

ความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ

Expectations of Tour Business Operators on the Characteristics of Tour Operation Staff

ธราธร บุ่งทอง¹

Taraton Boongthong¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรโดยกระทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกอบการของธุรกิจนำเที่ยว 3 ประเภท คือ ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ธุรกิจนำเที่ยวเข้าประเทศ และ ธุรกิจนำเที่ยวออกนอกประเทศ จำนวน 86 คน จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารจากธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 3 ประเภท ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ พบว่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 23 คุณลักษณะจากจำนวนทั้งหมด 28 คุณลักษณะ ซึ่งคุณลักษณะสำคัญ 5 อันดับแรก 1. ความซื่อสัตย์ สุจริต (4.86) 2. มีใจรักงานบริการ (4.80) 3. ความรับผิดชอบ (4.79) 4. ความตรงต่อเวลา (4.75) และ 5. การมีมนุษยสัมพันธ์ (4.74) เป็นคุณลักษณะสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการระหว่างธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ธุรกิจนำเที่ยวเข้าประเทศ และ ธุรกิจนำเที่ยวออกนอกประเทศ ที่ผลการวิเคราะห์ พบว่าคุณลักษณะที่ธุรกิจนำเที่ยวมีความคาดหวัง มีทั้งความเหมือนกันและแตกต่างกัน คุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อันดับแรกของธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ และธุรกิจนำเที่ยวเข้าประเทศ มีความคาดหวังมากที่สุดต่อการมีใจรักงานบริการมากกว่า ธุรกิจนำเที่ยวออกนอกประเทศที่มีความคาดหวังมากที่สุดต่อความซื่อสัตย์ สุจริต ในขณะที่ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศและธุรกิจนำเที่ยวเข้าประเทศมีความคาดหวังต่อความซื่อสัตย์ สุจริตมากเป็นอันดับที่สอง การวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 3 ประเภทควรให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่ตรงตามต้องการของการปฏิบัติงานตามประเภทธุรกิจนำเที่ยวเพื่อส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานต่อภาพ

¹ อาจารย์ประจำคณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Lecturer, Faculty of Tourism and Hotel Management, Mahasarakham University
taraton.b@msu.ac.th

ลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว ที่ลูกค้าต้องการคุณภาพและการบริการที่มีมาตรฐานของธุรกิจนำเที่ยวอันจะส่งต่อการตัดสินใจใช้บริการ

คำสำคัญ : ธุรกิจนำเที่ยว บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ คุณลักษณะ

Abstract

This study aimed to identify the expectations held by tour business operators relative to the characteristics of their tour staff. The study compares the characteristics as perceived by managers from 3 types of tour business operations: Domestic Tour Business, Inbound Tour Business, and Outbound Tour Business. Questionnaires were distributed to 86 tour business managers. The data were analyzed by percentage, mean and standard deviation. The study found that from a list of 28 common characteristics the managers expected staff to have 23 of them. The first five common characteristics that all managers expected of their staff were: 1. Sincerity (4.86), 2. Service minded (4.80), 3. Responsible (4.79), 4. Punctuality (4.75) and 5. Interpersonal skills (4.74). Despite these common characteristics, service mindedness was identified as the most important for domestic and inbound tour business operators, while sincerity was the most important characteristic of tour staff for Outbound tour business operators. Although, this study showed that the managers share different and common expectations towards staff, they all agreed that the staff can do this job and serve their customers efficiently and effectively.

Keywords : Tour Business Operators, Tour Operation Staff, Characteristic

บทนำ

ธุรกิจนำเที่ยว (Tour Business) เป็นธุรกิจที่ให้บริการอำนวยความสะดวกสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวให้กับนักท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวตามความหมายมาตรา 4 พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551 หมายถึง ธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวหรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง ได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (กรมการท่องเที่ยว : เว็บไซต์) เป็นธุรกิจการบริการที่ดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวโดยการซื้อบริการ

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ ยานพาหนะ ที่พักแรม ภัตตาคาร แหล่งท่องเที่ยวและบริการอื่น ๆ ที่นำมาประกอบกันเป็นการท่องเที่ยวแพคเกจจอร์ (Package Tour) และนำไปขายให้นักท่องเที่ยว เปรียบธุรกิจนำเที่ยวเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าบริการการท่องเที่ยว ซึ่งบริษัทตัวแทนจำหน่ายสินค้าบริการการท่องเที่ยว เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จัดตั้งกิจการดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจการเดินทางและการท่องเที่ยวอย่างหนึ่งอย่างใดหรือทั้งหมด ได้แก่ การรับจองตั๋วเครื่องบิน รถไฟ รถโดยสาร ที่พักแรม ตลอดจนเป็นตัวแทนขายโปรแกรมนำเที่ยวให้กับบริษัทนำเที่ยวและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยการขายแต่ละครั้งจะได้รับค่า佣หน้า (เงินหัว วรรณถนอม.

