การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

นายทวีพงศ์ คงมา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา
คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2556
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย
The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

A STUDY OF THE POTENTIAL OF THE TOURISM BUSINESS IN BANGKOK METROPOLIS

Mr. Thaweephong Khongma

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program in Sports Science
Faculty of Sports Science
Chulalongkorn University
Academic Year 2013
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
โดย	นายทวีพงศ์ คงมา
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์การกีฬา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชนินทร์ชัย อินทิราภรณ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ กาญจนกิจ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. โสมฤทัย สุนธยาธร)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพรัตน์ พบลาภ)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ทวีพงศ์ คงมา : การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. (A STUDY OF THE POTENTIAL OF THE TOURISM BUSINESS IN BANGKOK METROPOLIS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร. สุชาติ ทวีพรปฐมกุล, 155 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นกลุ่มตัวอย่างจากธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 330 ราย โดยการเก็บข้อมูลในกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 165 ราย และหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า จำนวน 165 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในเก็บข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และหาค่าที “t” (Independent samples t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร จากนั้นใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 6 ราย ซึ่งข้อมูลที่ได้ จะมีลักษณะเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ทางผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ใจความสำคัญ (Thematic Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านอุปนิสัย ($\bar{x}$= 4.16) ด้านทัศนคติ ($\bar{x}$= 4.05) ด้านทักษะ ($\bar{x}$= 3.91) ด้านความรู้ ($\bar{x}$= 3.86) และด้านแรงจูงใจ ($\bar{x}$= 3.84)

2. ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรมในอาชีพ ($\bar{x}$= 4.44) ด้านสินค้าและบริการ ($\bar{x}$= 4.13) ด้านการรายงาน ($\bar{x}$= 3.94) ด้านการประสานงาน ($\bar{x}$= 3.93) ด้านการวางแผน ($\bar{x}$= 3.93) ความพร้อมทางด้านสถานที่ ($\bar{x}$=3.92) ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ($\bar{x}$= 3.86) ด้านการจัดองค์การ ($\bar{x}$= 3.80) ด้านการจัดทำงบประมาณ ($\bar{x}$=3.79) ด้านการจัดการบุคลากร ($\bar{x}$= 3.60)

3. เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพบว่า โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านสินค้าและบริการ และด้านจริยธรรมในอาชีพ

สาขาวิชา วิทยาศาสตร์การกีฬา ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2556 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

5578407639 : MAJOR SPORTS SCIENCE
KEYWORDS: POTENTIAL / TOURISM BUSINESS / BANGKOK METROPOLIS

THAWEEPHONG KHONGMA: A STUDY OF THE POTENTIAL OF THE TOURISM BUSINESS IN BANGKOK METROPOLIS. ADVISOR: ASST. PROF. SUCHART TAWEEPORNPATHOMGUL, Ph.D., 155 pp.

The purposes of this research were: (1) to investigate the potential of the tourism businesses in Bangkok Metropolis, (2) to compare the organizational potential opinion between the supervisors and the tourism business entrepreneurs. A total of 330 subjects were used as samples, 165 supervisors and the 165 tourism business entrepreneurs. Data was collected by questionnaire. The data was analyzed by descriptive statistics using: frequency, percentage, mean, standard deviation, and independent samples t-test. A focus group was employed using 6 selected participants from tourism luminaries and tourism business entrepreneurs. The discussion results were qualitatively analyzed by thematic analysis technique.

The results indicated

1. The potential level of the tourism business entrepreneurs in overall shown that were ranked at a high level, in the fields of trait ($\bar{x}$=4.16), attitude ($\bar{x}$=4.05) and skills ($\bar{x}$=3.91), knowledge ($\bar{x}$= 3.86) and motives ($\bar{x}$=3.84).

2. The data found a potential of the tourism business in overall shown that were ranked at a high level, in the fields of career ethics ($\bar{x}$=4.44), products and services ($\bar{x}$=4.13), reporting ($\bar{x}$=3.94), coordinating ($\bar{x}$=3.93), planning ($\bar{x}$=3.93), readiness of place ($\bar{x}$=3.92), directing ($\bar{x}$=3.86), organization ($\bar{x}$=3.80), budgeting ($\bar{x}$=3.79) and staffing ($\bar{x}$=3.60).

3. When comparing the organizational potential opinion between supervisors and the tourism business entrepreneurs in overall found the statistically significant difference at the .05 level in areas of planning, organizing, staffing, product and service, and career ethics.

Field of Study: Sports Science Student's Signature .....

Academic Year: 2013 Advisor's Signature .....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่คอยให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของการวิจัยในครั้งนี้มาโดยตลอด ตั้งแต่เริ่มต้นของการวิจัย จนสำเร็จลุล่วงเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร.โสมฤทัย สุนธยาธร กรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพรัตน์ พบลาภ กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย ที่ให้คำชี้แนะเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองกรรมการผู้จัดการบริษัทหนุ่มสาวทัวร์ จำกัด นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ นายกสมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย นายกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) และกรรมการบริหารธุรกิจนำเที่ยว ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลการสนทนากลุ่มทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน บุคลากรทุกท่าน เพื่อนๆ พี่ๆ และน้องๆ นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณครูบาอาจารย์ โรงเรียนบ้านควนคีรีวงศ์ โรงเรียนพ่วงพรมครวิทยา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ทำให้ผู้วิจัยก้าวมาถึงจุดนี้ รวมไปถึงหอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ทำให้ผู้วิจัยได้แหล่งทรัพยากรอันมีค่าในการสืบค้นข้อมูลเพื่อการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายฟื้น คงมา นางอรุณ คงมา (แก้วมณี) บิดามารดา นางสาวปนัดดา คงมา และนางจิรา คชเชนทร์ พี่สาว ที่คอยดูแลผู้วิจัยมาตั้งแต่เล็กจนโต คอยสนับสนุนผู้วิจัยให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจ อีกทั้งยังมีส่วนทำให้งานวิจัยเล่มนี้ประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ช่วยเหลือการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุกท่านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และมิได้กล่าวมาในที่นี้ จึงกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย และประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ขอมอบให้แก่ครู อาจารย์ ที่ได้ให้ความรู้มา บิดามารดา ผู้ให้กำเนิด คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้ความรู้และเกิดเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขึ้น

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ฌ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3
คำสำคัญ 3
ขอบเขตของการวิจัย 3
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย 4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว 5
ความหมาย ทฤษฎีด้านสมรรถนะและศักยภาพ 8
แนวคิดเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหาร 14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ 17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำและอุปนิสัย 22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ 26
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร 32
จริยธรรมทางธุรกิจและการพัฒนาจริยธรรม 45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 51
กรอบแนวคิดในการวิจัย 56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 58
การเก็บรวบรวมข้อมูล 61

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

หน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล 62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 64
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 65
ศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 71
ศัยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว 77
ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร 89
การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 93
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 110
สรุปผลการวิจัย 111
อภิปรายผล 117
ข้อเสนอแนะ 124
รายการอ้างอิง 125
ภาคผนวก 130
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย 131
ภาคผนวก ข รายนามผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม 133
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ 135
ภาคผนวก ง เครื่องมือในการทำวิจัย 139
ภาคผนวก จ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม 150
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ 155

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 65

2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 65

3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส..... 66

4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด..... 66

5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง..... 66

6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....67

7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจนำเที่ยว.... 67

8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลประกอบการด้านธุรกิจนำเที่ยวของสถานประกอบการโดยเฉลี่ยต่อปี..... 68

9 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ด้านธุรกิจนำเที่ยว..... 68

10 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจกระทรวงพาณิชย์..... 69

11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร..... 70

12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร..... 71

13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะ..... 72

14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้..... 73

15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้านทัศนคติ..... 74

16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้านอุปนิสัย..... 75

ตารางที่ **หน้า**

17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ด้านแรงจูงใจ 76

18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร..... 77

19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการวางแผน..... 78

20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการจัดองค์การ..... 79

21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการจัดการบุคลากร..... 80

22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการวินิจฉัยสั่งการ..... 81

23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการประสานงาน..... 82

24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการรายงาน..... 83

25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการจัดทำงบประมาณ..... 84

26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางความพร้อมทางด้านสถานที่.....85

27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางด้านสินค้าและบริการ..... 86

28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ทางด้านจริยธรรมในอาชีพ..... 88

29 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด..... 89

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ **หน้า**

30 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามการตอบคำถาปลายเปิด..... 91

31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ในภาพรวมของแต่ละด้าน ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 93

32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการวางแผน ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 94

33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการจัดการองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 96

34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 98

35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 101

36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการประสานงาน ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 102

37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการรายงาน ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 103

38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการจัดงบประมาณ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 104

39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านความพร้อมด้านสถานที่ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 106

40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านสินค้าและบริการ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 107

41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านจริยธรรมในอาชีพ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว..... 110

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจนำเที่ยว (Tourism Business) ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ซึ่งปัจจุบันมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวพยายามหากลยุทธ์ในการให้บริการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการ และเนื่องจากมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของประเทศอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้ประกอบการเล็งเห็นว่า ธุรกิจนำเที่ยวจำเป็นต้องมีการพัฒนาศักยภาพขององค์การควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงไปทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้ธุรกิจนำเที่ยวสามารถดำรงอยู่ได้ และเป็นไปตามมาตรฐาน และพร้อมที่จะเดินหน้าเข้าสู่อาเซียน อันเนื่องมาจากประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ตกลงในการผลักดันอุตสาหกรรมนำร่อง 12 สาขา และหนึ่งใน 12 สาขานั้น มีสาขาการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่จะร่วมผลักดันให้เกิดความเป็นเสรี ซึ่งในปี 2558 จะกลายเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญของเศรษฐกิจไทยทุกด้าน (ปาณทิพย์ เปลี่ยนโมหี, 2555) ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการจึงต้องมีการประเมินศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว เพื่อที่จะสามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จเป็นไปตามมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ประกอบการ

จากโครงการตรวจประเมินรับรองมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ได้มีการนำเกณฑ์มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวมาเป็นตัวชี้วัด โดยการใช้แบบประเมินตามที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ที่กำหนดไว้ในปี 2556 ซึ่งบริษัทที่ผ่านการประเมินนั้น กรมการท่องเที่ยวจะพิจารณาจากด้านองค์การและการจัดการ ด้านการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวและด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ทั้งนี้มาตรฐานดังกล่าว หากผู้ประกอบการผ่านเกณฑ์การประเมินแล้ว ทางหน่วยงานจะออกใบรับรองมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ผ่านการประเมิน ซึ่งใบรับรองดังกล่าวจะมีอายุในการใช้งานทั้งสิ้น 3 ปี ซึ่งในปี 2555 มีบริษัทนำเที่ยวจำนวน 37 บริษัท ที่ผ่านการประเมินตามมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2555ข) และล่าสุดในปี 2556 ที่ผ่านมา มีบริษัทนำเที่ยวเพียง 76 บริษัท ที่ผ่านการประเมินตามมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2555ค) ซึ่งเห็นได้ว่ามีจำนวนธุรกิจนำเที่ยวที่ผ่านมาตรฐานเพิ่มขึ้นจากปี 2555 เพียงเล็กน้อยเท่านั้น และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสัดส่วนของจำนวนธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมดในกรุงเทพมหานครถือว่าเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างน้อยมาก ด้วยเหตุนี้ ทางผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จึงต้องมีการพัฒนาองค์การของตนให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะทางด้านบุคลากรที่ควรมีการพัฒนา ได้แก่ ทางด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านอุปนิสัย ด้านแรงจูงใจ รวมไปถึงการพัฒนาควบคู่ไปกับองค์การ อันได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน ด้านการจัดทำงบประมาณ ด้านความพร้อมของสถานที่ ด้านสินค้าและบริการ และสิ่งสำคัญที่สุด คือ ด้านจริยธรรมในอาชีพ

จริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการประกอบอาชีพ หลายองค์การมักเจอปัญหาทางด้านการทุจริตของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในองค์การ โดยเฉพาะองค์การทางด้านธุรกิจนำเที่ยว ปัจจุบันนี้มีการทุจริตภายในธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมาก จนกลายเป็นปัญหาหลักขององค์การ และยังส่งผลเสียต่อศักยภาพขององค์การ เช่น ปัญหาการโกงกินค่านำเที่ยวของผู้นำเที่ยวหรือมัคคุเทศก์ ปัญหาการสูญเสียกลุ่มลูกค้าหลักที่ติดตามไปกับการย้ายงานของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ ภายในองค์การขาดจริยธรรมในการทำงาน จนทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้รับความเสียหายจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้จึงเป็นผลให้องค์การไม่สามารถดำรงอยู่ได้ ซึ่งจากการให้สัมภาษณ์ของนายยุทธชัย สุนทรรัตนเวช นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) เปิดเผยว่า ปัจจุบันเกิดปัญหาการทุจริตในธุรกิจบริษัทนำเที่ยว โดยบริษัทนำเที่ยวรายใหญ่ ที่นำคนไทยไปเที่ยวต่างประเทศ ทำธุรกิจเหมือนผู้ค้าส่ง ได้จองห้องพัก และตั๋วโดยสารในปริมาณมากๆ แล้วส่งให้บริษัทนำเที่ยวรายย่อย ซึ่งเป็นเสหมือนผู้ค้าปลีก ขายต่อลูกค้าอีกทอด โดยให้ค่าตอบแทนเป็นการจูงใจ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน เดิมทีเน้นวิธีการเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อดึงให้บริษัทนำเที่ยวรายย่อย ส่งลูกค้ามาให้บริษัทตนเองมากๆ เปลี่ยนมาใช้วิธีเจรจาโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทนำเที่ยวรายย่อย ซึ่งปกติจะส่งลูกค้าให้บริษัทนำเที่ยวรายใหญ่ที่เป็นคู่แข่ง ให้แอบส่งลูกค้ามาให้ โดยให้ค่าคอมมิสชั่นเพิ่มเติมเป็นการตอบแทน ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้รุนแรงเพิ่มขึ้นในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และหากปล่อยไว้จะส่งผลให้ธุรกิจนำเที่ยวโดยรวมเสียหายได้ ซึ่งสมาคมอยู่ระหว่างหารือกับสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (TTAA) เพื่อให้นำเรื่องนี้ไปหารือกับสมาชิกและหาแนวทางแก้ไขต่อไป (ยุทธชัย สุนทรรัตนเวช, 2555) จากปัญหาทางด้านจริยธรรมในธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาจริยธรรมในอาชีพ การพัฒนาทางด้านจริยธรรมในอาชีพถือเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการทำงานทุกสายอาชีพ และถือเป็นมาตรฐานความประพฤติของมนุษย์ซึ่งจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างจรรยา คือ ความประพฤติ และธรรม ทั้งนี้ผู้ประกอบอาชีพจะต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมภายนอกเสมอ ผู้มีความรู้จะต้องไม่ใช้ความรู้ความสามารถในทางที่ผิด หากประกอบอาชีพโดยไร้จริยธรรม ผลเสียหายจะตกอยู่กับสังคมและประเทศชาติจนถึงคนใกล้ตัว ฉะนั้นจริยธรรมจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การโดยวิธีการพัฒนาบุคลากรในองค์การให้มีศักยภาพทางด้านต่างๆ ควบคู่กันไปกับการพัฒนาทางด้านจริยธรรมในอาชีพ

การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยวให้ตรงกับความต้องการขององค์การนั้นถือเป็นปัจจัยหลักของการพัฒนาองค์การ ซึ่งปัจจุบันธุรกิจนำเที่ยวได้เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจทางด้านการท่องเที่ยว ได้มีโอกาสเข้าร่วมทำงานในองค์การ ธุรกิจนำเที่ยวในปัจจุบันมีบุคลากรจบจากหลากหลายสาขา โดยบุคลากรจำนวนมากไม่มีความรู้ หรือสำเร็จการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวโดยตรง จนเป็นผลให้ธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ต้องมีการพัฒนาบุคลากรเหล่านี้เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้มีความสามารถและสอดคล้องตรงตามความต้องการขององค์การ ทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งในการเตรียมความพร้อมทางด้านองค์การให้มีความแข็งแกร่ง เพื่อรองรับการเปิดเสรีทางด้านการค้าในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอีกด้วย ซึ่งในกรณีศึกษาพันธกรณีของแกตต์ อาเซียน

และเอเปค ของคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวว่า ผลการประเมินอุปสรรค และโอกาสของธุรกิจในทางเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการเปิดเสรีของไทยทางด้านการท่องเที่ยว ในสาขาธุรกิจนำเที่ยวนั้น ไทยมีอุปสรรคในด้านแรงงานที่ยังขาดทักษะภาษาต่างประเทศและทักษะในการปฏิบัติงาน (สุทธิพันธ์ จิราธิวัฒน์, 2541)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นที่มาของวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยที่จะศึกษาเรื่อง การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลและองค์ความรู้สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของไทย นำไปใช้ในการวางแผนเตรียมความพร้อมให้สอดคล้องกับผลการวิจัยและบรรลุเป้าหมายขององค์การ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

คำสำคัญ

ศักยภาพ ธุรกิจนำเที่ยว กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตทางด้านประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่มดังต่อไปนี้

1. หัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,887 ราย (กรมการท่องเที่ยว, 2555ก)
2. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ผ่านการประเมินโครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ปี พ.ศ. 2556 ในระดับมาตรฐาน ระดับดี และระดับดีมาก จำนวน 76 ราย (กรมการท่องเที่ยว, 2555ค) และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการท่องเที่ยวจำนวน 1 ราย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

ศักยภาพ (Potential) หมายถึง ขีดความสามารถที่ทำให้ธุรกิจนำเที่ยวเกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ ด้านอุปนิสัย ด้านแรงจูงใจ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน การจัดทำงบประมาณ ความพร้อมทางด้านสถานที่ ด้านสินค้าและบริการ และด้านจริยธรรมในอาชีพ

ธุรกิจนำเที่ยว (Tourism Business) หมายถึง ธุรกิจที่ได้รับใบอนุญาติประกอบธุรกิจนำเที่ยว ตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 ซึ่งได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ (Domestic Tour) ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tour) และธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour)

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (Entrepreneur) หมายถึง ผู้ที่จดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว ประเภทนิติบุคคลที่มีตำแหน่งในระดับผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ที่มีสิทธิ์กำหนดนโยบายองค์การ

หัวหน้างาน (Supervisor) หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ หรืออำนาจในการบริหารในธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งได้รับอนุญาติในการบริหารโดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

เป็นแนวทางพัฒนาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ในด้านการบริหาร การจัดการองค์การ โดยผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรและแนวทางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว
2. ความหมาย ทฤษฎีด้านสมรรถนะและศักยภาพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหาร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำและอุปนิสัย
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร
8. จริยธรรมทางธุรกิจและการพัฒนาจริยธรรม
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว

ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว

พระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 4 ได้ให้ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว ไว้ว่า เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการนำนักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยว หรือเดินทางไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยจัดให้มีบริการหรือการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง อันได้แก่ สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ หรือบริการอื่นใดตามที่กำหนดในกระทรวง (กรมการท่องเที่ยว, 2556ก)

พวงบุหงา ภูมิพานิช (2539) ให้ความหมายว่า ธุรกิจนำเที่ยว เป็นธุรกิจที่ดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจการเดินทางและท่องเที่ยว รับจัดตั๋วเครื่องบิน รถไฟ รถโดยสาร และที่พักแรม ตลอดจนเป็นตัวแทนขายโปรแกรมนำเที่ยวให้บริษัทนำเที่ยวต่างๆ โดยการขายแต่ละครั้งจะได้ค่าบริการจากการขาย

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555) ให้ความหมายว่า ธุรกิจนำเที่ยว คือธุรกิจที่หวังผลตอบแทนด้านกำไรในการจัดให้นักท่องเที่ยวได้เดินทางไปชมทรัพยากรท่องเที่ยวหรือแหล่งท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ที่กำหนดให้ โดยมีความชำนาญในเชิงธุรกิจการจัดบริการด้านการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร มัคคุเทศก์ เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึงธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปท่องเที่ยว หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่น โดยที่ผู้ให้บริการ

ธุรกิจนำเที่ยว จัดให้มีสถานที่พัก อาหาร ยานพาหนะ การเข้าชมสถานที่ต่างๆ โดยนักท่องเที่ยวสามารถใช้บริการผ่านตัวแทน หรือบริษัทนำเที่ยวเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว

ประเภทและหน้าที่ของธุรกิจนำเที่ยว

ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2555)

1. การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535 สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1.1 ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ (Domestic Tour)

1.2 ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติท่องเที่ยวในประเทศไทย (Inbound Tour)

1.3 ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยไปท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour)

2. การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามลักษณะและขอบเขตการดำเนินงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

2.1 ธุรกิจนำเที่ยวที่เสนอบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย เป็นธุรกิจนำเที่ยวที่เสนอรายการนำเที่ยวที่รวมค่าใช้จ่ายทุกอย่างเบ็ดเสร็จแบบเหมาจ่าย

2.2 ธุรกิจนำเที่ยวที่ชำนาญพิเศษ เป็นธุรกิจนำเที่ยวที่มีขอบเขตการดำเนินงานกว่าประเภทแรก เป็นการจัดนำเที่ยวแบบครั้งคราวและจัดเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวบางจุดตามต้องการ หรือการเรียกร้องของลูกค้า

2.3 ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวภายในประเทศ เป็นธุรกิจนำเที่ยวที่ดำเนินรายการนำเที่ยวไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ภายในประเทศ แล้วขายรายการนำเที่ยวเองโดยไม่ผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว

2.4 ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวให้บริการเฉพาะชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว บริษัทนำเที่ยวประเภทนี้มักจะพึ่งตัวแทนของบริษัทนำเที่ยว

3. การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามขนาดของนักท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

3.1 ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเป็นส่วนบุคคล (Independent Tour)

3.2 ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวเป็นกลุ่ม (Group Tour)

4. การแบ่งประเภทของธุรกิจนำเที่ยวตามวิธีการจัดนำเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

4.1 ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดนำเที่ยวรายการแบบเหมาจ่าย (Package Tour)

4.2 ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวแบบเป็นรางวัล (Incentive Tour)

4.3 ธุรกิจนำเที่ยวที่จัดรายการนำเที่ยวแบบเช่าเหมาลำ (Charter Tour)

มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว

มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ระดับของคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการนำเที่ยว โดยครอบคลุมมาตรฐานคุณภาพการปฏิบัติงานใน 3 ด้าน คือ ด้านองค์การและการจัดการด้านการดำเนินธรุกิจนำเที่ยว และด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬายอมรับและประกาศให้เป็นองค์การที่มีคุณภาพการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐาน ทั้งนี้โดยให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากำหนดไว้ ซึ่งบริษัทที่เข้าร่วมโครงการนอกจากจะได้ประกาศนียบัตรแล้ว ยังได้รับความน่าเชื่อถือในคุณภาพของการบริการจากนักท่องเที่ยว โดยการพิจารณาจะใช้คณะกรรมการประเมินมาตรฐานอย่างน้อย 7 คน (กรมการท่องเที่ยว, 2555ค) โดยมีดัชนีชี้วัดมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวในการตรวจสอบมาตรฐาน

ดัชนีชี้วัดมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง รายการภารกิจที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้วัดและประเมินมาตรฐานการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยว โดยครอบคลุมมาตรฐาน 3 ด้าน ประกอบด้วย

มาตรฐานที่ 1 ด้านองค์กรและการจัดการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่

1. การนำนโยบายและแผนงานของบริษัทไปปฏิบัติ
2. มีระเบียบข้อบังคับของบริษัท
3. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำและบริหารจัดการ โดยยึดหลักความโปร่งใส
4. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านธุรกิจนำเที่ยว และมีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงานที่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน
6. มีระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการทองเที่ยว
7. มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมั่นคงและก้าวหน้าในการทำงาน
8. ผู้ได้รับใบอนุญาตจัดตั้งดำเนินธุรกิจนำเที่ยวโดยไม่มีธุรกิจอื่นแอบแฝง
9. บริษัทมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมสังคม

มาตรฐานที่ 2 ด้านการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่

1. มีโปรแกรมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจ
2. มีการส่งเสริมการขาย
3. มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งก่อนและระหว่างการจัดนำเที่ยว
4. มีการจัดมัคคุเทศก์และทีมงานในแต่ละโปรแกรมฯ ตรงกับกลุ่มนักท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว
6. มีการจัดการนำเที่ยวที่เน้นความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
7. มีการจัดการนำเที่ยวที่ไม่เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย
8. มีการจัดการนำเที่ยวที่ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน

Chulalongkorn University

มาตรฐานที่ 3 ด้านจริยธรรมในวิชาชีพ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ได้แก่

1. มีการบริหารจัดการธุรกิจนำเที่ยวโดยยึดหลักศีลธรรมของสังคม

2. มีการปฏิบัติต่อนักทองเที่ยวด้วยจิตสำนึกในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ โดยยึดหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด

ความหมาย ทฤษฎีด้านสมรรถนะและศักยภาพ

นักวิชาการที่ศึกษาเรื่อง Competency ในประเทศไทยหลายท่าน ต่างก็ให้ “คำแปล” และ “คำจำกัดความ” ไว้แตกต่างกัน เช่น บางท่านแปลว่า “ขีดความสามารถ” บางท่านแปลว่า “สมรรถภาพ” หรือบางท่านแปลว่า “ศักยภาพ” เป็นต้น (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549) ซึ่งในที่นี้ทางผู้วิจัย จะใช้คำว่า Competency ในความหมายว่า “ศักยภาพ” และจากการศึกษาความหมายต่างๆ นั้น ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า Competency ไว้ดังต่อไปนี้

เดวิด แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1993) ได้ให้ความหมายของ Competency ว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550) ได้ให้ความหมายของ Competency ว่า เป็นกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

สตีฟ และซารา (Steve & Sarah, 2003) ได้ให้ความหมายของ Competency ว่าเป็นความสามารถ ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลเมื่อได้รับงานตามที่ได้รับมอบหมายและเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ ก็จะสามารถทำงานได้เต็มที่อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามบริบทขององค์การที่ได้กำหนดเอาไว้

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2551) ได้ให้ความหมายของ Competency ว่าเป็นคุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ศักยภาพ (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ ของบุคคล ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการผลักดันให้บุคคลนั้นแสดงศักยภาพ ขีดความสามารถ โดยที่บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และเป็นไปตามความต้องการขององค์การที่ได้กำหนดไว้

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรในองค์การถือเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ การพัฒนาบุคลากรนั้นมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

ฐีระ ประวาลพฤกษ์ (2538) ได้ให้ความหมายของ การพัฒนาบุคลากร ว่าหมายถึง การดำเนินการเพื่อช่วยให้บุคลากร ได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2540) ได้ให้ความหมายของ การพัฒนาบุคลากร ว่าหมายถึง กรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การพัฒนาบุคลากรยังมีความมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติ ของผู้ปฏิบัติงานไปในทางที่ดี มีขวัญกำลังใจในการทำงาน

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเพิ่มคุณภาพและความสามารถของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การให้มีความสามารถในด้านต่างๆ เช่น ด้านทักษะความสามารถ ด้านทัศนคติ ด้านบุคลิกภาพเป็นต้น

การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม

การที่ประเทศไทยมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ คุณภาพ และจริยธรรมที่สูง เชื่อว่าคงสามารถก้าวไปยั่งโลกที่ไร้พรมแดนได้อย่างง่ายดาย ซึ่งมุมมองใหม่ในการพัฒนาคนตามแนวคิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำไปเป็นต้นแบบเพื่อการพัฒนาองค์การ ให้นำไปสู่ความสำเร็จได้ทั้งองค์การ และประเทศชาติ มีดังนี้ (สุภาพร พิศาลบุตร, 2545)

