ยวมากที่สุด คือ วันหยุดเทศกาล คิดเป็นร้อยละ 48.3 ลักษณะการเดินทางมากที่สุด คือ ใช้บริการบริษัทนำเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 69.5 ในระยะเวลา 1 ปี ท่านเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศสิงคโปร์กี่ครั้งมากที่สุด คือ ไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 46.8 ใช้เวลาในการท่องเที่ยวกี่วันต่อครั้งที่สุด คือ ระหว่าง 3-7 วัน คิดเป็นร้อยละ 81.8 ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวของประเทศสิงคโปร์จากแหล่งใดบ้าง มากที่สุด คือ Internet (เว็บไซต์) คิดเป็นร้อยละ 51.3 ค่าใช้จ่ายต่อครั้งมากที่สุด คือ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.5

เหตุผลในการตัดสินใจที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.77 คืออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากปัจจัยย่อยพบว่าเหตุผลในการตัดสินใจที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ อันดับแรกคือ ประเทศสิงคโปร์มีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับ มาก อันดับที่สอง คือ ความมีชื่อเสียงของประเทศ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 อยู่ในระดับ มาก อันดับที่สาม คือความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับ มาก อันดับทีสี่ คือมีที่พักจำนวนมากและหลากหลาย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับ มาก อันดับทีห้า คือ ประเทศสิงคโปร์มีทัศนียภาพที่สวยงาม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับ มาก อันดับทีหก คือ ความมีชื่อเสียงของสินค้าและอาหาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับ มาก อันดับทีเจ็ด คือ ค่าใช้จ่ายคุ้มค่างับประสบการณ์การท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับ มาก อันดับทีแปด คือ การประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศสิงคโปร์ผ่านสื่อต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 อยู่ในระดับมาก อันดับทีเก้า คือ ระยะทาง/ระยะเวลาในการเดินทาง ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1 : ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กับเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพแตกต่างกัน ส่งผลเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์แตกต่างกัน ด้านอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศสิงคโปร์กับเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ พบว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศสิงคโปร์ ด้านช่วงเวลาเดินทางแตกต่างกัน ส่งผลเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์แตกต่างกัน ด้านลักษณะการเดินทางส่วนใหญ่แตกต่างกัน ส่งผลเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางการประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์

1. ขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจนำเที่ยวจดทะเบียนการค้าจดทะเบียนที่กับหน่วยงานกรมพัฒนาธุรกิจและการค้ากระทรวงพาณิชย์ (DBD) เพื่อเปิดในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดหรือบริษัทจำกัด และจดทะเบียนที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว ต้องวางหลักค่าประกัน จำนวน 200,000 บาท
2. หลังจากเปิดในรูปแบบบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนและจดทะเบียนที่สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยวเรียบร้อยแล้ว ขอแนะนำจากการสัมภาษณ์ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ควรสมัครเป็นสมาชิก IATA (International Air Transport Association) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ เพื่อเป็นเอเจนต์ขายตั๋วเครื่องบินเองเพื่อสะดวกในการจองตั๋วเครื่องบินให้ลูกค้าและสมัครเป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยว TTPA (Thai Tourism Promotion Association) ใช้จดทะเบียนเพื่อแลกเปลี่ยนหรือแชร์ข้อมูลประสบการณ์ระหว่างกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวและข้อมูล Feedback ของลูกค้าที่ธุรกิจนำเที่ยวส่งมาแชร์ข้อมูลกัน
3. กระบวนการดำเนินงานธุรกิจนำเที่ยวไปยังประเทศยังประเทศสิงคโปร์จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีขั้นตอนหลัก 2 ขั้นตอน 1. ผู้ประกอบการจะต้องหากลูกค้าเป้าหมายที่ต้องการเดินทางไปเที่ยวยังประเทศสิงคโปร์ 2. ติดต่อบริษัทนำเที่ยว (คู่ค้า) ที่ประเทศสิงคโปร์เพื่อดำเนินการจองที่พัก อาหาร สถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น วิธีการติดต่อบริษัทนำเที่ยวที่ประเทศสิงคโปร์ทำได้ 2 วิธี 1. เพื่อนที่ทำธุรกิจเดียวกันแนะนำบริษัทนำเที่ยว (คู่ค้า)

ที่ประเทศสิงคโปร์ให้ 2. ติดต่อบริษัทนำเที่ยว(ลูกค้า)ที่ประเทศสิงคโปร์โดยการออกบูธและหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