2559: 2) การดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยว แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดนำเที่ยวให้คนในประเทศเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tour) 2. ธุรกิจนำเที่ยวที่บริการจัดนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากต่างประเทศ (Inbound Tour) และ 3. ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดนำเที่ยวคนในประเทศไปต่างประเทศ (Outbound Tour) เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการได้รับความสะดวกสบายเป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว และสร้างความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวจึงต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการจากธุรกิจนำเที่ยวกิจการของธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ การบริการขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก และขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานในการบริการให้เป็นอย่างเดียวกัน ส่วนใหญ่ใช้แรงงานคนในการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยว บุคลากรในธุรกิจนำเที่ยวจึงมีความสำคัญในทุกระดับ โดยเฉพาะระดับปฏิบัติการต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้รอบด้านที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเที่ยว และทักษะที่เป็นความสามารถที่ได้นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญและคล่องแคล่วเพื่อการปฏิบัติงานที่ดี ต้องสามารถทำงานกับคนเป็นจำนวนมาก ให้คำปรึกษาแก่นักท่องเที่ยว มีความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งบุคลากรที่ทำงานตำแหน่งฝ่ายปฏิบัติการ (Tour Operation Staff) ทำหน้าที่ติดต่อ ประสานงาน ทำการจองกับผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม สถานที่ท่องเที่ยว

การขนส่ง เป็นต้น จัดเตรียมเอกสารอุปกรณ์สำหรับการเดินทาง และดำเนินงานให้เป็น

ไปตามรายการนำเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2555 : 187-188) ดังนั้นบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการในธุรกิจนำเที่ยวจึงต้องมีทั้งความรู้พื้นฐานที่สำเร็จ การศึกษาด้านการท่องเที่ยวหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ผนวกกับทักษะการทำงานที่จำเป็นในแต่ละประเภทธุรกิจนำเที่ยว การจัดประเภทธุรกิจนำเที่ยวเพื่อสามารถให้บริการที่ดีจึงควรมีการกำหนดขอบเขต ประเภทของการให้บริการให้ตรง กับความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่ม เพื่อสะดวกในการดำเนินการของขั้นตอนต่าง ๆ ในการเดินทางท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ ในการอำนวยความสะดวก การให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ได้มากที่สุด (ราณี อธิชัยกุล, 2554 : 13)

จากที่กล่าวมา การศึกษาความคาดหวังของธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว ประเภทแตกต่างกันจึงมีความสำคัญ เพราะจะนำไปสู่การสร้าง ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่เหมาะสมของแต่ละประเภทธุรกิจนำเที่ยวอันจะส่งผลดีต่อองค์กรธุรกิจนำเที่ยว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการระหว่างธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ธุรกิจนำเที่ยวเข้าประเทศ และธุรกิจนำเที่ยวออกนอกประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจจากประชากร กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจ

นำเที่ยว 3 ประเภท คือ ธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ธุรกิจนำเที่ยวเข้าประเทศ และ ธุรกิจนำเที่ยวออกนอกประเทศจำนวน 86 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เพื่อสำรวจความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการในธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 3 ประเภท

ผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเที่ยวที่ธุรกิจนำเที่ยวคาดหวัง และ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 3 ประเภทต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ผลวิเคราะห์แบบสอบถามความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการธุรกิจนำเที่ยว และ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tour

Business) ธุรกิจนำเที่ยวเข้าประเทศ (Inbound Tour Business) และ ธุรกิจนำเที่ยวออกนอกประเทศ (Outbound Tour Business) ต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ สรุปผลการวิจัยดังนี้

ข้อมูลธุรกิจนำเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจนำเที่ยวออกนอกประเทศ ร้อยละ 61.36 ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยว มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 41.90 และจำนวนพนักงาน มากกว่า 15 คน ร้อยละ 30.23

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเที่ยว ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1 แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.86$) ด้านการมีใจรักงานบริการ ($\bar{X} = 4.80$) และด้านความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความซื่อสัตย์สุจริต (Sincerity)	4.86	0.38	มากที่สุด
2. มีใจรักงานบริการ (Service Minded)	4.80	0.54	มากที่สุด
3. ความรับผิดชอบ (Responsible)	4.79	0.55	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา (Punctuality)	4.75	0.50	มากที่สุด
5. การมีมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)	4.74	0.57	มากที่สุด
6. ความละเอียดรอบคอบ (Thoughtful)	4.73	0.60	มากที่สุด
7. คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethic)	4.72	0.60	มากที่สุด
8. การควบคุมอารมณ์ (Self - Control)	4.72	0.52	มากที่สุด
9. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)	4.70	0.50	มากที่สุด
10. ความอดทน (Patient)	4.68	0.59	มากที่สุด
11. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)	4.67	0.60	มากที่สุด
12. มีความขยัน มีมานะ (Hard – working)	4.67	0.49	มากที่สุด
13. ความตั้งใจ (Determination)	4.66	0.64	มากที่สุด

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
14. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.65	0.52	มากที่สุด
15. การแก้ปัญหา (Problem - Solving)	4.63	0.52	มากที่สุด
16. ความสุภาพอ่อนน้อม (Polite)	4.62	0.53	มากที่สุด
17. การมีระเบียบวินัย (Discipline)	4.62	0.53	มากที่สุด
18. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Open-minded)	4.61	0.53	มากที่สุด
19. มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ (Readiness to learn)	4.60	0.53	มากที่สุด
20. ทักษะ (Attitude)	4.60	0.63	มากที่สุด
21. การมีปฏิภาณไหวพริบในการทำงาน (Sensible)	4.59	0.56	มากที่สุด
22. การปรับตัว มีความยืดหยุ่น (Flexibility)	4.54	0.56	มากที่สุด
23. มีความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว	4.52	0.66	มากที่สุด
24. ความเป็นผู้นำ (Leadership)	4.48	0.68	มาก
25. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - Confident)	4.47	0.58	มาก
26. การเสียสละเพื่อส่วนรวม (Dedication)	4.45	0.71	มาก
27. ความทันสมัย (Up – to - date)	4.33	0.72	มาก
28. บุคลิกภาพ (Personality)	4.29	0.76	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดถึง 23 ข้อ จาก 28 คุณลักษณะ โดยคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่มีระดับความสำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.86$) (2) มีใจรักงานบริการ ($\bar{X} = 4.80$) 3) ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.79$) 4) ความตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.75$) และ 5) การมีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.74$)

จากคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการทั้ง 5 ด้าน แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 3 ประเภทให้ความสำคัญกับคุณลักษณะ

ของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการต้องเป็นบุคคลที่มีจิตใจที่พร้อมในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าและต่อองค์กร มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เป็นคนตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อนร่วมงานและคนอื่นที่เกี่ยวข้อง

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเที่ยว ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2 แสดงถึงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแต่ละประเภทต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ พบว่า ประเภทธุรกิจนำเที่ยวแต่ละประเภทมีความคิดเห็นด้วยแตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีประเภทรุกินาเที่ยวแตกต่างกันกับ
คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ

Domestic Tour N = 16 / Inbound Tour N = 23 / Outbound Tour N = 47

คุณลักษณะ	Domestic Tour			Inbound Tour			Outbound Tour		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความซื่อสัตย์ สุจริต	4.81	.403	มากที่สุด	4.82	.491	มากที่สุด	4.89	.380	มากที่สุด
2. มีใจรักงานบริการ	4.87	.341	มากที่สุด	4.86	.344	มากที่สุด	4.74	.674	มากที่สุด
3. ความรับผิดชอบ	4.81	.403	มากที่สุด	4.82	.387	มากที่สุด	4.76	.666	มากที่สุด
4. ความตรงต่อเวลา	4.81	.403	มากที่สุด	4.73	.540	มากที่สุด	4.74	.530	มากที่สุด
5. การมีมนุษยสัมพันธ์	4.87	.341	มากที่สุด	4.82	.387	มากที่สุด	4.65	.700	มากที่สุด
6. ความละเอียดรอบคอบ	4.75	.447	มากที่สุด	4.73	.540	มากที่สุด	4.72	.682	มากที่สุด
7. คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ	4.75	.447	มากที่สุด	4.73	.540	มากที่สุด	4.70	.688	มากที่สุด
8. การควบคุมอารมณ์	4.75	.447	มากที่สุด	4.60	.722	มากที่สุด	4.76	.427	มากที่สุด
9. ความจงรักภักดีต่อองค์กร	4.75	.447	มากที่สุด	4.73	.540	มากที่สุด	4.68	.515	มากที่สุด
10. ความอดทน	4.68	.478	มากที่สุด	4.73	.448	มากที่สุด	4.65	.700	มากที่สุด
11. ความกระตือรือร้น	4.81	.403	มากที่สุด	4.73	.448	มากที่สุด	4.59	.712	มากที่สุด
12. มีความขยัน มีมานะ	4.62	.500	มากที่สุด	4.56	.506	มากที่สุด	4.74	.487	มากที่สุด
13. ความตั้งใจ	4.62	.500	มากที่สุด	4.65	.572	มากที่สุด	4.68	.725	มากที่สุด
14. ความน่าเชื่อถือ	4.62	.447	มากที่สุด	4.52	.665	มากที่สุด	4.72	.452	มากที่สุด
15. การแก้ปัญหา	4.50	.632	มาก	4.60	.580	มากที่สุด	4.70	.462	มากที่สุด
16. มีความสุภาพอ่อนน้อม	4.37	.619	มาก	4.34	.589	มาก	4.74	.440	มากที่สุด
17. การมีระเบียบวินัย	4.68	.478	มากที่สุด	4.47	.665	มาก	4.68	.471	มากที่สุด
18. การยอมรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น	4.68	.478	มากที่สุด	4.65	.572	มากที่สุด	4.57	.541	มากที่สุด
19. มีความพร้อมที่จะเรียนรู้	4.75	.447	มากที่สุด	4.52	.665	มากที่สุด	4.59	.496	มากที่สุด
20. ทัศนคติ	4.43	.629	มาก	4.73	.448	มากที่สุด	4.59	.712	มากที่สุด
21. การมีปฏิภาณไหวพริบ ในการทำงาน	4.56	.629	มากที่สุด	4.47	.665	มาก	4.65	.478	มากที่สุด
22. การปรับตัว มีความ ยืดหยุ่น	4.50	.632	มาก	4.52	.665	มากที่สุด	4.57	.499	มากที่สุด
23. มีความเข้าใจในมาตรฐาน ธุรกิจนำเที่ยว	4.37	.885	มาก	4.43	.662	มาก	4.61	.573	มากที่สุด
24. มีความเป็นผู้นำ	4.68	.602	มากที่สุด	4.43	.727	มาก	4.44	.685	มาก
25. ความเชื่อมั่นในตนเอง	4.25	.577	มาก	4.43	.589	มาก	4.57	.580	มากที่สุด
26. การเสียสละเพื่อส่วนรวม	4.25	.856	มาก	4.34	.775	มาก	4.57	.616	มากที่สุด
27. ความทันสมัย	4.31	.704	มาก	4.17	.886	มาก	4.42	.650	มาก
28. บุคลิกภาพ	4.25	.856	มาก	4.34	.647	มาก	4.27	.799	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว 3 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจนำเข้าภายในประเทศ ธุรกิจนำเข้าเที่ยวเข้าประเทศ และ ธุรกิจนำเที่ยวออกนอกประเทศมีความคิดเห็นเหมือนกันต่อคุณลักษณะของบุคลากร

ฝ่ายปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และเพื่อให้เห็นความเหมือนกันและความแตกต่างกันของความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยวทั้ง 3 ประเภท ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว 3 ประเภทต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่มีค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นมากที่สุด 5 อันดับแรก