1. ระดับจุลภาค ถือเป็นระดับการเรียนรู้ในองค์การ ซึ่งเป็นการเรียนรู้ใน 3 ระดับ คือ
    1.1 การเรียนรู้ของบุคคล (Individual Learning)
    1.2 ทีมการเรียนรู้ (Team Learning)
    1.3 องค์การแห่งการเรียนรู้ (Organizational Learning)
2. ระดับมหภาค เมื่อสามารถพัฒนาคนในองค์การให้เกิดการเรียนรู้ได้ทั้ง 3 ระดับ ก็จะก้าวไปสู่ระดับการพัฒนาที่แท้จริง (Developing) ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับเช่นกัน
    2.1 การพัฒนาระดับชุมชน ระดับประเทศ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้
    2.2 การพัฒนาระดับภูมิภาคเป็นการพัฒนาด้านวัฒนธรรมหรือการข้ามวัฒนธรรม
    2.3 การพัฒนาสู่ระดับโลก

การพัฒนาพนักงาน

การพัฒนาพนักงานเป็นขั้นตอนสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ และถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยสนับสนุนการวางกลยุทธ์ขององค์การ บนพื้นฐานของการพัฒนาทุนมนุษย์ การพัฒนาพนักงานจะช่วยสร้างศักยภาพทางการบริหารจัดการให้กับพนักงานในองค์การ

เพื่อให้สามารถรับผิดชอบงานขององค์การต่อไปในอนาคต ซึ่งพนักงานที่ได้รับการพัฒนาจากองค์การแล้วจะมีผลอย่างมากต่อความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพขององค์การในยุคโลกาพิวัฒน์ ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม จึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดและความเจริญขององค์การ (สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์, 2549)

เมื่อองค์การรับบุคคลเข้าทำงานจะเริ่มด้วยการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศให้พนักงานที่รับเข้ามาใหม่ได้รับรู้ และเข้าใจสภาพต่างๆ ในการทำงานขององค์การ ตลอดจนการปฏิบัติตนต่างๆ ที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและความรู้สึกที่มั่นในใจการทำงาน (พยอม วงศ์สารศรี, 2552)

การปฐมนิเทศ (Orientation)

ความหมายของการปฐมนิเทศ

การปฐมนิเทศ คือ การแนะนำให้พนักงานได้รู้จักกฎ ระเบียบ การปฏิบัติตนตลอดจนหัวหน้างาน ในองค์การที่พนักงานเหล่านี้ต้องเข้าปฏิบัติ การปฐมนิเทศจะดำเนินการในช่วงแรกที่พนักงานได้รับการบรรจุเข้ามาในองค์การ

อย่างไรก็ตามการจัดปฐมนิเทศยังไม่เพียงพอที่จะสร้างความมั่นใจแก่พนักงาน เพราะความรู้ที่ศึกษามาบางครั้งจำเป็นต้องมีการเพิ่มพูนลักษณะเฉพาะของงานในแต่ละองค์การเข้าไป การสอนงานจึงมีความจำเป็นเพื่อให้พนักงานมีความสามารถตามที่องค์การได้กำหนดไว้ ซึ่งการพัฒนานั้นจะรวมไปถึงพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้ว เมื่อได้รับการย้ายตำแหน่งใหม่ก็จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้ทำงานได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากพนักงงานเหล่านี้อาจมีคุณลักษณะไม่เหมาะสมหรือมีนิสัยที่ไม่ดีติดตัวมาจากการทำงานในอดีต ซึ่งก็คือการพัฒนาในรูปแบบการฝึกอบรมมาเป็นตัวเปลี่ยนแปลงบุคคล ซึ่งมีความจำเป็นทั้งบุคคลใหม่และบุคคลที่ทำงานในองค์การอยู่แล้ว

การฝึกอบรม คือกระบวนการซึ่งบุคคลได้เรียนเกี่ยวกับความรู้ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้ตนสามารถทำงานในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

การฝึกอบรมมีจุดหมายเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ตลอดจนมีความรักในองค์การ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรบนั้น มีดังนี้

ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการฝึกอบรม

1. ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
2. พนักงงานสามารถรู้ถึงมาตรฐานการทำงานและนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน
3. ทำให้พนักงานมีอนาคตก้าวหน้าต่อไปในตำแหน่งและหน้าที่ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย

ผลประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน

1. ประหยัดเวลาในการที่จะสอนหรือแนะนำต่างๆ ให้กับพนักงาน

2. ประหยัดเวลาที่จะใช้ควบคุมดูแล สามารถเอาเวลาไปใช้ในการวางแผนงานบริหารด้านอื่นได้

3. ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลประโยชน์ต่อองค์การ

1. ช่วยทำให้ผลผลิตมีคุณภาพได้มาตรฐาน

2. ช่วยพัฒนาการทำงานเป็นการสร้างภาพพจน์แก่องค์การ

3. ช่วยสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น

การฝึกอบรม

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2556) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมคือการทำให้คนเหมาะสมกับงาน โดยเป็นการเน้นการพัฒนาคนไปสู่ตำแหน่งหน้าที่หรืออาชีพซึ่งถือเป็นกรรมวิธีในการเพิ่มสมรรถภาพในการทำงานของพนักงานทั้งด้านความคิด การกระทำความสามารถ ความรู้ความชำนาญและการแสดงออก และยังเป็นกระบวนการที่ใช้เสริมความรู้ (Knowledge) ทักษะในการทำงาน (Skill) และความสามารถ (Capacity) ของบุคคลให้สามารถทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

บุคคลในองค์การจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ เพราะมนุษย์เมื่อทำงานไปนานๆ จะเกิดความเฉื่อยชา องค์การจึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นความตื่นตัว เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติ และสร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์การได้เพิ่มขึ้น

การฝึกอบรมนั้นมีจุดมุ่งอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคคลเป็นสำคัญ จึงมีส่วนทำให้พนักงานมีพฤติกรรมใหม่ เรียนรู้สิ่งใหม่ มีทักษะการทำงานใหม่และมีทัศนคติใหม่เพื่อมุ่งตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมจะเป็นประโยชน์ทั้งพนักงาน หัวหน้างานและองค์การ โดยพนักงานเองจะมีความมั่นใจในการทำงาน รู้ถึงมาตรฐานของงาน รู้นโยบายของหน่วยงาน มีขวัญกำลังใจที่ดี และมีโอกาสหน้าในตำแหน่งหน้าที่ในอนาคต และในการจัดฝึกอบรมนั้นองค์การควรจัดฝึกอบรมในกรณีต่อไปนี้

1. เมื่อมีการรับพนักงานใหม่
2. เมื่อมีการโยกย้าย
3. เมื่อมีวิทยาการใหม่ๆ
4. เพื่อให้พนักงานได้ฟื้นฟูตัวเอง
5. เพื่อให้องค์การสามารถแข่งขันได้
6. เพื่อบรรลุเป้าหมายในอนาคต

การหาความต้องการในการฝึกอบรม เป็นการศึกษาว่าหน่วยงานใดต้องการฝึกอบรมใครบ้าง หลักสูตรอะไร เมื่อใด มีเป้าหมายอย่างไร หรือทำการสำรวจการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดปัญหาในองค์การเพื่อจัดฝึกอบรม แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติดังกล่าว

ปัญหาในองค์การที่อาจแก้ไขได้โดยการฝึกอบรม ได้แก่

1.1 ผลการทำงานหรือผลิตผลของงานตกต่ำ

1.2 มีการลาป่วย ลากิจ และขาดงานมาก

1.3 บริการที่ให้แก่ผู้มาติดต่อล่าช้า สิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่าย และถูกต่อว่าต่อขานจากลูกค้า

1.4 ต้นทุนในการทำงานสูงขึ้นกว่าปกติ

1.5 ขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานไม่ดี มีการลาออกมาก

1.6 มีการสับเปลี่ยนหรือหมุนเวียนในการทำงานบ่อย

1.7 วิธีการควบคุมงานไม่ดี

1.8 ขาดการประสานงาน ไม่มีความร่วมมือระหว่างกัน เกิดความขัดแย้ง

1.9 งานล่าช้า ไม่เสร็จสิ้นตามกำหนด

1.10 คนไม่ยอมพัฒนาตนเอง ทำงานเฉื่อยชา ยึดวิธีปฏิบัติแบบเดิม

1.11 เห็นแก่พวกพ้อง ไม่เป็นธรรม ใช้อำนาจหน้าที่เพื่อหาผลประโยชน์โดยมิชอบ

1.12 ต่างคนต่างทำงาน มีความซ้ำซ้อน ขาดการทบทวนเป้าหมายขององค์การ

วิธีการฝึกอบรม

ความสำเร็จในการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับวิธีการถ่ายทอด และสร้างบรรยากาศให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตื่นตัว มีความพร้อมและเต็มใจที่จะรับความรู้ วิธีการฝึกอบรมจึงมีอยู่หลายวิธี ซึ่งผู้จัดการฝึกอบรมสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม และตามสถานการณ์ได้ดังนี้

1. การบรรยาย (Lecture) เป็นวิธการที่ใช้กันมานานและแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการที่ง่ายในการสื่อความหมาย ทำให้เกิดความเชื่อถือและยอมรับได้ง่าย โดยเฉพาะถ้าผู้บรรยายเป็นผู้ที่มีชื่อเสียง และมีเทคนิคในการบรรยายให้ผู้ฟังสามารถติดตามการบรรยายได้อย่างต่อเนื่อง การเลือกผู้บรรยายนั้น นอกจากจะเน้นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่บรรยายเป็นอย่างดีแล้ว ควรเน้นผู้ที่มีทักษะในการพูด รู้จักใช้เทคนิคหรืออุปกรณ์ประกอบ และมีความสารถในการสร้างบรรยากาศให้เกิดความสนุกสนานระหว่างการบรรยายด้วย

2. การประชุม (Conference) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากในการอบรมพนักงานระดับบริหาร เพราะสามารถเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์และความคิดเห็นระหว่างกัน ซึ่งนำไปสู่ข้อสรุปหรือข้อยุติที่เป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันต่อไปได้ ลักษณะการประชุมจะมีผู้นำการประชุมที่เป็นผู้นำเรื่อง และกำหนดประเด็นให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แสดงความเห็น ทั้งมีการสรุปประเด็นเป็นข้อยุติ

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) เป็นวิธีการที่จัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทตามเรื่องราวที่สมมติขึ้นให้เหมือนกับสถานการณ์จริงมากที่สุด วิธีการนี้ช่วยให้ผู้รับการฝึกเกิดความเพลิดเพลิน เข้าใจสถานการณ์ได้

4. การใช้กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการนำปัญหาที่มีอยู่มาเป็นเรื่อง โดยมีเนื้อหาสำคัญของเรื่อง วัตถุประสงค์คือให้ผู้เข้ารับการอบรมได้วิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยอาศัยความรู้ทักษะและประสบการณ์ของตน และหาข้อสรุปว่าปัญหาคืออะไร เกิดจากอะไร และควรแก้ไขอย่างไร

5. การสาธิต (Demonstration) เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยแสดงจากตัวอย่างจริง โดยผู้สอนแสดงตัวอย่าง อธิบายเห็นถึงขั้นตอนที่ปฏิบัติ มีการชี้ให้เห็นข้อควรระมัดระวังและเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติจริง วิธีนี้มักใช้ในการสอนงาน หรือการฝึกอบรมในงาน รวมทั้งการเรียนรู้ใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใหม่ๆ

6. การสัมมนา (Seminar) เป็นการประยุกต์การฝึกอบรมมาใช้กับพนักงานที่มีความรู้ หรือระดับผู้บริหาร โดยใช้การสื่อสารแบบสองทาง มีการกำหนดประเด็นและเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถแสดงความเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้โดยเสรี ทั้งนี้ผู้ดำเนินการสัมมนาจะเป็นผู้ดูแลให้อยู่ในขอบเขตและแนวทางที่วางไว้

7. การฝึกอบรมในสถานที่จริง (On the job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมในสถานที่จริงโดยมีการปฏิบัติตามผู้สอน และมีผู้ควบคุมดูแลในฐานะพี่เลี้ยงจนผู้รับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้จริง การฝึกอบรมแบบนี้มักใช้กับพนักงานใหม่ หรือกรณีมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพ

การพัฒนาบุคลากร คือกระบวนการส่งเสริมให้คนที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วได้เพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและความสามารถเพิ่มขึ้นเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งเทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากร ควรแยกนิเทศเพื่อการพัฒนาออกเป็น 2 แบบ ด้วยกัน คือการนิเทศเพื่อพัฒนาเป็นกลุ่มและนิเทศเพื่อพัฒนาเป็นรายบุคคล เทคนิควิธีการจะเกี่ยวกันอยู่กับโครงการและกิจกรรมเป็นประเด็นสำคัญ นอกจากนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกความสัมพันธ์ ทัศนคติ และวิธีการที่ผู้ให้การนิเทศแสดงออกด้วยวิธีการจัดและพฤติกรรมที่มีต่อผู้รับการนิเทศ อย่างไรก็ตามเทคนิคและวิธีการทั้ง 2 แบบนั้นจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายขนาดของกลุ่มที่เข้ารับการนิเทศประสบการณ์จะก่อให้เกิดลักษณะของงานที่ผู้เข้ารับการนิเทศจะปฏิบัติและกิจกรรมที่ใช้ในการดำเนินการนิเทศ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กันและกันอยู่มาก (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, 2534) สำหรับเทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากร จะแยกการพัฒนาออกเป็น 2 แบบ ด้วยกันดังนี้

การนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นกลุ่ม มีวิธีการดำเนินการได้ในรูปแบบ ดังนี้

1. การประชุมปฏิบัติการ (Workshop)
2. การประชุมปรึกษาหารือ (Conference)
3. การฝึกงาน (Internship)
4. การศึกษาเฉพาะเรื่อง (The Study Group)
5. กลุ่มปฏิบัติการโครงการ (The Project Group)
6. การสาธิต (Demonstration)
7. การอภิปราย (Panel Discussion)

8. เที่ยงวันสนทนา (Bag Lunch Conference)
9. การฟังปาฐกถาหรือคำบรรยาย (Lecture)
10. ทัศนศึกษา (Field Trip)
11. สัมมนา (Seminar)
12. การเข้าร่วมปฏิบัติงานในคณะกรรมการ (Committee)

การนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นรายบุคคล มีวิธีการดำเนินการในรูปแบบ ดังนี้

1. การฝึกงาน (Internship)
2. การเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ (Under Study)
3. การเลือกเรียนเป็นรายวิชาในมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัย (The Course)
4. การเข้ารับการฝึกอบรม (In-Service Training)
5. การไปศึกษาต่อ (Continuing Education)
6. การให้เป็นสมาชิกสมาคมวิชาชีพ (Professional Association Membership)
7. การให้ทดลองปฏิบัติจริง (Directed Practice)
8. การอ่าน (Reading)
9. การเขียน (Writing)
10. การเยี่ยมเยียนดูงานที่อื่น (Inter-Visitation)
11. การให้รับโครงการไปจัดทำ (Project Organizing)
12. การส่งไปร่วมเป็นคณะกรรมการ (A Committee Member)
13. การให้ไปเป็นวิทยากร (Speaker)
14. การไปสังเกตคนอื่นปฏิบัติงาน (Observation)

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหาร

การที่องค์การประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ที่เป็นผู้บริหาร ควรมีทักษะความสามารถประจำตัวค่อนข้างสูง ซึ่งถือได้ว่าทักษะเป็นองค์ประกอบหลักของผู้บริหารที่จะสามารถนำพาองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ มีผู้ให้ความหมายของทักษะไว้ดังนี้

เดวิด แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1993) ได้ให้ความหมายของทักษะ ไว้ว่าเป็นสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาทหรือเจ็บเป็นต้น

อุราภรณ์ คูนาเอก (2554) ได้ให้ความหมายของทักษะว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ และเชี่ยวชาญซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานในองค์การเกิดประสิทธิภาพ จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ทักษะ หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ และเชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์การนั้นๆสามารถผลิตผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ทักษะของผู้บริหาร

ทักษะของผู้บริหาร ทักษะทางการบริหารหรือการจัดการ (Managerial Skills) ย่อมมีความสำคัญต่อผู้บริหารในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายโดยผันแปรไปตามระดับชั้นขององค์การ ทักษะหรือความสันทัด (Skill) คือ ความสามารถในการนำความรู้ ความชำนาญมาปฏิบัติ

โรเบิร์ต แอล แคท (Katz, 1955) ได้กล่าวไว้ว่าผู้บริหารแต่ละระดับแม้ว่าจะใช้ทักษะที่สำคัญ 3 ทักษะนี้ก็ตาม แต่ผู้บริหารแต่ละระดับก็ใช้ทักษะดังกล่าวในสัดส่วนที่ไม่เท่ากัน

นอกจากทักษะเบื้องต้นดังกล่าวแล้วนั้น ผู้นำที่ดีควรจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ด้วย เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะและภาวะผู้นำ

1. การให้อำนาจ (Empowerment) ผู้นำเปิดโอกาสให้ผู้ตามหรือสมาชิกในกลุ่มร่วมแสดงความคิดมีส่วนร่วมในการควบคุมการทำงานต่างๆ

2. การหยั่งรู้ (Intuition) เป็นความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์ ได้ในทันใดหรือในระยะเวลาอันสั้น สามารถให้เหตุผลได้โดยไม่ต้องใช้เวลาพินิจพิเคราะห์ สามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม

3. ความเข้าใจในตัวบุคคล (Self-Understanding) คือความสามารถที่จะตระหนักถึงศักยภาพของสมาชิกในกลุ่ม จุดเด่น จุดด้อยของแต่ละบุคคลและสามารถนำจุดเด่นของบุคคลในกลุ่มมาใช้ให้เกิดประโยชน์

4. วิสัยทัศน์ (Vision) คือความสามารถที่จะสร้างภาพหรือจินตนาการในสิ่งที่แตกต่างและเป็นเลิศกว่าและที่สำคัญต้องสามารถทำความนึกคิดข้างต้นให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นมาด้วย วิสัยทัศน์ที่ดีนั้นจะต้องเป็นวิสัยทัศน์ที่ง่ายต่อการเข้าใจ

5. ประสานประโยชน์ (Value Congruence) คือความสามารถที่จะเข้าถึงทั้งหลักการขององค์การและเห็นคุณค่าของพนักงานและนำทั้งสองสิ่งนี้มาประมวลรวมกัน

โรเบิร์ต แอล แคท (Katz, 1955) ได้เสนอว่าทักษะของผู้บริหารที่สำคัญมี 3 อย่าง คือ

1. ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค (Technical Skills) ระดับความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคจะขึ้นอยู่กับว่าเป็นผู้บริหารระดับใด หากเป็นผู้บริหารระดับต้นที่เรียกว่า First-line Management จะพบว่า ผู้บริหารในระดับนี้ จะมีความเชี่ยวชาญในด้านเทคนิคมากกว่าผู้บริหารในระดับกลาง (Middle Management) และระดับสูง (Top Management) เรียกได้ว่า ความเชี่ยวชาญหรือทักษะด้านเทคนิค จะเหมาะสมสำหรับผู้บริหารที่ต้องลงมือปฏิบัติการและส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ต้องใช้แรงงานลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง

2. ความเชี่ยวชาญด้านมนุษย์ (Human Skills) เป็นความสามารถที่จะทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ สามารถจูงใจเพื่อร่วมงานให้ทำงานด้วยความสบายใจได้ สามารถที่จะสั่งงานโน้มน้าว บังคับบัญชาพนักงานคนหนึ่งคนใด หรือกลุ่มที่เกี่ยวข้องให้ปฏิบัติงานได้ ไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในระดับใดก็ตาม ผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านนี้จะพบว่า เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ลูกน้องต่างรัก ให้

ความเคารพ และให้ความไว้วางใจ ซึ่งความเชี่ยวชาญทางด้านนี้จะเกิดจากประสบการณ์ พื้นฐานจิตใจของผู้บริหารในการที่จะเข้าใจเพื่อนร่วมงานเข้าถึงความเป็นคน

3. ความเชี่ยวชาญด้านการประสมความคิด (Conceptual Skills) จะเป็นความสามารถที่จะทำความเข้าใจในสิ่งที่สลับซับซ้อนภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือปัญหาใด ปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นภายในองค์การในขณะนั้น และจากจุดนี้ ผู้บริหารสามารถที่จะรวบรวมความคิดในการหาหนทางแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้โดยใช้ความคิดความเข้าใจ ประสบการณ์ ตลอดถึงสิ่งต่างๆ ที่องค์การมีอยู่มาแก้ไขปัญหานั้น เช่น การเกิดปัญหาภายในองค์การเกี่ยวกับแรงงาน ผู้บริหารสามารถที่จะมองได้อย่างทะลุปรุโปร่งว่า สาเหตุนั้นเกิดจากอะไร ทำไมถึงเป็นเช่นนั้น จะแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร ซึ่งผู้บริหารสามารถตีปัญหาให้แตก และหาแนวทางแก้ไขได้

ทักษะของผู้นำในโลกยุคโลกาภิวัตน์

ไมเคิล เจ มาร์กวาท และดีน ดับบลิว เอนเกิล (Marquardt & Engel, 1993) ได้เขียนบทความเรื่อง “HRD Competencies for a Shrinking World” โดยได้ระบุถึงทักษะของผู้นำว่า ควรจะประกอบไปด้วยคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ผู้นำต้องรู้จักที่จะปรับตนเอง และองค์การของตน ให้เข้ากับสภาพการณ์ที่อยู่รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องภายในหรือภายนอกประเทศ ผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องมีความรู้สึกที่ไวต่อสิ่งรอบด้าน และต้องเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องของสังคม ผู้นำจำเป็นต้องมีความสามารถมากกว่าการจัดการองค์การของตน ให้สอดคล้องกับสภาพต่างๆ เหล่านั้น แต่จะต้องรับรู้และยอมรับที่จะปรับตนเองรวมไปถึงผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม

2. การติดต่อสื่อสาร ผู้นำที่มีประสิทธิภาพที่จะสามารถเป็นผู้บริหารที่ดี จะต้องเป็นผู้ที่สามารถสื่อสารได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการเขียน การสนทนา หรือแม้แต่การติดต่อสื่อสารด้วยกริยาท่าทาง

3. การพัฒนาบุคลากรอื่น ผู้นำต้องมีทักษะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทักษะด้านนี้หมายถึง ความสามารถในการพัฒนาสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ตลอดจนประสบการณ์การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา การสร้างสรรค์องค์การ เพื่อตอบสนองสิ่งแปลกใหม่ซึ่งทักษะทางด้านนี้เป็นทักษะที่ผู้บริหารต้องมี

4. ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะทางด้านความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นทักษะที่ผู้บริหารทุกคนต้องมี นั่นคือสามารถที่จะมีความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหา รวมไปถึงการติดสินใจ สิ่งเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการแข่งขันทางด้านการตลาดในยุคโลกาภิวัฒน์ นอกจากนี้ผู้นำจะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอด หรือสร้างบรรยากาศที่จะเป็นผู้สนับสนุนให้พนักงานได้เห็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องความคิดสร้างสรรค์

5. พร้อมรับความรู้ใหม่ ผู้นำจะต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ ความรู้หรือทักษะใหม่ๆ พร้อมที่จะปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวหนึ่งทาง จิตวิทยาสังคม และการสื่อสาร และมีการใช้คำนี้กันอย่างแพร่หลาย สำหรับการนิยามคำว่าทัศนคตินั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

กอร์ดอน อัลพอร์ท (Allport, 1935) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นสภาวะความพร้อมของจิตที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ โดยที่สภาวะความพร้อมเป็นตัวกำหนดทิศทางของการตอบสนองต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ

นอร์แมน แอล มัน (Munn, 1971) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกและความคิดเห็น ที่บุคคล มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใดๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด (สุชาติ โสมประยูร, 2520) ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับภาวะแห่งความพร้อมของจิตใจ ซึ่งมีปฏิกิริยาต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งในลักษณะที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่า ทัศนคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา

2. ความโน้มเอียง ที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

3. ในด้าน พฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

จากคำจำกัดความต่างๆ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ

1. ความรู้สึกภายใน
2. ความพร้อม หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึก และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคติ นั้น

โดยสรุป ทัศนคติ ในงานที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับรายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมาซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติมีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่าทัศนคติประกอบด้วยความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

นพมาศ ธีรเวคิน (2535) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ คือการรวบรวมเกี่ยวความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ความเชื่อ และความจริง ซึ่งอาจจะเป็นการประเมินที่เกี่ยวพันธ์กัน และมีแนวโน้มจะก่อให้เกิดพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่งในขั้นต่อไป

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ที่เกิดจากประสบการณ์จริงของบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อมและสถานกาณ์ต่างๆ โดยรอบ เช่น ทัศนคติต่อผู้บริหารในทางบวก หรือลบ ของพนักงานที่มีโอกาสสัมผัสใกล้ชิดจากประสบการณ์จริง เป็นต้น

องค์ประกอบของทัศนคติ

จากความหมายของ ทัศนคติ ดังกล่าว ซิมบาโด และ เอบบิเซน (Zimbardo & Ebbesen, 1970) สามารถแยกองค์ประกอบของ ทัศนคติ ได้ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคล ที่เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั่วไปทั้งที่ชอบ และไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้ หรือคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมี ทัศนคติ ที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดี ก็จะมี ทัศนคติ ที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวเนื่องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น ซึ่งเป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกันก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจมีความรู้สึก หรือมี แนวความคิดแตกต่างกันนั้นเอง

ดังนั้นส่วนประกอบทางด้านความคิด หรือ ความรู้ ความเข้าใจ จึงนับได้ว่าเป็นส่วนประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และส่วนประกอบนี้จะเกี่ยวข้องจะสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล อาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกันทั้งในทางบวก และทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

การเกิดทัศนคติ (Attitude Formation)

กอร์ดอน อัลพอร์ท (Allport, 1975) ได้ให้ความเห็นเรื่อง ทัศนคติ ว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรม และประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรง และทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี ไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่แตกต่างกัน

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีทัศนคติไม่ดีต่อครู เพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีทัศนคติที่ดีต่อครูคนเดียวกันนั้น เพราะเคยเชยชมตนเสมอ

4. เกิดจากการเลียนแบบ หรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับทัศนคติของบิดามารดา หรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นทัศนคติของตนได้

เครช และ ครัทช์ฟิลด์ (Krech & Crutchfield, 1948) ได้ให้ความเห็นว่า ทัศนคติอาจเกิดขึ้นจาก

1. การตอบสนองความต้องของบุคคล นั่นคือ สิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนได้ บุคคลนั้นก็มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น หากสิ่งใดตอบสนองความต้องการของตนไม่ได้ บุคคลนั้นก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2. การได้เรียนรู้ความจริงต่างๆ อาจโดยการอ่าน หรือจากคำบอกเล่าของผู้อื่นก็ได้ ฉะนั้น บางคนจึงอาจเกิดทัศนคติไม่ดีต่อผู้อื่น จากการฟังคำติฉินที่ใครๆ มาบอกไว้ก่อนก็ได้

3. การเข้าไปเป็นสมาชิก หรือสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง คนส่วนมากมักยอมรับเอาทัศนคติ ของกลุ่มมาเป็นของตน หากทัศนคตินั้นไม่ขัดแย้งกับทัศนคติของตนเกินไป

4. ทัศนคติ ส่วนสำคัญกับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย คือผู้ที่มีบุคลิกภาพสมบูรณ์มักมองผู้อื่นในแง่ดี ส่วนผู้ปรับตัวยากจะมีทัศนคติในทางตรงข้าม คือ มักมองว่ามีคนคอยอิจฉาริษยา หรือคิดร้ายต่างๆ ต่อตน

ทัศนคติก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน คือ (ธงชัย สันติวงษ์, 2539)

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) ทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างทัศนคติ ที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของ ที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) ทัศนคติ จะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับรวมทั้งลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่างๆ (Selective Perception) ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิด และสร้างเป็นทัศนคติขึ้นมาได้