4. การหาลูกค้าประชาสัมพันธ์และการตลาดครั้งนี้ การWalk in เข้าหาลูกค้าโดยตรงด้านอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ Facebook คลื่นวิทยุชลบุรี แผ่นพับ โบรชัวร์ ลงนิตยสาร กลยุทธ์ทางการตลาด 1. เน้นการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำหรือมีการแนะนำปากต่อปากเพื่อดึงลูกค้ากลุ่มอื่นเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น 2. เน้นความซื่อสัตย์มีความจริงใจกับลูกค้ารักษาคำพูดในโปรแกรมทัวร์เงื่อนไข ที่พัก อาหาร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและไว้วางใจ

5. ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย องค์กรภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัย และ โรงเรียน เป็นต้น

6. การเตรียมพร้อมและความชำนาญทางด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสารและทางด้านเวลาการทำงานธุรกิจกับประเทศสิงคโปร์ค่อนข้างตรงต่อเวลาในทุกด้าน

การอภิปรายผล

ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศสิงคโปร์ สมมติฐานที่ 1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ ด้านอาชีพแตกต่างกัน ส่งผลเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุ่นเฮือน พระราชโยธา (2554) ศึกษาถึง พฤติกรรมการเลือกใช้บริการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการศึกษานักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทางเพื่อทัศนศึกษาและพักผ่อนเป็นวัตถุประสงค์หลักนิยมเดินทางไปในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์วันธรรมดาและวันหยุดเทศกาล นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับระยะและค่าใช้จ่ายสำหรับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ล้วนมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจจัดในการท่องเที่ยว สอดคล้องกับแนวความคิดของ นิตินพ ภูตะโชติ (2556) เพศ แสดงถึงลักษณะของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมในขณะที่การมีส่วนร่วมในสังคมไทย เพศชายจะถูกกำหนดให้เป็นผู้นำครอบครัวและสังคมโดยทั่ว ๆ ไปจึงต้องแสดงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนเพศหญิงสังคมมักกำหนดบทบาทให้เป็นผู้ตาม เพราะรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูในบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป ในสังคม กล่าวถึงเพศ (Sex) ว่าเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันและพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารก็แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องทราบว่าทำการสื่อสาร

กับเพศชายหรือ เพศหญิงและเพศหญิงมีความต้องการลาออกจากงานก่อนเกษียณอายุมากกว่าชาย สอดคล้องกับทฤษฎีของ ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2550) กล่าวถึงปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic factors) ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดและองค์ประกอบของครอบครัว อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ ซึ่งโดยรวมแล้วมีผลต่อรูปแบบของอุปสงค์ เช่น ประเทศที่กำลังพัฒนาแล้วครอบครัวมีขนาดเล็ก ต้องทำงานทั้งสามีและภรรยา มีรายได้พอที่จะเดินทางท่องเที่ยว ผู้ประกอบการจึงควรปรับปรุงรูปแบบของผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับลักษณะต่างๆของประชากร สมมติฐานที่ 2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศสิงคโปร์กับเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ พบว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศสิงคโปร์ ด้านช่วงเวลาเดินทาง ด้านลักษณะการเดินทางส่วนใหญ่แตกต่างกัน ส่งผลเหตุผลในการตัดสินใจที่เดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎี ของ ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2554) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวประกอบด้วย เงินหรือค่าใช้จ่าย เป็นสิ่งแรกๆที่ผู้เดินทางท่องเที่ยวจะคิดทันที เพราะการเดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะใกล้หรือไกลจำเป็นต้องมีเงิน หรืองบประมาณเพื่อใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าบริการ ค่าบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวก และการใช้จ่ายซื้อของเป็นต้น เวลา เป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว เพราะว่าแต่ละบุคคลย่อมอยู่ในสถานภาพทางการประกอบอาชีพ ที่แตกต่างกัน บางคนอาจใช้เวลาวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อการท่องเที่ยว แต่บางคนอาจจะต้องรอถึงปิดภาคเรียน หรือบางคนอาจใช้เวลาหลังช่วงชีวิตทำงานเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น ความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยว ปัจจัยนี้เกิดจากเหตุผล และความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวอย่างแท้จริง การมีเงินและเวลา ไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวได้ หากไม่มีความตั้งใจจริงที่จะเดินทางท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยวแต่ละครั้งต่างกัน ทั้งนี้ ความตั้งใจในการเดินทางท่องเที่ยว อาจจะกระตุ้น โดยสิ่งต่าง ๆ เช่น ความต้องการเดินทางท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลการท่องเที่ยว การส่งเสริมทัศนคติที่ดีให้เห็นถึงคุณค่าของการท่องเที่ยว ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจเสถียรภาพทางการเมือง ฤดูกาล สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และภาพพจน์ทางการท่องเที่ยว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางการประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพบว่า การจดทะเบียนประกอบธุรกิจนำเที่ยวประเภท Outbound กับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและ มังคุเทศก์ กรมการท่องเที่ยว เป็นใบการันตีความน่าเชื่อถือความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ว่าธุรกิจถูกต้องตามกฎหมายและเน้นเรื่องการให้บริการและความซื่อสัตย์และมีความจริงใจกับลูกค้าเป็นเป็นหลักเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับบริษัทสำหรับลูกค้าที่รักการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ศรีญา วรากุลวิทย์ (2551) กล่าวถึงธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่ให้บริการนำเที่ยวจัดหาและบริการนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว โดยประสานงานธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางท่องเที่ยว ให้นักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พุทธศักราช 2551 กำหนดความหมาย ของธุรกิจนำเที่ยว คือ ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง สรุปธุรกิจนำเที่ยว หมายถึงธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พักอาหารและเครื่องดื่ม ทักษนาจร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่น ที่เกี่ยวข้องแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวอาจขายบริการแก่นักท่องเที่ยวเอง โดยตรงหรือผ่านตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยวซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองใบ กาญจนารมณ์ (2553) ศึกษาถึงแนวทางการจัดการคุณภาพบริการของบริษัทนำเที่ยวคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ กล่าวว่าระดับการรับรู้คุณภาพบริการความพึงพอใจของลูกค้า คุณค่าบริการและความตั้งใจในเชิงพฤติกรรมของลูกค้าที่เข้ารับบริการบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทยส่วนใหญ่อยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีการรับรู้คุณภาพบริการในการตอบสนองและการให้ความมั่นใจต่อบริษัทนำเที่ยวในประเทศไทย ความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ สุวดี พรหมปราโมทย์ (2554) ศึกษาถึงพฤติกรรมกาใช้บริการบริษัทนำเที่ยวต่างประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทย กล่าวว่าบริการคุ้มค่างับราคาผู้ใช้บริการจ่ายไป การดูแลเอาใจใส่ให้ความสำคัญในเรื่องอัธยาศัยดีและการเต็มใจบริการเป็นการตอบสนองลูกค้าให้มีความสำคัญในเรื่องนำเที่ยวมีความรู้ความสามารถและประสบการณ์มากพอในแต่ละประเทศจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นและทัศนคติในด้านบวกทำให้เกิดพฤติกรรมในการใช้บริการบริษัทนำเที่ยวนั้นอย่างเต็มที่ ได้รับความสะดวกสบายจากการบริการทำให้เกิดทัศนคติที่ดี และไว้วางใจบริษัทนำเที่ยวจะทำให้เกิดพฤติกรรมกาใช้บริการใช้บริการซ้ำได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ชบา แซ่ปิง (2552) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทนำเที่ยวไทยของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาดและปัจจัยทางด้านราคา โดย