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเข้าเที่ยว 3 ประเภท			
ลำดับที่	Domestic	Inbound	Outbound
1	ค่าเฉลี่ย = 4.87 - มีใจรักงานบริการ - การมีมนุษยสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย = 4.86 - มีใจรักงานบริการ	ค่าเฉลี่ย = 4.89 - ความซื่อสัตย์ สุจริต
2	ค่าเฉลี่ย = 4.81 - ความรับผิดชอบ - ความกระตือรือร้น - ความตรงต่อเวลา - ความซื่อสัตย์สุจริต	ค่าเฉลี่ย = 4.82 - การมีมนุษยสัมพันธ์ - ความรับผิดชอบ - ความซื่อสัตย์ สุจริต	ค่าเฉลี่ย = 4.76 - ความรับผิดชอบ - การควบคุมอารมณ์
3	ค่าเฉลี่ย = 4.75 - คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ - ความละเอียดรอบคอบ - ความจงรักภักดีต่อองค์กร - มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ - การควบคุมอารมณ์	ค่าเฉลี่ย = 4.73 - ทักษะคิด - คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ - ความกระตือรือร้น - ความละเอียดรอบคอบ - ความอดทน - ความตรงต่อเวลา - ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย = 4.74 - มีใจรักงานบริการ - มีความขยัน มีมานะ - มีความสุภาพอ่อนน้อม - ความตรงต่อเวลา
4	ค่าเฉลี่ย = 4.68 - ความอดทน - การมีระเบียบวินัย - การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น - ความเป็นผู้นำ	ค่าเฉลี่ย = 4.65 - การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น - ความตั้งใจ	ค่าเฉลี่ย = 4.72 - ความละเอียดรอบคอบ - ความน่าเชื่อถือ
5	ค่าเฉลี่ย = 4.62 - ความตั้งใจ - มีความขยัน มีมานะ - ความน่าเชื่อถือ	ค่าเฉลี่ย = 4.60 - การแก้ปัญหา - การควบคุมอารมณ์	ค่าเฉลี่ย = 4.70 - คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ - การแก้ปัญหา

จากตารางที่ 3 พบว่าธุรกิจนำเข้าเที่ยว 3 ประเภทมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่มีความคิดเห็นเหมือนกันและแตกต่างกัน จากคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 5 อันดับแรก (4.60 – 4.89) ของธุรกิจนำเข้าเที่ยวแต่ละประเภท ธุรกิจนำเข้าเที่ยวภายในประเทศ และธุรกิจนำเข้าเที่ยวเข้าประเทศ มีความคาดหวังมากที่สุดต่อการมีใจรักงานบริการมากกว่า ธุรกิจนำเข้าเที่ยวออกนอกประเทศที่มีความคาดหวังมากที่สุดต่อความซื่อสัตย์ สุจริต ในขณะที่ธุรกิจนำเข้าเที่ยวภายในประเทศและธุรกิจนำเข้าเที่ยวเข้าประเทศมีความคาดหวังต่อความซื่อสัตย์ สุจริตมากเป็นอันดับที่สอง

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเข้าเที่ยวถือเป็นหัวใจของธุรกิจนำเข้าเที่ยว เป็นบุคคลที่จะเข้ามาทำงานตำแหน่งผู้จัดรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเข้าเที่ยว ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้าน ต้องทำงานกับคนเป็นจำนวนมากจึงควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถด้านการขาย สามารถให้คำปรึกษาแก่นักท่องเที่ยว มีความรู้ในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีประสบการณ์ในธุรกิจนำเข้าเที่ยว รอบรู้ด้านการจัดการ การตลาด การโฆษณา และการวางแผน สามารถจัดการด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับการคิดต้นทุน กำไร การกำหนดราคาท่องเที่ยว การบัญชี (จันทิช วรรณถนอม, 2559 : 7) จัดหาผู้นำเที่ยวรับผิดชอบการทำงานของมัคคุเทศก์หรือหัวหน้าทัวร์ซึ่งธุรกิจนำเข้าเที่ยวทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจนำเข้าเที่ยวภายในประเทศ ธุรกิจนำเข้าเที่ยวเข้าประเทศ และธุรกิจนำเข้าเที่ยวออกนอกประเทศ มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่สามารถระบุคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเข้าเที่ยวแต่ละประเภท ดังนี้

1. ธุรกิจนำเข้าเที่ยวภายในประเทศ มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 18 ข้อ ได้แก่ มีใจรักงานบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้น ความตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ความละเอียดรอบคอบ ความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ การควบคุมอารมณ์ ความอดทน การมีระเบียบวินัย การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความเป็นผู้นำ ความตั้งใจ มีความขยัน มีมานะ และความน่าเชื่อถือ