3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) ทัศนคติ บางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่างๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างทัศนคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด (Primary Group) ที่จะเป็นแหล่งสร้างทัศนคติ ให้แก่บุคคลได้

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของ ย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่างๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มาจนกลายเป็นทัศนคติได้

5. ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับตัวบุคคล

ปัจจัยต่างๆ ของการก่อตัวของทัศนคติ เท่าที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริงจะมิได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญแต่อย่างใดเลย ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ ตัวไหนจะมี

ความสำคัญต่อการก่อตัวของทัศนคติ มากหรือน้อย ย่อมสุดแล้วแต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติ ต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยใดมากที่สุด

ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติ ออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติทางเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมีความรู้สึก หรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งรวมทั้งหน่วยงาน องค์การ สถาบัน และการดำเนิน กิจการขององค์การอื่นๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตร และให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิก และร่วมในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบ หรือ ไม่ดี คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจอาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์การ สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์การ และอื่นๆ เช่น พนักงานเจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติ เชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัท อยู่เสมอ

3. ประเภทที่สาม ซึ่งเป็นประเภทสุดท้าย คือ ทัศนคติ ที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การ และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมี ทัศนคติ นิ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหาโต้เถียง เรื่องกฎระเบียบว่าด้วยเครื่องแบบของนักศึกษา

ทัศนคติ ทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจจะมีเพียงประการเดียวหรือหลายประการก็ได้ ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ หรือค่านิยมอื่นๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude Change)

เฮอร์เบริท ซี. เคลแมน (Kelman, 1967) ได้อธิบายถึง การเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ โดยมีความเชื่อว่าทัศนคติอย่างเดียวกัน อาจเกิดในตัวบุคคลด้วยวิธีที่ต่างกัน จากความคิดนี้ เฮอร์เบริทได้แบ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ออกเป็น 3 ประการ คือ

1. การยินยอม (Compliance)

การยินยอม จะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และมุ่งหวังจะได้รับ ความพอใจ จากบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตามสิ่งที่อยากให้เขากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล หรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วย และกระทำตาม ดังนั้นความพอใจที่ได้รับจากการยอมกระทำตามนั้น เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคม หรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น กล่าวได้ว่า การยอมกระทำตามนี้ เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมกระทำตามมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัล และการลงโทษ

2. การเลียนแบบ (Identification)

การเลียนแบบ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจาก การที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น จากการเลียนแบบนี้ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวได้ว่า การเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความน่าโน้มน้าวใจ ของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสาร บุคคลจะรับเอาบทบาททั้งหมดของคนอื่นมาเป็นของตนเอง หรือแลกเปลี่ยนบทบาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะเชื่อในสิ่งที่ตัวเองเลียนแบบ แต่ไม่รวมถึงเนื้อหาและรายละเอียดในการเลียนแบบ ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ สิ่งเร้าที่ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลง

3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization)

เป็นกระบวนการ ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่า ซึ่งตรงกับความต้องการภายในค่านิยมของเขา พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปในลักษณะนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมที่บุคคลมีอยู่เดิม ความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับ เนื้อหารายละเอียดของพฤติกรรมนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ถ้าความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมถูกกระทบไม่ว่าจะในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติ ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ลักษณะของข่าวสาร ตลอดจนช่องทางในการสื่อสารล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ได้ทั้งสิ้น นอกจากนี้ทัศนคติของบุคคล เมื่อเกิดขึ้นแล้วแม้จะคงทนแต่ก็จะสามารถเปลี่ยนได้โดยตัวบุคคล สถานการณ์ ข่าวสาร การชวนเชื่อ และสิ่งต่างๆ ที่ทำให้เกิดการยอมรับในสิ่งใหม่ แต่จะต้องมีความสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลนั้น นอกจากนี้อาจเกิดจากการยอมรับโดยการบังคับ เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ

การเปลี่ยน ทัศนคติ มี 2 ชนิด คือ

1. การเปลี่ยนแปลงไปในทางเดียวกัน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่เป็นไป ในทางบวกก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางบวกด้วย และทัศนคติที่เป็นไปในทางลบก็จะเพิ่มมากขึ้นในทางลบด้วย

2. การเปลี่ยนแปลงไปคนละทาง หมายถึง การเปลี่ยนทัศนคติเดิมของบุคคลที่เป็นไปในทางบวก ก็จะลดลงไปในทางลบ และถ้าเป็นไปในทางลบ ก็จะกลับเป็นไปในทางบวก เมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของทัศนคติแล้วจะเห็นว่า องค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ก็คือ การสื่อสาร ทั้งนี้เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่างการสื่อสารกับผู้อื่น สิ่งที่เป็นแบบอย่างหรือความเกี่ยวข้องกับสถาบัน ก็มักจะมีการสื่อสารแทรกอยู่เสมอ กล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมากที่มีผลทำให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำและอุปนิสัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะผู้นำและอุปนิสัย (Trait Theories of Leadership) ในระยะแรกของการศึกษาภาวะผู้นำเริ่มในปี ค.ศ.1930-1940 แนวคิดมาจากทฤษฎีมหาบุรุษ (Greatman Theory of Leadership) ของกรีกและโรมันโบราณ มีความเชื่อว่า ภาวะผู้นำเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือโดยกำเนิด (Born Leader) ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้แต่สามารถพัฒนาขึ้นได้ ลักษณะผู้นำที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงจะประกอบด้วย ความเฉลียวฉลาด มีบุคลิกภาพซึ่งแสดงถึงการเป็นผู้นำและต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถด้วย ผู้นำในยุคนี้ได้แก่ พระเจ้านโปเลียน ฮิตเลอร์พ่อขุนรามคำแหงมหาราช สมเด็จพระนเรศวรมหาราช พระเจ้าตากสินมหาราช เป็นต้น

ตัวอย่างการศึกษาเกี่ยวกับอุปนิสัยของ กาดเนอร์ (Gardner, 1990)

1. The Tasks of Leadership กล่าวถึงงานที่ผู้นำจำเป็นต้องมี 9 อย่าง ได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม มีบรรทัดฐานและค่านิยมของกลุ่มรู้จักสร้างและใช้แรงจูงใจมีการบริหารจัดการ มีความสามารถในการปฏิบัติการ สามารถอธิบายได้ เป็นตัวแทนของกลุ่มแสดงถึงสัญลักษณ์ของกลุ่มและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

2. Leader–Constituent Interaction เชื่อว่าผู้นำต้องมีพลังวิเศษเหนือบุคคลอื่นหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นๆเพื่อที่สนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน ความคาดหวังของบุคคล และผู้นำต้องมีความเป็นตัวของตัวเอง สามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาให้ผู้ตามมีความแข็งแกร่ง และสามารถยืนอยู่ด้วนตนเองอย่างอิสระทฤษฎีนี้พบว่า ไม่มีคุณลักษณะที่แน่นอนหรือชี้ชัดของผู้นำ เพราะผู้นำอาจไม่แสดงลักษณะเหล่านี้ออกมา

ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Theories of Leadership) หมายถึง มองเห็นความสำคัญของคุณสมบัติของผู้นำ (Trait) เช่น ทักษะ (Skill) บุคลิภาพ (Personality) รูปร่างหรือลักษณะทางกายภาพ เชื่อว่า บุคคลเป็นผู้นำโดยกำเนิด

ทฤษฎีภาวะผู้นำ แบ่งคุณลักษณะ (Trait) เป็น 3 ประเภท คือ

1. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Trait) ได้แก่ ลักษณะเด่นในเรื่องการก้าวร้าวหรือความนุ่มนวล จิตใจ ทัศนคติ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ การควบคุมและความสมดุลของอารมณ์ สติปัญญา ความเชื่อมั่นในตนเอง

2. ความสามารถ (Abilities) ความมีจริยธรรม สติปัญญา ความรู้ ความสามารถในการพูด การตัดสินใจ

3. ทักษะทางสังคม (Social Skills) ความสามารถในการบริหารงานความสามารถในการรวบรวมสมาชิกในการทำกิจกรรม ทักษะทางสังคม ความมีเกียรติและการเป็นบุคคลที่กว้างขวางเป็นที่ยอมรับ การใช้วิธีการทางการทูตหรือเทคนิคที่ให้คนยอมรับ คล้อยตาม การมีส่วนร่วม

แนวคิดผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Approach)

แนวคิดนี้ได้มุ่งอธิบายบุคลิกลักษณะของผู้นำ โดยเชื่อว่าผู้นำจะมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไป นักวิชาการกลุ่มแนวคิดนี้จึงมุ่งศึกษาคุณสมบัติที่แตกต่างดังกล่าว จากการศึกษาผู้นำที่มีความโดดเด่นหลายๆคน สามารถแบ่งคุณสมบัติที่ค้นพบได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูง รูปร่างภายนอก อายุ เป็นต้น

2. ลักษณะทางความสามารถ เช่น ความเฉลียวฉลาด ความรู้ ความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ

3. ลักษณะบุคลิกภาพ เช่น การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว เป็นต้น แต่ก็มีงานวิจัยมากมายที่ขัดแย้งกันและกัน จนไม่สามารถพบข้อสรุปที่ชัดเจน อีกทั้งยังมีการศึกษาที่พบว่าคุณสมบัติของผู้นำไม่สามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์อีกด้วย (วิภาดา คุปตานนท์, 2544)

ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Theories of Leadership) หมายถึง มองเห็นความสำคัญของคุณสมบัติของผู้นำ (Trait) เช่น ทักษะ (Skill) บุคลิภาพ (Personality) รูปร่างหรือลักษณะทางกายภาพ เชื่อว่า บุคคลเป็นผู้นำโดยกำเนิด

ทฤษฎีภาวะผู้นำ Trait Theory of Leadership แบ่งคุณลักษณะ (Trait) เป็น 3 ประเภท คือ

1. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Trait) ได้แก่ ลักษณะเด่นในเรื่องการก้าวร้าวหรือความนุ่มนวล จิตใจ ทัศนคติ ความคิดสร้างสรรค์ ความเป็นอิสระ การควบคุมและความสมดุลของอารมณ์ สติปัญญา ความเชื่อมั่นในตนเอง

2. ความสามารถ (Abilities) ความมีจริยธรรม สติปัญญา ความรู้ ความสามารถในการพูด การตัดสินใจ

3. ทักษะทางสังคม (Social Skills) ความสามารถในการบริหารงานความสามารถในการรวบรวมสมาชิกในการทำกิจกรรม ทักษะทางสังคม ความมีเกียรติและการเป็นบุคคลที่กว้างขวางเป็นที่ยอมรับ การใช้วิธีการทางการทูตหรือเทคนิคที่ให้คนยอมรับ คล้อยตามการมีส่วนร่วม

แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำ

มโนทัศน์ของผู้นำ ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นปรากฏการณ์สากลของมนุษยชาติเกิดขึ้นพร้อมๆ กับสังคมมนุษย์ ทุกสังคมไม่ว่าสังคมที่เจริญแล้วหรือสังคมที่ล้าหลังกลุ่มใหญ่หรือกลุ่มเล็กต่างมีผู้นำทั้งสิ้น ในยุคก่อนนั้นมีคำที่แสดงภาวะผู้นำ เช่น หัวหน้า ประมุข ราชา พระยา เป็นต้น ส่วนคำว่าผู้นำ (Leader) เป็นคำที่เกิดในยุคหลัง มีในภาษาอังกฤษประมาณ ค. ศ.1300 คำว่า “Leadership” (ภาวะผู้นำ) เพิ่งจะปรากฏประมาณปี ค.ศ.1800 ภาวะผู้นำเป็นวิธีการ (Means) ของการสั่งการเพื่อให้กลุ่มได้บรรลุวัตถุประสงค์ ส่วนผู้นำ คือ บุคคลที่ใช้วิธีการหรือกระบวนการ เพื่อให้กลุ่มนั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ผู้นำนั้นได้เอาตั้งไว้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2536)

ผู้นำที่ประสบความสำเร็จในกระแสของความเปลี่ยนแปลงคือ ผู้ที่จูงใจคนอื่นให้ทำบางอย่าง

ให้สำเร็จโดยการชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของการบรรลุเป้าหมายนั้น และผู้นำยังต้องเป็นผู้ชี้ให้เห็นวิธีทำงานนั้นให้สำเร็จอีกด้วย ความหมายที่ลึกของผู้นำนั้น มิได้จำกัดอยู่แค่เพียงการกำหนดเป้าหมายหรือการกำหนดการปฏิบัติ วาเรน เบนนิส ผู้สอนภาวะเรื่องผู้นำที่มหาลัยเซาเทิร์น แคลิฟอเนีย กล่าวว่าพื้นฐานของภาวะผู้นำ คือความสามารถในการเปลี่ยนกรอบความคิดและจิตใจของผู้อื่น ซึ่งก็คือผู้นำพาคนอื่นไปให้ถึงเป้าหมายโดยช่วยให้เขามองโลกในมุมมองที่ต่างไปจากเดิมตามความหมายที่กล่าวโดยเบนนิส ผู้นำมีความหมายกว้างขวางกว่าการมีตำแหน่งใหญ่โตในองค์เท่านั้น (ทิชี่ โนเอล เอ็ม, 2542)

