

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการใช้บริการของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในปัจจุบัน (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในปัจจุบัน (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา และ (4) เพื่อเสนอแนะยุทธศาสตร์การให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมาจากการสุ่มตัวอย่างประชากรนักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานในหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ตลอดจนนักท่องเที่ยวทั่วไปที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา จำนวน 326 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้ระยะเวลาในการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550 ถึงเดือนมีนาคม 2551 ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

**1.1 สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการใช้บริการของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในปัจจุบัน**

**1) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ**

พบว่า ผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 34.66 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่ไม่มีบุตร อาชีพของผู้รับบริการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่รับราชการ รองลงมาเป็นพนักงานเอกชน สำหรับระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาปริญญาโท โดยมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท

## 2) การใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมากที่สุดจำนวน 2-3 ครั้ง ซึ่งลักษณะการท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นการท่องเที่ยวกับเพื่อนฝูง รองลงมาท่องเที่ยวกับกลุ่มญาติ

## 3) การได้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในปัจจุบัน

เมื่อศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.18$ ) ความเหมาะสมของโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.12$ ) ภาพรวมความเหมาะสมด้านพฤติกรรม และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.28$ ) และ ( $\bar{x} = 3.27$ ) ตามลำดับ

การได้รับข่าวสารของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสารจากเพื่อนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ แผ่นพับ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จแจ้งให้ทราบ วิทยุ และสื่อโทรทัศน์ เมื่อศึกษาภาพรวมด้านความถี่ที่ได้รับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากสื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้รับในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.29$ )

## 4) ความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

จากผลการวิจัยพบว่า ความเหมาะสมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เสนออยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.88$ ) ความเหมาะสมในด้านราคาและการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.79$ ) และความเหมาะสมในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.59$ )

## 1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในประเด็นด้านต่าง ๆ สามารถแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับได้ดังต่อไปนี้

### 1) ความพึงพอใจในระดับมาก

พบว่า ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความพึงพอใจในระดับมากด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ โรงแรม/ที่พัก ( $\bar{x} = 3.42$ ) การต้อนรับของพนักงานบริษัท ( $\bar{x} = 3.33$ ) การคมนาคม เช่น รถ/พาหนะที่บริการ และมัคคุเทศก์ ( $\bar{x} = 3.29$ ) และด้านโปรแกรมที่เสนอของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในเรื่องสถานที่ ( $\bar{x} = 3.33$ )

## 2) ความพึงพอใจในระดับปานกลาง

พบว่า ผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความปลอดภัยและระบบประกันอุบัติเหตุ ( $\bar{x} = 3.25$ ) การติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x} = 3.18$ ) สาธารณูปโภค ( $\bar{x} = 3.13$ ) และระเบียบขั้นตอนในการเดินทาง ( $\bar{x} = 3.00$ ) ด้านคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ( $\bar{x} = 3.25$ ) ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อให้บริการท่องเที่ยวในประเด็นความชัดเจนของราคา ( $\bar{x} = 3.21$ ) คุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.13$ ) และราคาที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 3.08$ ) ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่าง ๆ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ ( $\bar{x} = 3.17$ ) การประชาสัมพันธ์โดยใช้หนังสือนำเที่ยว ( $\bar{x} = 3.17$ ) การประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อวิทยุ ( $\bar{x} = 2.91$ ) และการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อโทรทัศน์ ( $\bar{x} = 2.82$ ) ด้านการส่งเสริมและให้ความรู้ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ( $\bar{x} = 3.17$ ) ด้านการให้รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว ในเรื่องการให้รายละเอียดเส้นทางในการเดินทาง ( $\bar{x} = 2.79$ ) ด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว ( $\bar{x} = 3.08$ ) ด้านการให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย ( $\bar{x} = 2.83$ ) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านโปรแกรมที่เสนอของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ในประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.00$ ) ราคา ( $\bar{x} = 2.96$ ) เวลา ( $\bar{x} = 2.96$ ) และระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนด ( $\bar{x} = 2.83$ )

## 3) ความพึงพอใจในระดับน้อย

พบว่า ผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องของที่ระลึก/รางวัลพิเศษ ( $\bar{x} = 2.67$ ) ด้านการให้รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวในส่วนของแผนที่นำเที่ยว ( $\bar{x} = 2.50$ ) และด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว ประเด็นการร่วมกิจกรรม/สนทนาการในระหว่างการท่องเที่ยว ( $\bar{x} = 2.75$ ) และการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว ( $\bar{x} = 2.67$ )

ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาในทุกประเด็นพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.03$ )

### 1.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา สามารถนำมาสรุปดังตารางต่อไปนี้

ตัวแปรตาม <sup>2</sup>	การยอมรับสมมติฐาน						
	อายุ	ประสบการณ์ในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก	รูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยว	มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ	การได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ
Y <sub>1</sub>		✓	✓			✓	✓
Y <sub>2</sub>		✓		✓	✓	✓	✓
Y <sub>3</sub>	✓	✓		✓			
Y <sub>4</sub>	✓	✓			✓		✓
Y <sub>5</sub>	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Y <sub>6</sub>	✓		✓	✓			✓
Y <sub>7</sub>	✓				✓		✓
Y <sub>8</sub>				✓	✓	✓	
Y <sub>9</sub>	✓					✓	
Y <sub>รวม</sub>	✓	✓	✓		✓	✓	

หมายเหตุ <sup>1</sup> การยอมรับสมมติฐาน โดย ✓ = ยอมรับสมมติฐาน

<sup>2</sup> ตัวแปรตาม Y<sub>1</sub> = ความพึงพอใจด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ Y<sub>2</sub> = ความพึงพอใจด้านคุณภาพการจัดการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ Y<sub>3</sub> = ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการท่องเที่ยว Y<sub>4</sub> = ความพึงพอใจด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่าง ๆ Y<sub>5</sub> = ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว Y<sub>6</sub> = ความพึงพอใจด้านรายละเอียดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว Y<sub>7</sub> = ความพึงพอใจด้านบริการสินค้าท่องเที่ยว Y<sub>8</sub> = ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคระหว่างการท่องเที่ยว Y<sub>9</sub> = ความพึงพอใจด้านการให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย

ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (Y<sub>รวม</sub>) จากตาราง ได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลามากขึ้นเนื่องจากมีประสบการณ์การท่องเที่ยวมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

**สมมติฐานที่ 2** ประสิทธิภาพในการใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลามากขึ้นเช่นกัน อาจจะเนื่องมาจากมีความคุ้นเคยในการเตรียมตัว จัดการ และยอมรับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี

**สมมติฐานที่ 3** การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ การที่ผู้ใช้บริการการท่องเที่ยวได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดี ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากขึ้นเช่นกัน

**สมมติฐานที่ 4** รูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวที่เหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเนื่องมาจากผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเป็นผู้ตัดสินใจรูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวก่อนเดินทางแล้ว ซึ่งหากไม่พึงพอใจก็จะต้องมีการปรับเปลี่ยนจนกว่าจะเหมาะสมและเกิดความพอใจก่อนเดินทางแน่นอน

**สมมติฐานที่ 5** พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ดี ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาเพิ่มขึ้นเช่นกัน

**สมมติฐานที่ 6** มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่ดี จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ เกิดความประทับใจและยินดีที่จะมาใช้บริการอีกครั้ง

**สมมติฐานที่ 7** การได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเนื่องมาจากการท่องเที่ยวต้องใช้ค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง ดังนั้นการตัดสินใจท่องเที่ยวแต่ละครั้งจึงใช้ระยะเวลานาน จึงไม่จำเป็นต้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถี่มากจนเกินไป เว้นแต่ช่วงวันหยุดหลาย ๆ วัน หรือเทศกาลสำคัญ ๆ

#### **1.4 ปัญหาในการใช้บริการการท่องเที่ยว**

การศึกษาปัญหาในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ผู้รับบริการท่องเที่ยวประสบได้แก่ เวลาในการให้ผู้รับบริการเที่ยวชมมีจำกัดไม่พอเพียงทำให้ไม่ค่อยได้รับความรู้จากแหล่งท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ รองลงมาเป็นการจัดนำเที่ยวที่ไม่เป็นไปตามโปรแกรมที่นำเสนอ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งเที่ยวน้อย สาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวไม่พร้อม แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะให้ความรู้ ราคาแพงเมื่อเทียบกับการบริการที่นำเสนอ ความเป็นกันเองระหว่างไกด์กับนักท่องเที่ยวมีน้อย อาหารไม่ถูกปาก ในขณะที่ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือผู้นำเที่ยวไม่ค่อยแก้ปัญหาในระหว่างการนำเที่ยว