2. ธุรกิจนำเข้าเที่ยวเข้าประเทศ มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 15 ข้อ ได้แก่ มีใจรักงานบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต ทักษะคติ คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ความกระตือรือร้น ความละเอียดรอบคอบ ความอดทน ความตรงต่อเวลา ความจงรักภักดีต่อองค์กร การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความตั้งใจ การแก้ปัญหา และการควบคุมอารมณ์

3. ธุรกิจนำเข้าเที่ยวออกนอกประเทศ มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการจำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ สุจริต ความรับผิดชอบ การควบคุมอารมณ์ มีใจรักงานบริการ มีความขยัน มีมานะ มีความสุภาพอ่อนน้อม ความตรงต่อเวลา ความละเอียดรอบคอบ ความน่าเชื่อถือ คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และการแก้ปัญหา

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่ธุรกิจนำเข้าเที่ยวทั้ง 3 ประเภทมีความคาดหวังสอดคล้องกับญาณวุฒิ เสวตศิริติกุล และคณะ (2559: 114) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเข้าเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า คุณลักษณะที่นักท่องเที่ยวคาดหวังที่จะให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าเที่ยว และมัคคุเทศก์ของไทย มีคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ 1. คุณลักษณะ

ด้านความซื่อสัตย์ เชื่อใจ และอดทน 2. คุณลักษณะด้านการมีวินัย รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา 3. คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและภาษาต่างประเทศ 4. คุณลักษณะด้านการมีความรักในวิชาชีพ 5. คุณลักษณะด้านการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อบริการนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของฉันทะ วรณณอม (2559 : 85 - 86) ที่กล่าวว่า คุณสมบัติและจรรยาบรรณที่ผู้วางแผนจัดนำเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว ควรมี ได้แก่ ต้องซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากสถานประกอบการหรือจากมัคคุเทศก์ วางตัวเป็นกลางไม่เอนเอียง เลือกที่รักมักที่ชังต่อเพื่อนร่วมงาน หรือต่อสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง สามารถประสานงานได้ดี มีความอดทนเสียสละเพื่องานให้สำเร็จ ทำงานภายใต้แรงกดดันได้ดี รักษานบริการ ละเอียดยรอบคอบ รู้จักวางแผนการทำงาน ตามงาน ติดตามงาน วางแผนป้องกันแก้ไขปัญหา แสดงความจริงและความรับผิดชอบแก้ไขปัญหาในการทำงานของตนเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการจัดนำเที่ยวและยังสอดคล้องกับแนวคิดของศรีธยา วรากุลวิทย์ (2558 : 226-227) กล่าวว่าคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ซึ่งเป็นอาชีพที่ให้บริการนำเที่ยวและบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการติดต่อประสานงานด้วยทุกครั้งเมื่อจัดนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์จะมีคุณสมบัติที่ค่อนข้างเฉพาะตัวแตกต่างไปจากอาชีพอื่น คือเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยว มองโลกในแง่ดี มีความอดทนสูง เป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดีเมื่อได้รับแรงกดดัน มีใจรักในอาชีพ รักษานบริการ มีความสุขและทำให้ผู้อื่นมีความสุข มีจรรยาบรรณจริยธรรม และคุณธรรม หากมัคคุเทศก์ไม่สามารถยับยั้งยั้งบนพื้นฐานของความถูกต้องและคุณธรรมแล้วก็จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภาพรวม

คุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการด้านความอดทน ธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 3 ประเภทมีความ

คาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของปัทมทัต กัลยา และคณะ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปางพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแผนกแม่บ้าน ที่ผู้บริหารงานแม่บ้านต้องการบุคลากรที่มีความเป็นผู้นำมีความอดทนอดกลั้น รู้จักกาลเทศะ ควรมีความรู้ตามตำแหน่งงาน มีภาษาดี บุคลิกภาพดี และเป็นผู้มีคุณภาพและจริยธรรมร่วมด้วย