การที่องค์การหรือหน่วยงานจะอยู่รอดหรือไม่นั้นจะขึ้นอยู่กับบุคคล 2 ประเภท คือ ผู้นำที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ซึ่งเรียกว่าผู้นำหรือผู้บริหาร โดยทำหน้าที่เป็นผู้บริหารองค์การหรือผู้นำองค์การ และอีกประเภทหนึ่งคือ ผู้ปฏิบัติ โดยทั่วไปเรียกว่า ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนผู้บริหารหรือผู้นำเรียกว่าผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารกับผู้อำนาจเป็นคนคนเดียวกันหรือเป็นคนละคนก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่แสดงออก ความแตกต่างของผู้นำ (Leader) กับผู้บริหาร (Administrator) สามารถแยกแยะได้เมื่อบุคคลที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่นได้ แม้ว่าพวกเขาจะไม่ได้ถูกแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ พวกเขาสามารถกลายเป็นผู้นำ โดยความดึงดูดส่วนบุคคลของพวกเขาได้ องค์การที่ประสบความสำเร็จมีลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งที่ต่างไปจากองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จคือ ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ การขาดแคลนผู้นำที่มีประสิทธิภาพไม่ได้เกิดขึ้นกับองค์การธุรกิจเพียงอย่างเดียวเท่านั้น องค์การของรัฐ องค์การทางการศึกษา วัด มูลนิธิ และองค์การอื่นๆ ก็ต้องประสบปัญหาอย่างเดียวกันได้ (สมยศ นาวีการ, 2540) ดังนั้นการศึกษาภาวะผู้นำได้มีการกล่าวถึง และหาคำตอบในอดีตตลอดมาแต่เพิ่งมีการวิจัย ซึ่งส่วนใหญ่มุ่งเน้นตรวจสอบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล โดยพยายามที่จะอธิบายในเรื่องคุณลักษณะ (Traits) ความสามารถ (Abilities) พฤติกรรม (Behaviors) ที่มีของอำนาจ (Source of Power) หรือลักษณะของสภาพการณ์ (Situation) ที่ทำให้ผู้นำสามารถมีอิทธิพลต่อผู้ตามในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม (Yuki, 1989) และมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ภาวะผู้นำ” ต่างกันโดยขึ้นอยู่กับผู้ให้ความหมายจะยึดอะไรเป็นเกณฑ์

เทนเนนบาน (Tennenbaurn, 1959) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ภาวะผู้นำเป็นการใช้อำนาจอิทธิพล หรือความสามารถในการจูงใจให้คนปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการ และคำสั่ง เป็นการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของคนอื่น

เฮอเซ และบลานชาด (Hersey & Blanchard, 1982) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่ใช้อิทธิพลให้บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายในสถานการณ์หนึ่ง และสรุปว่ากระบวนการภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นความสัมพันธ์ของผู้นำ (Leader) ผู้ตาม (Follower) และสถานการณ์ (Situation)

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำคือ ความสามารถของแต่ละบุคคลในอันที่จะก่อให้เกิดกิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มโดยใช้การชักชวน

จูงใจให้บุคคลหรือกลุ่มปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการของตนได้ด้วยความเต็มใจ และยินดีที่จะให้ความร่วมมือ ดังนั้น ผู้นำคือ ผู้ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มในอันที่ก่อให้เกิดการกระทำกิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

ผู้บริหารในฐานะผู้นำขององค์การจะต้องมีภาวะผู้นำ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จขององค์การ เพราะเป็นบุคคลที่ตัดสินใจว่าควรทำอะไร และเป็นผู้นำสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ เหตุผลที่ผู้นำสำคัญกว่าวัฒนธรรมขององค์การและเครื่องมือการจัดการ เพราะผู้นำเป็นผู้สร้างวัฒนธรรม วัฒนธรรมที่ดีขององค์การไม่สามารถเกิดขึ้นหรือหล่อหลอมตนเองได้ แต่ต้องอาศัยผู้นำสร้างขึ้นมา (ทิชี่ โนเอล เอ็ม, 2542)

ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ (Leadership) จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์การให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยคือ (1) ช่วยให้บุคลากรขององค์การได้รับการประสานงาน และแนะนำการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด (2) ช่วยรักษาสถานภาพขององค์การให้มีความมั่นคง โดยการปรับเปลี่ยนหรือปรับตัวตามเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม (3) ช่วยประสานฝ่ายต่างๆ ขององค์การให้ดำเนินการได้ตามลักษณะพลวัตภายในองค์การ โดยเฉพาะในช่วงที่องค์การอยู่ในระหว่างการพัฒนาการเปลี่ยนแปลง ช่วยแก้ไขความขัดแย้งระหว่างส่วนต่างๆ และ (4) ช่วยให้บุคลากรในองค์การบรรลุถึงความต้องการต่างๆ ทั้งในด้านความพึงพอใจและเป้าหมายส่วนบุคคล โดยจะเป็นผู้ที่ชักชวน จูงใจให้ผู้ร่วมงานมีความยินดี และมีความเต็มใจที่จะร่วมมือปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

ทฤษฎีภาวะผู้นำภายใต้การศึกษาความเป็นผู้นำ โดยทั่วไปทฤษฎีความเป็นผู้นำจะมุ่งที่เป้าหมายอย่างเดียวกันคือ การระบุองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้ผู้นำมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการศึกษาความเป็นผู้นำที่สำคัญสามอย่างที่ถูกนำเสนอ คือ ทฤษฎีคุณลักษณะ ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม และ ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ วิธีการศึกษาแต่ละอย่างจะมีแนวทางที่แตกต่างกันต่อการทำความเข้าใจการคาดคะเนความสำเร็จของการเป็นผู้นำและการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่กำลังได้รับความสนใจในช่างเวลานี้คือความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformation Leadership) (สมยศ นาวีการ, 2540) ซึ่งเป็นแนวคิดของ เจมส์ แมคเกรเกอร์ เบอร์นส์ (Burns) และเป็นผู้บัญญัติคำว่า “Transformation Leadership” ได้รับรางวัลพูลิทเซอร์ ปี 1978 (ทิชี่ โนเอล เอ็ม, 2542) “Transformation Leadership” เป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายจนได้ถูกนำไปกล่าวถึงในหนังสือหลายเล่ม และได้รับการแปลในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ “ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง” “ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง” “ความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป” เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมาย ของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความหมายของแรงจูงใจ มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังนี้

สมพร สุทัศนีย์ (2542) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงการจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น หรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ พฤติกรรมทางสังคม และพฤติกรรมการทำงาน โดยเฉพาะในองค์การ ผู้มีหน้าที่โดยตรงในการจูงใจให้ผู้ร่วมงาน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความเต็มใจกระตือรือร้นในการทำงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการสนองความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ

สมใจ ลักษณะ (2543) ได้ให้ความหมายของแรงจูใจว่า เป็นแรงที่กระตุ้นผลักดันชี้นำให้บุคคลทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรืองดเว้นไม่ทำพฤติกรรมอย่าใดอย่างหนึ่ง สิ่งที่เป็นปัจจัยทำให้เกิดแรงจูงใจเรียกว่าสิ่งจูงใจ เช่น เงิน เกียรติยศ เป็นต้น

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2553) ได้ให้ความหมายของแรงจูใจว่า เป็นกิจกรรมทางจิตวิทยาที่กระทำเพื่อกระตุ้นบุคคลให้ทำงานด้วยความเต็มใจ โดยคำนึงถึงเป้าหมายและคุณภาพของงานที่ทำอยู่เป็นหลัก

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งได้รับการจูงใจจากสิ่งเร้าต่างๆ ในสังคม หรือองค์การ เช่น การเพิ่มโบนัสสำหรับผู้ที่สามารถทำรายได้ตามที่องค์การกำหนด เป็นต้น สิ่งเหล่านี้คือส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในตัวบุคคลให้สามารถทำตามเป้าหมายขององค์การได้สำเร็จ

ทฤษฎีของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจไว้โดยมีการจัดลำดับขั้นตอนความต้องการโดยทฤษฎีได้ตั้งขึ้นจากสมมุติฐาน คือ

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการเหล่านี้มีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุดและสิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับที่ว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่เป็นอย่างนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับความสำคัญ คือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงขึ้นก็จะเรียกร้องให้ตอบสนองทันที

มาสโลว์ได้สร้างลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์โดยเริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกายไปสู่ขั้นสูงสุด เมื่อมนุษย์ประสบความสมหวังตามความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว มนุษย์จะมุ่งความต้องการขั้นสูงขึ้น มาสโลว์แบ่งขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับขั้น โดยเริ่มต้นจากความต้องการขั้นพื้นฐาน ทางด้านร่างกายของมนุษย์ ไปสู่จุดยอดคือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของคน

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองเพราะถ้าไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้น นั่นคือความต้องการความปลอดภัยจะเข้ามาแทนที่ เช่น ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนความมั่นคงในหน้าที่การงานเพราะมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น จากอุบัติเหตุ จากอาชญากรรม จากการถูกออกจากงาน เป็นต้น ความต้องการความปลอดภัยนั้นหมายรวมถึงของเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคมด้วย

3. ความต้องการความรักและการยอมรับ (Social Needs) หมายถึงความต้องการที่จะให้และได้รับความรักจากบุคคลอื่น การเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรของสังคมโดยทั่วไป ตลอดจนต้องการความรักจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตนนั่นเอง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะอยากเด่นเป็นที่ยอมรับในสังคมและมีความเชื่อมั่นในตนเองถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ ตลอดจนการได้รับความยกย่องนับถือรวมถึงความต้องการท่าจะมีฐานะซึ่งเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปในสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self-Actualization Needs) ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาส่วนมากนึกอยากจะเป็น นึกอยากจะได้แต่ไม่สามารถเสาะหาได้ การที่บุคคลได้บรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษ เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรี เป็นนักกีฬาที่มีความสามารถได้รับกายกย่องจากบุคคลทั่วไป หรือเป็นนักร้องนักแสดงที่มีชื่อเสียงเป็นต้น

ความสำคัญของแรงจูงใจ

ในแง่ของจิตวิทยาองค์การจะมีการศึกษาทัศนะและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคคล โดยมีความเชื่อว่าพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่จะแสดงออกมาอย่างไรนั้น ปัจจัยหนึ่งจะเกิดมาจากแรงจูงใจของแต่ละบุคคลแทบทั้งสิ้น ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาเรื่องเหล่านี้ให้เข้าใจและทำหน้าที่ในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ ทำงาน ด้วยความรู้สึกพึงพอใจซึ่งจะทำให้เขามีความทุ่มเทและความเอาใจใส่ต่องานที่ทำ และนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอย่างสูงสุด ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้วอาจนำไปสู่ความรู้สึกเบื่อหน่าย เฉื่อยชา ในการทำงาน การขาดงาน การลางาน การขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน การลาออกจากงาน ฯลฯ ซึ่งมีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การ ในที่สุด

การแบ่งประเภทของแรงจูงใจ ตามลักษณะกิจกรรมที่จะนำไปสู่เป้าหมาย หรือความมุ่งหวังของการกระทำ ซึ่งแบ่งได้เป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motives) เป็นความปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จในการทำงานต่างๆ ซึ่งถือว่าเป็นแรงจูงใจที่อยู่ภายในตนเองของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลมีความเพียร

พยายาม ในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักจะมีการแสดงพฤติกรรม ต่างๆ เช่น ชอบทำในสิ่งที่ยากๆ ชอบการแข่งขัน ต้องการเอาชนะสูง มักจะไม่ค่อยยอมผู้อื่น มีความเป็นตัวของตัวเองสูง มีความทะเยอทะยานสูง คาดหวังในสิ่งต่างๆ ไว้สูง มีความเพียรพยายาม มานะ อดทน บากบั่น และต่อสู้เอาชนะความล้มเหลวต่างๆ และพยายามไปให้ถึงจุดหมายปลายทางที่ตั้งไว้

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motives) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตนกับผู้อื่นเป็นหลัก เช่น ทำเพื่อความรัก การยอมรับ มิตรภาพ การให้ผู้อื่นเคารพ นับถือ ทะนุถนอมและความรู้สึกเป็นสุข เมื่อได้เข้าร่วมอยู่ในกลุ่ม การเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมต่างๆ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มักจะชอบทำงานเป็นทีม มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและผู้ร่วมงาน การไม่ทอดทิ้งและการเอาเปรียบผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างคงเส้นคงวา และแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง ที่ตั้งอยู่บนรากฐานของการสร้างมิตรภาพและไมตรีจิตกับผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motives) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบุคคลเหล่านี้มักจะมีความพึงพอใจ ถ้าตนเองสามารถที่จะมีอิทธิพลเหนือสิ่งแวดล้อม พยายามควบคุมสิ่งที่จะมีอำนาจเหนือตน การมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้อื่นทั้งทางตรงและทางอ้อมและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลอื่นอีกด้วย ในบางครั้งอาจแสดงพฤติกรรมภายนอกที่ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่เป็นการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งอยู่ใต้อำนาจของตน และจากการศึกษาพบว่าความต้องการอำนาจนั้น มีความสัมพันธ์อย่างสูงกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงที่มีความต้องการเหนือผู้อื่น มักจะชอบการถกเถียง โต้แย้ง กับผู้อื่นไม่ค่อยคิดถึงความรู้สึกผู้อื่น พอใจที่จะทำงานเป็นผู้นำ ไม่ชอบการทำงานเป็นทีม หรือมีผู้นำหลายคนและมักจะไม่พอใจอย่างยิ่งหากรู้สึกว่าตนเองถูกผู้อื่นแนะนำ ได้มีการอธิบายว่า ความต้องการที่จะมีอำนาจเหนือผู้อื่นนี้จะพัฒนามาจากความรู้สึกที่ต่ำต้อยของบุคคล ความรู้ สึกไม่ทัดเทียมกับผู้อื่น รู้สึกว่าตนเองขาดแคลนในด้านต่างๆ ทั้งด้านการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ ฐานะทางสังคมซึ่งความรู้สึกขาดแคลนเหล่านี้ จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็นปมด้อยของตน (Inferiority Feeling) และเมื่อบุคคลที่มีความรู้สึกขาดแคลนมากเท่าไร ก็จะยิ่งมีการแสดงออกในการแสวงหาอำนาจมากขึ้นเท่านั้น เช่น การโอ้อวด การสร้างปมเด่นในรูปแบบต่างๆ การยกตน ข่มท่าน การแสดงการป้องกันตนเองไม่ให้ใครโจมตี มองโลกในแง่ร้าย ชอบแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้ง รู้สึกไม่ไว้วางใจผู้อื่นและชอบขวางผู้อื่น ทั้งนี้เพื่อการกลบเกลื่อนความรู้สึกของการขาดแคลนดังกล่าว ในขณะที่ผู้ที่ความต้องการการมีอำนาจต่ำมักจะมีเห็นแก่ตัวน้อย ไม่ชอบข่มขู่ผู้อื่น