#### **1.5 ข้อเสนอแนะการให้บริการท่องเที่ยวต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ**

จากการวิจัย ผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้แสดงความคิดเห็นด้านข้อเสนอแนะการให้บริการท่องเที่ยวต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จว่าประเด็นที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรจัดโปรแกรมที่เหมาะสมกับเวลาที่เที่ยวชมในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ ควรมีการแจ้งและให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่เที่ยวชม ควรมีการแก้ปัญหาให้กับผู้ท่องเที่ยวในขณะนำเที่ยว ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคในการท่องเที่ยว ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ในขณะที่ข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุดได้แก่ ควรปรับปรุงระบบความปลอดภัยในระหว่างการท่องเที่ยว

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 อายุของผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากคนที่มีอายุมากจะเข้าใจขั้นตอนและวิธีการจัดการจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และทราบความต้องการของตนเองได้อย่างแท้จริงมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุน้อย เพราะผู้รับบริการที่มีอายุน้อยต้องการได้รับการดูแลจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวมาก่อน

2.2 ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวของผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์การท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จมาแล้วจะมีความรู้และความเข้าใจขั้นตอน และวิธีการท่องเที่ยวได้ไม่ยาก จึงรู้ว่าจะท่องเที่ยวแบบใดที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับตนได้มากที่สุดและพบว่า ผู้รับบริการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์สามารถปรับตัวเข้ากับรายการทัวร์ได้อย่างเหมาะสม และสามารถพูดคุยเพื่อปรับเปลี่ยนการเดินทางและบริการที่ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ตนเองเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.3 การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์หากได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีพร้อมก็ย่อมทำให้อารมณ์ ความรู้สึก บรรยากาศ และเกิดความพึงพอใจที่ดีขึ้นด้วย

2.4 รูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่เหมาะสม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากรูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจัดไว้ นั้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ได้พิจารณาสถานที่ ราคา เวลา ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ไว้ครบถ้วนก่อนทำการซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จไว้แล้ว จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

**2.5 พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ** พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการทำให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้รับบริการจะทำการตรวจสอบพฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยว รวมทั้งพฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จทั้งด้านการบริการก่อน-หลังดีมากน้อยเพียงไร ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจที่จะติดต่อซื้อหรือบอกต่อ ๆ กันไปเพื่อขอซื้อโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในครั้งต่อ ๆ ไปหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

**2.6 มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ** พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการทำให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องด้วยพฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่ต้องการการปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ไม่พูดจาหยาบคาย ไม่นินทาบุคคลอื่น สามารถเข้ากับทุกคนได้ดี ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจได้

**2.7 การได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ** พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการทำให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ต้องการรับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่มากเกินไป เพราะส่วนใหญ่เป็นการท่องเที่ยวแบบนาน ๆ ครั้ง ในโอกาสพิเศษหรือเทศกาล เพราะการท่องเที่ยวในแต่ละครั้งต้องใช้งบประมาณเยอะ จึงไม่จำเป็นต้องได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จที่มากเกินไป

### **3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย**

สำหรับข้อเสนอแนะจากการวิจัย พบว่า ประเด็นที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวให้มีความสมกับระยะเวลาที่กำหนดไว้ รองลงมาคือ ควรมีการแจ้งและให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่เที่ยวนั้น ดังนั้น มัคคุเทศก์ผู้นำเที่ยวควรมีความรู้หรือศึกษาสถานที่ที่นำไปเที่ยวให้ละเอียดและชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ประเด็นต่อมาคือ ควรมีการแก้ปัญหาให้กับนักท่องเที่ยวในขณะนำเที่ยว ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจึงควรเอาใจใส่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ประเด็นการปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว นั่นคือ ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรประสานงานกับแหล่งท่องเที่ยว พาหนะ โรงแรมที่พัก อาหาร ร้านจำหน่าย



สินค้าที่ระลึกให้พร้อมกับจำนวนนักท่องเที่ยว รวมถึงความสะดวก ความสะอาด ในขณะที่ข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุดได้แก่ การปรับปรุงด้านระบบความปลอดภัยในระหว่างการท่องเที่ยว แต่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จก็ไม่ควรประมาทเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากเกิดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยใด ๆ ขึ้นมา ก็ย่อมส่งผลเสียต่อผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ได้มากเช่นกัน

#### 4. ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

##### 4.1 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

ในการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการทำให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา พบว่าการใช้แบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการสอบถามผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพียงฝ่ายเดียว จึงยังไม่สามารถสะท้อนภาพรวมของการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จได้ ดังนั้นควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวัดความพึงพอใจทั้งด้านผู้รับบริการและด้านผู้ให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการให้บริการที่ครอบคลุมทุกด้านมากยิ่งขึ้นและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