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้าน อรรถาศัย มีมนุษย์สัมพันธ์
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้าน การให้บริการตรงต่อเวลา
และการอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้าน
บริการคุ้มครองความปลอดภัย ปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่ายให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ด้านมีความสะดวกในการเดินทาง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ในการลดราคาแพคเกจทัวร์ และปัจจัยด้านราคาให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านค่าบริการ
นำเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์

จากผลการศึกษาแนวทางในการประกอบธุรกิจนำเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ ในเขต
เมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์และเสนอแนะแนวทาง โดยขอสรุป
ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในการเริ่มต้นทำธุรกิจนำเที่ยวสิ่งสำคัญของผู้ประกอบการรายใหม่จำเป็นต้องมี คือ
ควรสร้างฐานลูกค้าก่อนหรือมีลูกค้าเก่าอาจจะทำต่อยอดจากธุรกิจเดิมที่ทำ เช่น รับจองที่พัก
โรงแรม และง่ายต่อการหาลูกค้าก่อนที่จะเริ่มประกอบธุรกิจนำเที่ยว ควรเน้นเรื่องการตลาด
การประชาสัมพันธ์ เช่น ทางอินเทอร์เน็ต คลื่นวิทยุชลบุรี ырัศจรรย์ แผ่นพับ ออกบูธ เป็นต้น

2. การบริการเป็นสิ่งสำคัญมากในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว เนื่องจากการสัมผัสตัวอย่าง
นักท่องเที่ยวชาวไทยคาดหวังจากการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวค่อนข้างมากและจากการสัมภาษณ์
ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ถ้าธุรกิจนำเที่ยวให้บริการที่ดีเยี่ยม มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีเยี่ยม มีความ
ซื่อสัตย์จริงใจ สร้างความประทับใจให้กลับนักท่องเที่ยว หลังจากนักท่องเที่ยวได้รับบริการที่ดี
แล้ว ผลคือลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำและจะมีประชาสัมพันธ์ปากต่อปากแนะนำให้ลูกค้ากลุ่มอื่น
เข้ามาใช้บริการเพิ่มและทำให้ขยายฐานลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

3. จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในการติดต่อบริษัทนำเที่ยว (ลูกค้า) ในประเทศ
สิงคโปร์ผู้ประกอบการรายใหม่ควรศึกษาข้อมูลให้ละเอียดและควรเป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่จดทะเบียน
ถูกต้องตามกฎหมายในประเทศสิงคโปร์มีความน่าเชื่อถือไม่ควรติดต่อกับไกด์ท้องถิ่นโดยตรง เช่น
ในกรณีถ้ามีปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ในโปรแกรมการท่องเที่ยว การจองที่พัก ร้านอาหาร เป็นต้น
บริษัทนำเที่ยว (ลูกค้า) ขนาดใหญ่ในประเทศสิงคโปร์สามารถจัดการและมีความน่าเชื่อถือมากกว่า
ที่จะติดต่อไกด์ท้องถิ่นโดยตรง

4. ในการนำเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ผู้ประกอบการรายใหม่ควรเน้นเรื่องความตรงต่อเวลาในการทำธุรกิจกับบริษัทนำเที่ยว (ลูกค้า) เช่น การตรงต่อเวลาในการชำระเงิน การตรงต่อเวลาในเรื่องเช่ารถไม่ควรเกินเวลาที่กำหนด และการตรงต่อเวลาในทุก ๆ ด้าน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและให้บริษัทนำเที่ยว (ลูกค้า) ไว้เนื้อเชื่อใจในการทำธุรกิจ

5. ในการทำธุรกิจนำเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์ผู้ประกอบการรายใหม่ควรมีการเตรียมความพร้อมในเรื่องภาษาและมีความชำนาญ ถ้าไม่มีความชำนาญในด้านภาษาอาจจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดได้ เช่น การจองห้องพักจากเตียงเดี่ยวกลายเป็นเตียงคู่ เป็นต้น

6. ในกลุ่มอายุ 31-40 ปี ที่มีค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งอยู่ที่ระดับ 20,001-25,000 บาท ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ประกอบการควรจัดโปรแกรมนำเที่ยวให้อยู่ในค่าใช้จ่ายระดับ 20,001-25,000 บาท และค่าใช้จ่ายการท่องเที่ยวจะเน้นที่ความประหยัดและคุ้มค่าในการท่องเที่ยวและคุณภาพในการให้บริการ

7. ระดับการศึกษาที่เดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศสิงคโปร์มากที่สุด คือปริญญาตรี ส่วนใหญ่เดินทางไปใช้บริษัทนำเที่ยวและท่องเที่ยวในช่วงเทศกาล ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรมีโปรแกรมที่หลากหลายในช่วงวันหยุดเทศกาลและเน้นการให้บริการให้เป็นที่พอใจแก่ลูกค้า

8. ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง/พนักงานเอกชนมีเหตุผลที่เดินทางไปท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจในช่วงวันหยุดเทศกาลในแง่ของผู้ประกอบการควรมีการจัดโปรแกรมโปรชั่นเพื่อต้อนรับในวันหยุดเทศกาล

9. รายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 25,001-30,000 บาท ควรเจาะกลุ่มลูกค้าที่ระดับกลางๆ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรจัดโปรแกรมที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของลูกค้าในกลุ่มนี้ เช่น อายุ สถานภาพ อาชีพ เป็นต้น

10. จากผลการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าจากกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า ความสำคัญกับเหตุผลในการตัดสินใจที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์อยู่ในค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 3 อันดับ อันดับแรก ประเทศสิงคโปร์มีความปลอดภัย อันดับสอง ความมีชื่อเสียงของประเทศ อันดับที่สาม ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยว ดังนั้นผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ได้ว่าการเดินทางแต่ละครั้งมีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน ถ้าสามารถสร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยในการท่องเที่ยวก็จะเกิดความประทับใจ ดังนั้นผู้วิจัยสามารถกล่าวโดยสรุปสำหรับเหตุผลในการตัดสินใจที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวไปยังประเทศสิงคโปร์มีความสำคัญอย่างมากในการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องด้วยงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาแนวทางในการประกอบธุรกิจนำเข้าไปยังประเทศสิงคโปร์ โดยงานวิจัยในอนาคตผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรศึกษาลงรายละเอียดในการสร้างธุรกิจนำเข้าทั้งระบบ เช่น นำเข้าในประเทศและต่างประเทศ การบริหาร โครงสร้างขององค์กร ระบบบริหารจัดการ การจัดสรรหน้าที่การทำงาน ศึกษาความเป็นไปได้ทางการเงินในการลงทุนให้ครอบคลุมทั้งหมดมากยิ่งขึ้น เป็นต้น