การแบ่งประเภทของแรงจูงใจตามลักษณะการเกิดสามารถแบ่งชนิดของแรงจูงใจออกเป็น 2 ชนิดได้แก่

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจภายในตัวบุคคลที่มีความต้องการและอยากแสดงพฤติกรรมด้วยเหตุผลที่มาจากความชอบของตนเอง ที่มีผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ทำเพราะอยากจะทำ ยินดีที่จะทำ และเป้าหมายคือการได้ทำกิจกรรมนั้นๆ

เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง อยากทำด้วยตนเองโดยไม่มีใครมาบังคับ ไม่มีใครเอาอะไรมาหลอกล่อ แรงจูงใจภายในของบุคคลเป็นแรงผลักดันที่เกิดมาจากจิตใจ มีความสนใจ มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นๆ มีความอยากรู้อยากเห็น มีความตั้งใจ ความพึงพอใจ การมองเห็นคุณค่า ความอยากทำความรู้สึกสนุก การตั้งเป้าหมายฯลฯ สิ่งเหล่านี้ ล้วนแล้วแต่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆที่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างถาวร

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นสภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกทำให้บุคคลมองเห็นเป้าหมายซึ่งจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมต่างๆ และเป็นความต้องการที่จะกระทำสิ่งนั้นๆ โดยหวังผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่อยู่ภายนอกบุคคล มีผลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการนั้นไม่ได้ทำด้วยความพึงพอใจแต่จะทำเพราะเป้าหมายซึ่งอาจเป็นสิ่งล่อใจ (Incentives) ในรูปแบบของการให้รางวัล คำชมเชย วัตถุสิ่งของ เงิน รางวัล โบนัส เงินเดือน ความสุข ความสำเร็จ ฯลฯ (กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2530)

การสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อการจูงใจทีมงาน

ในการทำงานร่วมกันนั้น หากผู้บริหารหรือหัวหน้างานสามารถสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทีมงานจะถูกจูงใจให้ทำงานต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทำให้การสร้างขวัญและกำลังใจมีความเกี่ยวเนื่องกับการจูงใจ ดังนั้นผู้บริหารหรือหัวหน้างานจึงสามารถนำการจูงใจมาเป็นเครื่องมือในการบริหารทีมงานได้ เพราะการจูงใจจะสามารถกระตุ้นให้เกิดการกระทำ หรือทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะตัดสินใจกระทำการที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อองค์การได้ ทั้งนี้การจูงใจในการทำงาน อาจจะเกิดจากการสร้าง “สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ” (Satisfiers) และ “สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ” (Dissatisfiers) (ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และสุนี เลิศแสวงกิจ, 2538)

สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers)

1. ความสำเร็จ เช่น บรรลุผลสำเร็จในการทำงาน หาวิธีการแก้ไขปัญหาได้ พิสูจน์ความสามารถของตนเอง เห็นผลการทำงานของตนเอง

2. การยกย่อง เช่น กระทำการบางอยากที่แสดงให้เห็นว่าได้รับการยกย่องจากบุคคลส่วนใหญ่ เช่น จากผู้บังคับบัญชา จากทีมงาน เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ

3. ลักษณะงาน เช่น การปฏิบัติงานที่แท้จริง

4. ความรับผิดชอบ เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตนเอง หรืองานของผู้อื่น หรือได้รับมอบหมายความรับผิดชอบใหม่

5. ความก้าวหน้า เช่น การเปลี่ยนแปลงสถานภาพ หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์การ

สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers)

1. การบริหารและนโยบายขององค์การ เช่น ความเพียงพอ หรือความไม่เพียงพอของการจัดองค์การและการบริหารผลกระทบของนโยบายขององค์การที่ก่อให้เกิดอันตรายหรืออำนวยประโยชน์ไม่เท่าเทียมโดยเฉพาะนโยบายด้านบุคคล

2. การบังคับบัญชา เช่น ผู้บังคับบัญชามีความสามารถหรือไม่มีความสามารถมีความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความเกี่ยวพันกันในการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดีหรือไม่ดี

4. สภาพการทำงาน เช่น สภาพการทำงานทางกายภาพ ปริมาณงานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานไม่เหมาะสม

5. เงินเดือน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม

ในทางตรงกันข้าม หากผู้บริหารหรือหัวหน้างานไม่ระมัดระวัง กระทำแต่เรื่องบั่นทอนขวัญและกำลังใจของทีมงาน ไม่ว่าจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ จะส่งผลเสียต่องานและองค์การ ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรให้ความสนใจในประเด็นต่างๆ ที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นทีมได้ เช่น การออกกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เข้มงวดเกินไป ขาดความยืดหยุ่น ทำให้ไม่สามารถปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่แปรเปลี่ยนอย่างรวดเร็วได้ หรือผู้บริหารขาดทักษะในการบริหารงาน ทักษะในการสื่อสาร มีการทำงานที่ไม่เป็นระบบ มีการยึดมั่นในค่านิยมบางประการของคนบางกลุ่ม การไม่รับฟังความคิดเห็น การไม่ได้รับโอกาสในการทำงาน ระบบประเมินผลไม่ยุติธรรม ขาดการสอนงาน วัฒนธรรมองค์การที่เน้นการแข่งขัน ฯลฯ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นอุปสรรคของการทำงานเป็นทีม ทำให้ทีมงานทำงานอย่างเคร่งเครียด ไร้สุข ไร้ขวัญและกำลังใจที่ดี ทำให้เป็นผลเสียต่อประสิทธิภาพของงาน ทีมงาน และองค์การโดยรวม (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2553)

การจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจ

สิ่งจูงใจ (Incentive) หมายถึง สิ่งที่สามารถกระตุ้นให้บุคคลกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยตรง องค์การต่างๆได้นำการจูงใจมาใช้กับระบบการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อให้พนักงานทำงานให้ได้ผลสำเร็จสูงขึ้น โดยการวางแผนให้รางวัลตอบแทนเพิ่มเติมสำหรับความสามารถที่ทุ่มเทให้มากกว่าปกติ ซึ่งได้เกิดผลผลิตเพิ่มมากขึ้นกว่าเกณฑ์มาตรฐาน

การจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจทำได้หลายแบบ คือ (วิชัย โถสุวรรณจินดา, 2556)

1. จ่ายเพิ่มให้ตามผลงานที่ทำได้เพิ่ม (Merit Pay Increases) โดยถ้าพนักงานเพิ่มผลผลิตได้สูงกว่าปกติ แสดงว่าพนักงานได้ทุ่มเททำงานมากกว่าปกติ องค์การจึงส่งเสริมโดยให้ผลตอบแทนมากขึ้น รวมทั้งการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนรางวัลตอบแทนอื่นๆ

2. จ่ายผลตอบแทนตามอัตรารายชิ้นในชั่วโมงมาตรฐานที่ทำงาน (Piece Rate and Related System) วิธีนี้จะกำหนดเวลามาตรฐาน คือเวลาที่จำเป็นและต้องการสำหรับลูกจ้างคนหนึ่งในการผลิตสินค้าได้ 1 ชิ้น หรือ 1 หน่วย ถ้าลูกจ้างสามารถทำงานได้เสร็จภายในเวลามาตรฐาน ค่าจ้างที่ลูกจ้างได้คือ เวลามาตรฐาน (คูณ) อัตราค่าจ้างรายชั่วโมง แต่ถ้าลูกจ้างผลิตสินค้าได้มากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดในเวลามาตรฐาน ลูกจ้างจะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น สำหรับชิ้นงานที่เพิ่มขึ้นโดยผลตอบแทนอาจเป็นอัตราเดียวกับผลตอบแทนของชิ้นงานที่ผลิตได้ในเกณฑ์มาตรฐาน หรือสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานหรืออาจต่ำกว่าเกณฑ์ก็ได้ แต่ทุกวิธีเป็นการเพิ่มแรงจูงใจแก่ลูกจ้างทั้งสิ้น

3. จูงใจโดยการให้ลูกจ้างเข้ามีส่วนร่วมเป็นแนวคิดของบริษัท ลินคอน อิเล็คทริค ที่สร้างระบบจูงใจบุคลากรภายในกิจการซึ่งทำให้บริษัทประสบผลสำเร็จอย่างสูงจนกลายเป็นบริษัทผู้ผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าชั้นนำ มีส่วนแบ่งตลาดถึงร้อยละ 40 แนวคิดพื้นฐานของบริษัทคือมุ่งผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดีขึ้น จึงสามารถขายสินค้าในราคาที่ลดลงต่ำไปได้ และพนักงานมีรายได้และการเลื่อนตำแหน่งเป็นสัดส่วนกับการทุ่มเทให้กับความสำเร็จของบริษัท

ระบบการจ่ายค่าตอบแทนแบบจูงใจของ บริษัท ลินคอน อิเล็คทริค มีดังนี้

3.1 กำหนดอัตรารายชิ้นสำหรับงานต่าง ในโรงงานเกือบทั้งหมด

3.2 มีระบบการจ่ายโบนัสสิ้นปี

3.3 มีการให้รางวัลเงินสดในจำนวนสูงสำหรับข้อเสนอแนะที่พนักงานได้ให้กับกิจการประกันการจ้างงานในระดับร้อยละ 75 ของเวลามาตรฐาน สัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง

3.4 มีกรรมการที่ปรึกษาสำหรับฝ่ายจัดการระดับสูง ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่พนักงานเลือกตั้งขึ้นมา

3.5 จูงใจตามยอดขาย เป็นการจูงใจสำหรับพนักงานขาย โดยนอกจากการให้ค่าจ้างเงินเดือนปรกติแล้ว ยังมีการจ่ายเงินจูงใจพิเศษสำหรับยอดขายที่ทำได้เกินกว่ามาตรฐาน โดยอาจกำหนดเงินจูงใจเป็นร้อยละแน่นอนตามยอดขายหรือเป็นอัตราที่แตกต่างกันไปตามชนิดของผลิตภัณฑ์หรือลูกค้าแต่ละกลุ่มตามความยากง่ายของการทำงานก็ได้

3.6 จูงใจเป็นกลุ่ม การจูงใจเป็นกลุ่มนั้นจะลดการแข่งขันระหว่างบุคคล และเป็นการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือสามัคคีกันมากขึ้น การจูงใจเป็นกลุ่มจะมีการกำหนดรูปแบบของผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เงินโบนัสที่จะให้แก่กลุ่มและบุคคลในกลุ่ม และมีการกำหนดรูปแบบอำนาจการทำงานในกลุ่มโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในกลุ่มนั้นด้วย

การจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ

นอกจากค่าจ้างเงินเดือนที่องค์การจ่ายให้กับพนักงานแล้ว องค์การอาจจัดระบบการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ อีกเพื่อใช้จูงใจและรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายแรงงานด้วย

ผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์การจัดให้เพิ่มเติมจากค่าจ้างเงินเดือนนั้น อาจแยกประเภทได้ดังนี้

1. ผลประโยชน์ที่สร้างความมั่นคงในการทำงานรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น ให้มีการประกันโดยการจ้างงานตลอดชีพแบบญี่ปุ่น หรือให้พนักงานเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกับฝ่ายบริหาร เพื่อป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีแบบเยอรมนี หรือให้มีการจ่ายผลประโยชน์ทดแทนเพื่อการว่างงาน หรือชดเชยเมื่อให้ออกจากงานเป็นต้น

2. ประโยชน์ทดแทนสำหรับการลาหยุดต่างๆ ซึ่งกฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดไว้ เช่น วันหยุดพักผ่อน วันหยุดประจำปี วันหยุดประจำสัปดาห์ วันลาป่วย วันลาเพื่อการคลอด นอกจากนี้ ก็

มีวันหยุดอื่นๆ มากกว่าที่กฎหมายกำหนด เช่น ลากิจ วันลาบวช วันลาเข้าร่วมกิจกรรมสหภาพแรงงานเป็นต้น

3. ผลประโยชน์ตอบแทนกรณีเกษียณอายุเป็นการให้ผลประโยชน์เมื่อพนักงานต้องเกษียณอายุจากองค์การ โดยอาจเป็นรูปแบบบำเหน็จ บำนาญ กองทุนสะสม การประกันชีวิต การทุนฌาปนกิจต่างๆ

4. ผลประโยชน์ในการรักษาพยาบาล และการประกันอื่นๆ เช่น การประกันชีวิต การประกันอุบัติเหตุ การจ่ายชดเชยการเจ็บป่วย ค่ารักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพจากการเจ็บป่วย

5. ผลประโยชน์ในรูปสวัสดิการ เช่น รถรับส่ง ชุดเครื่องแบบ อาหาร ที่พัก เป็นต้น

นอกจากผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจต่างๆ แล้ว องค์การอาจจัดผลประโยชน์ในทางจิตวิทยาให้ด้วย โดยการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีการให้หัวหน้ามีความเข้าใจปัญหาลูกน้องด้วยท่าทีเป็นมิตร การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี การให้งานที่ท้าทายและน่าสนใจ การจัดกิจกรรมกลุ่ม กิจกรรมกีฬาการสังสรรค์เป็นครั้งคราว เป็นต้น

แนวทางการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ที่ได้ผลนั้นควรเป็นไปตามแนวทางดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการให้ผลประโยชน์ตอบแทนให้ชัดเจนเป็นการล่วงหน้า ชี้ให้พนักงานเห็นประโยชน์ และทราบถึงผลที่ได้อย่างทั่วถึงก่อนที่จะนำระบบนี้มาใช้

2. การจัดระบบผลตอบแทนใดๆ ควรคำนึงถึงเงื่อนไขความจำเป็นขององค์การเป็นหลัก และควรหลีกเลี่ยงการลอกเลียนแบบแผนการจ่ายประโยชน์ตอบแทนจากคู่แข่ง

3. พยายามให้แน่ใจว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่จัดขึ้นนั้นตรงกับความต้องการของพนักงานทั้งนี้ควรได้รับฟังความเห็นของพนักงาน หรือตัวแทนของพนักงานด้วย