สรุปผลการวิจัย

ความคาดหวังของผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 3 ประเภทให้ความสำคัญมากที่สุดต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการ จำนวน 23 ข้อ ได้แก่ 1. ความซื่อสัตย์ สุจริต 2. มีใจรักงานบริการ 3. ความรับผิดชอบ 4. ความตรงต่อเวลา 5. การมีมนุษยสัมพันธ์ 6. ความละเอียดรอบคอบ 7. คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ 8. การควบคุมอารมณ์ 9. ความจงรักภักดีต่อองค์กร 10. ความอดทน 11. ความกระตือรือร้น 12. มีความขยัน มีมานะ 13. ความตั้งใจ 14. ความน่าเชื่อถือ 15. การแก้ปัญหา 16. ความสุขภาพอ่อนนุ่ม 17. การมีระเบียบวินัย 18. การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 19. มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ 20. ทักษะ 21. การมีปฏิภาณไหวพริบในการทำงาน 22. การปรับตัว มีความยืดหยุ่น 23. มีความเข้าใจในมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการให้บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ในการวางแผน กำหนดเส้นทางท่องเที่ยว จัดทำรายการนำเที่ยว ติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการที่ให้บริการการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง และแผนกอื่น ๆ ในบริษัทนำเที่ยว การคำนวณและกำหนดราคาขาย และอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ เนื่องด้วยบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการมีความสำคัญและนับว่าเป็น

หัวใจสำคัญต่อธุรกิจนำเที่ยว ดังนั้นธุรกิจนำเที่ยวแต่ละประเภทต่างให้ความสำคัญกับคุณลักษณะที่มีความคาดหวังเหมือนกันและแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการของธุรกิจนำเที่ยวนั้น ซึ่งบุคคลใดที่มีคุณลักษณะดังตามที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการ การทำงานของบุคคลนั้นจะมีความสุขและส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจนำเที่ยว ที่ลูกค้าต้องการคุณภาพและการบริการที่มีมาตรฐานของธุรกิจนำเที่ยวอันจะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ดังนั้นธุรกิจนำเที่ยวจึงต้องการรับบุคคลที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่ธุรกิจนำเที่ยวคาดหวังข้างต้น เพื่อให้ได้บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการที่มีคุณลักษณะเหมาะสมและตรงตามความต้องการของธุรกิจนำเที่ยว

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ประโยชน์

1. ธุรกิจนำเที่ยวควรนำผลจากความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการมาใช้ในการคัดเลือกบุคคลที่จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งฝ่ายปฏิบัติการตามความเหมาะสมและความต้องการของธุรกิจนำเที่ยว

2. ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวยังให้ความสนใจในการตอบแบบสอบถามน้อย อาจเนื่องมาจากจำนวนข้อของแบบสอบถามและเวลาการทำงานที่ยุง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเชิงลึกควรเพิ่มการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

3. ผู้ที่สนใจจะทำงานในตำแหน่งฝ่ายปฏิบัติการของธุรกิจนำเที่ยวสามารถศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัย ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ และอาจารย์ ดร.ศิริวรรณ กวงเพ็ง อาจารย์ประจำคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่ได้กรุณาตรวจแก้และให้คำแนะนำจนบทความสำเร็จด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว. (2551) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2560, สืบค้นจาก <https://www.dip.go.th>
- ฉันทิช วรรณณนอม. (2559). การวางแผนการจ้ดนำเที่ยว. กรุงเทพฯ : เฟอร์น้าหลวง พรินต์แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- ญาณวุฒิ เศวตธิตกุล ไกรวิน วัฒนะรัตน์ ธิมาพร ธัญญเฉลิม และยุคลวัชร ภัคธัจกริฐดี. (2559) คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม. 4(2), :114 สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560, สืบค้นจาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/jcosci/article/view/93109/72935>
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). ธุรกิจนำเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- ปัทมทัต กัลยา กนกอร ศิริจิตติ สยมภู อุณยะพันธ์ และเกศณีย์ สัตตรัตน์ขจร. (2558) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง, วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่. 8(2), 42 สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มิ.ย.2560, สืบค้นจาก www.mgts.lpru.ac.th/journal/index.php/mgts/article/viewfile/212/93
- ราณี อธิชัยกุล. (2554). เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์และการจัดการธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว หน่วยที่ 1 – 8. นนทบุรี : สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศรัญญา วรากุลวิทย์. (2558). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : แว่ววาว พรินต์จิง.