##### 4.2 ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์แก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก ผู้วิจัยจึงได้ประมวลผลการวิจัยในเชิงข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์แก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จนำยุทธศาสตร์เหล่านี้ไปปรับปรุงใช้ในพัฒนากิจการของตนเองได้ โดยแบ่งข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์แก่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จออกเป็น 7 ด้านได้แก่ อายุของผู้รับบริการ ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวของผู้รับบริการ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการ รูปแบบโปรแกรมนำเที่ยว พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ มนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และการได้รับข่าวสารจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์	แนวทางการดำเนินงาน
<p>1. ยุทธศาสตร์การจัดรูปแบบโปรแกรมนำเที่ยว</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดรูปแบบโปรแกรมนำเที่ยวที่น่าสนใจย่อมดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกอยากไปเยือนสถานที่ท่องเที่ยว นั้น ๆ ถึงแม้ว่าจะมีราคาขายค่อนข้างแพง แต่ถ้าน่าสนใจและมีสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวก็พร้อมที่จะซื้อโปรแกรมนำเที่ยวนั้น ๆ หากให้คุณค่าทางจิตใจที่มากขึ้น และถ้าผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จสามารถจัดบริการตอบสนองความพอใจได้มากเท่าใด ก็จะสามารสร้างราคาที่สูงกว่าราคาจริงได้มากขึ้นเท่านั้น</li> <li>2. ปรับระดับโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จให้เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยว</li> <li>3. ศึกษาเส้นทางการท่องเที่ยวใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากโปรแกรมการท่องเที่ยวที่จัดไว้แบบเดิม ๆ ในรายการใดรายการหนึ่งหรือหลายรายการ เช่น กิจกรรมการท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น เพราะสินค้าหรือบริการใดก็ตามที่สามารถผลิตได้เป็นรายแรกและเป็นที่นิยมชมชอบก็หมายถึงความมีชื่อเสียง และดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาใช้บริการมากขึ้น ยิ่งทำให้บริษัทนำเที่ยวนั้น ๆ สามารถมีรายได้เพิ่มขึ้น</li> </ol>
<p>2. ยุทธศาสตร์ด้านการบริการและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้บริการลูกค้าด้วยมิตรภาพที่ดี กริยาท่าทางที่แสดงออกและควรแสดงไมตรีจิตที่ดีต่อลูกค้าอย่างจริงใจทั้งผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และรวมถึง พนักงานทุก ๆ ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>2. การสร้างความแตกต่างด้านการบริการและรูปแบบโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูป ระหว่างบริษัทตนเองและบริษัทคู่แข่ง โดยมุ่งเน้นคุณภาพ จุดอ่อน จุดแข็ง ลักษณะเด่นของโปรแกรม และเน้นความเป็นหนึ่งของการบริการ จะทำให้โปรแกรมการท่องเที่ยว นั้น ๆ มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดราคาสูงขึ้นได้</li> </ol>

ยุทธศาสตร์	แนวทางการดำเนินงาน
<p><b>3. ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม</b></p> <p>3.1. ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อม</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรวางแผนการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรายการนำเที่ยว ได้แก่ พาหนะในการนำเที่ยวในแต่ละสถานที่ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงจุดหมายปลายทาง และจากจุดหมายปลายทางมายังจุดเริ่มต้น</li> <li>2. ความสะอาดสบายของที่พักร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยมีคุณภาพที่นักท่องเที่ยวจะต้องศึกษารายละเอียดการนำเที่ยวให้ชัดเจน ตลอดจนแหล่งขายสินค้าที่ระลึก</li> <li>3. จัดโปรแกรม กิจกรรมบันเทิงให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า เพื่อเป็นการเข้าถึงความต้องการอย่างแท้จริงของกลุ่มนักท่องเที่ยว และเป็นการช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความรู้สึก ตื่นเต้นประทับใจที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกว่าลูกค้าต้องการ โปรแกรมแบบใด เพื่อสร้างความแตกต่างจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จรายอื่น ๆ เช่น การจัดเค็กวันเกิดให้แก่ผู้รับบริการ</li> </ol>
<p><b>4. ยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหา</b></p> <p>4.1. ยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหา</p> <p>4.1.1. ปัญหา</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จต้องมีความรู้ในการให้บริการที่ดี รวมทั้งการอบรมให้พนักงานในองค์กรสามารถแก้ปัญหาระหว่างการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี และมีความคล่องตัวในการประสานงาน และสร้างความเข้าใจที่ดีได้อย่างดีเยี่ยม</li> <li>2. การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ จะทำให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี และสามารถนำทริคเหล่านั้นมาปรับใช้สำหรับโปรแกรมการท่องเที่ยวสำเร็จรูปในครั้งต่อไปได้ และทำให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จทราบถึงระบบการทำงาน ข้อบกพร่องของผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละส่วนงานได้เป็นอย่างดี</li> </ol>

ยุทธศาสตร์	แนวทางการดำเนินงาน
5. ยุทธศาสตร์ด้านสัมพันธภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ควรบริการด้วยใจจริงไม่แสวงหา รวมทั้งการอบรมพนักงานทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอในด้านการบริการด้วยใจจริง</li> <li>2. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรมีการดูแลลูกค้าประจำเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ยั่งยืน โดยให้พนักงานการตลาดติดต่อกับลูกค้าโดยตรง โดยการเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอเยี่ยมทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าที่มีแนวโน้มจะใช้บริการ</li> </ol>
6. ยุทธศาสตร์ด้านประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมการขายโปรแกรมท่องเที่ยวสำเร็จรูป การจัดบริการนำเที่ยว และจัดทำ Website บริษัท เพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ แก่ลูกค้าเก่าและใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2. ส่งข้อมูลแฟ้มกิจการท่องเที่ยวในเส้นทางใหม่ ๆ ให้แก่ลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ</li> </ol>
7. ยุทธศาสตร์ด้านการเก็บรวบรวม สถิติ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรจัดทำข้อมูลสถิติของนักท่องเที่ยวที่รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จเพื่อศึกษาความต้องการ รูปแบบการท่องเที่ยวที่ชื่นชอบ สืบหาความพึงพอใจหลังการรับบริการ ซึ่งความพึงพอใจจะมีอิทธิพลต่อการซื้อซ้ำ และเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการอีกครั้ง เพราะถ้าไม่พอใจก็จะไม่กลับมาใช้บริการอีก ซึ่งผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่งเพื่อความเจริญเติบโตของธุรกิจต่อไป</li> <li>2. จัดทำบันทึกรายละเอียดของลูกค้าแต่ละองค์กรที่มารับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อครั้งต่อ ๆ ไปจะได้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของบริษัท ได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดเก็บ Email address รายบุคคล เพื่อส่งผ่านข้อมูลไปทางอินเทอร์เน็ต</li> </ol>

#### 4.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายแก่หน่วยงานภาครัฐ

ด้วยประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับโลก ดังนั้นเพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของประเทศไทย ผู้วิจัยจึงนำผลการศึกษาวิจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในจังหวัดสงขลา มาประมวลผลเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ในประเด็นดังต่อไปนี้

1) ผลักดันความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว โดยเร่งฟื้นฟูความสัมพันธ์และร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้ไทยเป็นประตูทางผ่านหลักของการท่องเที่ยว ในภูมิภาคทั้งด้านการตลาดการขนส่ง การลงทุน การบริหารจัดการ รวมถึงการจัดปัญหาและอุปสรรคในการท่องเที่ยว

2) บริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุกโดยสร้างกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งระดับภายในประเทศและระหว่างประเทศ และยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุม การสัมมนา และการแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชีย

3) สร้าง ส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟูมรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรมทั้งในเขตเมืองและนอกเมืองเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่ สร้างแหล่งจับจ่ายซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยว โดยส่งเสริมบทบาทของภาคเอกชนร่วมกับชุมชนในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิตให้อยู่ในสภาพเดิมอย่างต่อเนื่อง หรือพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืนมีคุณภาพ และได้มาตรฐานสากล

4) เพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม โดยส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่และให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งในรูปแบบการจัดสหกรณ์ การท่องเที่ยว และการพัฒนาขีดความสามารถของชุมชน และองค์กรปกครองท้องถิ่นให้สามารถพัฒนารูปแบบสินค้า และ บริการท่องเที่ยว เพื่อการสร้างรายได้ให้ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว

5) เพิ่มมาตรการอำนวยความสะดวก สร้างความมั่นใจในการบริหารวิกฤติ อำนาจความสะดวก ให้ความปลอดภัย และป้องกันการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว รวมทั้งเร่งรัดการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของนักท่องเที่ยวอย่างจริงจัง