4. ให้พนักงานเข้ามีส่วนร่วมในการจัดเตรียมร่วมบริหาร รวมทั้งร่วมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายบางส่วนเมื่อจำเป็น

5. ให้มีการทบทวนและประเมินผลโครงการ ผลประโยชน์ต่างๆ เป็นระยะเพื่อปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการและเงื่อนไขที่เป็นอยู่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

ลูเทอร์และเออร์วิค (Luther & Urwick, 1973) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่าเป็น “สาขาวิชาความรู้” อย่างหนึ่งที่แสดงหาความเข้าใจอย่างมีระบบว่าทำไมและอย่างไร คนจึงทำงานร่วมกันอย่างมีระบบเพื่อความสำเร็จของเป้าหมาย ซึ่งตามทัศนะของกูลิคแล้ว การบริหารจะเป็นไปตามข้อกำหนดของสาขาวิชาความรู้ เพราะว่าได้ถูกศึกษาและจัดระเบียบให้เป็นทฤษฎี ทฤษฎีเหล่านี้เขายอมรับว่ามีลักษณะทั่วไปมากจนเกินไปแต่เขายังมองโลกในแง่ดีว่าการบริหารยังอยู่บนหนทางของการเป็นศาสตร์ เพราะว่าการบริหารถูกศึกษาอย่างมีระบบและทฤษฎีต่างๆที่มีอยู่ได้รับการทดสอบเปรียบเทียบกับประสบการณ์อยู่เสมอ เมื่อการบริหารเป็นศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารย่อมจะให้

ความที่รู้เชื่อถือได้กับผู้บริหารว่าต้องทำอะไรภายในสถานการณ์ใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ และช่วยให้พวกเขาคาดคะเนถึงผลลัพธ์ของการกระทำของพวกเขาได้

สมยศ นาวีการ (2544) ได้ให้ความของการบริหารว่า เป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ และการควบคุมกำลัง ความพยายามของสมาชิกองค์การและใช้ทรัพยากรอื่นๆเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การบริหารหมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการ และการควบคุมต่างๆ ภายในองค์การให้เป็นไปอย่างมีระบบแบบแผน ซึ่งเป็นการดำเนินการโดยฝ่ายบริหารขององค์การ

ลูเทอร์และเออร์วิค (Luther & Urwick, 1973) เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการบริหารประกอบด้วย 7 ประการ หรือเรียกว่า POSDCoRB มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านการวางแผน (Planning) หมายถึง การวางแผนหรือการกำหนดการไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ในการบริหารงานใดๆก็ตาม ผู้บริหารจะต้องรู้จักวางแผน เพราะการวางแผนเป็นหลักการสำคัญของกระบวนการบริหาร ผู้บริหารจะต้องตระหนักอยู่เสมอว่าแผนงานเป็นหลักและเป็นรากฐานของการปฏิบัติงาน ถ้าไม่มีแผนงานแล้วเป็นสิ่งที่ยากที่ผู้บริหารจะทำงานให้ได้ผลดี การวางแผนในการบริหารนั้นอาจจัดเป็นแผนระยะสั้น หรือแผนระยะยาวก็ได้ รูปแบบของแผนงานควรประกอบด้วยวัตถุประสงค์ นโยบาย แนวปฏิบัติและมาตรฐานของงานในการวางแผนนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงอยู่เสมอว่า จะทำอะไร (What) จะทำอย่างไร (How) จะใช้เงินเท่าไร (How money) จะมอบหมายให้ใครทำ (Who) และจะกระทำเมื่อไร (When) ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ สภาวะแวดล้อม สภาพดินฟ้าอากาศ ระบบของสังคม พฤติกรรมของบุคคล ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณีอันเป็นที่ยึดถือของบุคคลในกลุ่มนั้นๆ ด้วย

2. ด้านการจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดองค์การหรือหน่วยงาน โดยการจัดแบ่งงานขององค์การหรือของหน่วยงานเป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งวัตถุประสงค์กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดงานควบคุมและบังคับบัญชาในลักษณะหน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา และหน่วยงานช่วย พร้อมทั้งการกำหนด ช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย ซึ่งตามปกติช่วงการบังคับบัญชาจะอยู่ระหว่าง 3-15 หน่วยงาน การจัดองค์การเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะถ้ามีการจัดองค์การที่ดีจะช่วยให้เกิดความราบรื่นในองค์การนั้น ในการจัดองค์การอาจแสดงไว้ในรูปของแผนภูมิองค์การ เพื่อให้เกิดการสื่อสารความเข้าใจในองค์การเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา และการติดต่อ

3. ด้านการจัดการบุคลากร (Staffing) หมายถึง การดำเนินการบริหารงานบุคคลซึ่งเป็นกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสู่หน่วยงาน มีการปฐมนิเทศ และมอบหมายงานให้ทั้งบุคคลใหม่ และบุคลากรเก่า มีการพิจารณาเรื่องความดีความชอบ

4. ด้านการวินิจฉัยสั่งการ (Directing) เป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการบริหาร และเป็นบทบาทที่สำคัญของนักบริหาร เนื่องจากการสั่งการและคำสั่งของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อ

พฤติกรรมขององค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้ การสั่งการถือเป็นการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงาน หรือดำเนินการในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เป็นการตัดสินใจในการเลือกทางเดินขององค์การก็ได้ ในการสั่งการนั้น ผู้บริหารอาจสั่งการได้ 2 วิธี คือ การสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร และการสั่งการด้วยวาจา ในการสั่งการนั้นมีข้อที่ควรคำนึงถึง คือ

4.1 การสั่งการนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การเพียงใด

4.2 ผู้บริหารมีข้อมูลผลการวิจัยและความคิดของนักวิชาการประกอบการตัดสินใจสั่งการเพียงใด

4.3 คำนึงถึงความสามารถของผู้รับคำสั่งด้วยหรือยัง

4.4 ปัจจัยเกื้อกูลและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

4.5 เป็นคำสั่งที่ชัดเจน และเกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้สั่งและผู้รับคำสั่งหรือไม่ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามกำหนดเวลาและสถานที่ตลอดจนผู้รับผิดชอบ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าในเวลาใด ใครทำอะไร ที่ไหน และทำอย่างไร เป็นการสะดวกทุกฝ่ายในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกระบวนการของการผลิตและผลผลิตต่อไป

5. ด้านการประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ การประสานงานเป็นขั้นหนึ่งของกระบวนการบริหาร ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคในการส่งเสริม ชักจูง ตักเตือน และช่วยเหลือให้ทุกหน่วยงานขององค์การ หน้าที่ขององค์การเป็นจุดมุ่งหมายปลายทาง วัตถุประสงค์ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามกำหนดเวลาและสถานที่ตลอดจนผู้รับผิดชอบ ทำให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าในเวลาใด ใครทำอะไร ที่ไหน และทำอย่างไร เป็นการสะดวกทุกฝ่ายในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกระบวนการของการผลิตและผลผลิตต่อไป

5.1 วิธีการประสานงานภายในองค์การ

5.1.1 จัดแผนผังแสดงสายงาน และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงาน และตำแหน่งต่างๆ ให้ชัดแจ้ง เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานก้าวก่าย และซ้ำซ้อนกัน เมื่อหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ งานขององค์การย่อมสอดคล้องกัน

5.1.2 จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

5.1.3 จัดให้มีคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ หรือกำหนดแนวปฏิบัติของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจจัดตั้งเป็นคณะกรรมการประจำและหรือคณะกรรมการเฉพาะกิจก็ได้

5.1.4 การใช้วิธีการงบประมาณ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมให้การปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละโครงการ ประสานงานกัน และบรรลุเป้าหมายอย่างมีเอกภาพ

5.1.5 การติดตามผล เพื่อเป็นการติดตามผลงาน ความก้าวหน้าของงาน และหาทางแก้ไขข้อบกพร่อง และปัญหาต่างๆ

5.1.6 การใช้วิธีติดต่อนอกแบบ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในสายงานที่เกี่ยวข้องโดยอาศัยการติดต่อแบบไม่เป็นทางการ และการใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล เพื่อช่วยให้ประสานงานเป็นไปด้วยดี

5.1.7 การใช้เจ้าหน้าที่ติดต่อเฉพาะ โดยการเลือกใช้บุคคลที่มีความเหมาะสมที่จะทำหน้าที่ประสานงานโดยเฉพาะ เช่น มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพอ่อนโยน และพูดจาน่าฟัง

5.1.8 จัดให้มีงานประชุมระหว่างสมาชิกในองค์การ โดยมีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประชุมสัมมนาเพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสานงานกันทางอ้อมด้วย

5.2 วิธีประสานงานระหว่างองค์การ

5.2.1 การกำหนดสิทธิและหน้าที่ขององค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ขององค์การ จึงควรกำหนดสิทธิและหน้าที่ขององค์การให้ชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน และลดการขัดแย้งกัน

5.2.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการผสม เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5.2.3 การใช้งบประมาณ เพื่อให้องค์การต่างๆ ปฏิบัติงานตามโครงการและงานที่รับผิดชอบตลอดจนเพื่อป้องกันการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน

6. ด้านการรายงาน (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติ และการประชาสัมพันธ์ขององค์การในการบริหารนั้นผู้บริหารจะต้องดำเนินการตามกระบวนการบริหาร เริ่มจากการวางแผนการจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การประสานงาน ต่อจากนั้นก็เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องติดตามผลว่าการที่ได้สั่งการหรือมอบหมายให้แก่ผู้ร่วมงานนั้น ผลการปฏิบัติงานรุดหน้าหรือไม่เพียงใด มีอุปสรรคและข้อขัดข้องประการใด ผลการปฏิบัติงานสอดคล้องและบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นการประเมินผลงานขององค์การ และประเมินผลการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานด้วย และจะได้เป็นข้อมูลในการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา และประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบด้วย

7. ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การบริหารงบประมาณ ในการบริหารงานผู้บริหารมีภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ มีภารกิจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การจัดงบประมาณซึ่งเป็นการวางแผนล่วงหน้าในการขอเงินเพื่อ

จัดซื้อหรือจัดจ้างหรือค่าใช้จ่าย และขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การดำเนินการใช้เงินเพื่อจัดซื้อหรือจัดจ้างตามงบประมาณที่ได้รับนั้น

การบริหารการจัดการ

เฮนรี่ แอล ซิส (Sisk, 1973) ได้ให้ความหมายของ การบริหารการจัดการว่า เป็นการบริหารจัดการการประสานงานของทรัพยากรทั้งหมดผ่านกระบวนการของการวางแผนการจัดการองค์การและการกำกับการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย การจัดการการวางแผน การจัดระเบียบองค์การ การจัดการการควบคุมในองค์การเป็นต้น

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555) ได้ให้ความหมายของการบริหารการจัดการว่า เป็นกระบวนการจัดระบบการทำงานทั้งหมดของธุรกิจนำเที่ยว โดยกำหนดลักษณะของตำแหน่งงาน ขอบเขตอำนาจหน้าที่และการประสานงานระหว่างตำแหน่งต่างๆ เพื่อให้การทำงานของธุรกิจนำเที่ยวดำเนินไปอย่างมีระบบ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การบริหารการจัดการ เป็นกระบวนการที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยการประสานกิจกรรมต่างๆ ผ่านทางทรัพยากรทั้งหมดขององค์การเพื่อให้องค์การเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ การวางแผนการจัดการองค์การ การควบคุมองค์ เป็นต้น

สภาพแวดล้อมขององค์การ

ขอบเขตและสภาพของการปฏิบัติงานบริหารจะเกี่ยวข้องกับการจัดการองค์การที่สำคัญ 2 ด้านใหญ่ๆ ด้วยกันคือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกประกอบไปด้วยปัจจัยต่อไปนี้ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านการเมืองและกฎหมาย ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี หน้าที่ของนักบริหารคือ ทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์การสามารถปรับตัวได้ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการแข่งขัน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 5 ประการ คือ คู่แข่งขันในปัจจุบัน ผู้ซื้อ ผู้ขาย สินค้าทดแทน คู่แข่งรายใหม่ และปัจจัยภายใน คือการจัดการภายในจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการจัดสรรและผสมผสานทรัพยากร

ผู้ประกอบการ

ปัจจุบันนี้คนทั่วไปจะพบเห็นและได้ยินเรื่องราวเกี่ยวกับผู้ประกอบการและการประกอบการอยู่เสมอ ไม่ว่าจะในวารสาร หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ตและสื่ออื่นๆ นอกจากนั้นในแวดวงธรุกิจและการศึกษา การประกอบการถือเป็นหัวข้อที่การกล่าวถึงอยู่เป็นประจำ ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้นิยามของการประกอบการไว้หลายท่านแตกต่างกันไป

อำนาจ ธีระวนิช (2549) ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการ ว่าเป็นบุคคลที่จัดตั้งธุรกิจใหม่ โดยเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนทางธุรกิจ เพื่อหาผลกำไรและการเจริญเติบโตจากโอกาสในการประกอบการและรวบรวมทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับลงทุนในกิจการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ผู้ประกอบการคือบุคคลที่ค้นหาความต้องการของตลาดและเปิดกิจการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการซึ่งผู้ประกอบการมีหน้าที่ในการจัดการ ทั้งการวางแผนการจัดการองค์การ การนำเสนอและการควบคุม องค์การ

สมคิด บางโม (2553) ได้ให้ความหมายของผู้ประกอบการว่า เป็นประกอบการธุรกิจ หรือผู้ลงทุนจัดตั้งธุรกิจเพื่อหวังผลกำไรโดยยอมรับความเสี่ยงที่จะขาดทุนดำเนินการและควบคุมการทำธุรกิจด้วยตนเอง

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจ หน้าที่ในการสั่งการ การบริหารกิจการและเป็นผู้ที่จัดตั้งธุรกิจเพื่อแสวงหาผลกำไรและความก้าวหน้าเจริญเติบโตทางธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการมีหน้าที่ในการบริหารการจัดการต่างๆ เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบกับความสำเร็จ

อำนาจ ธีระวนิช (2549) ได้ระบุถึงองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ประกอบการประสบกับความสำเร็จไว้ดังนี้

1. ความตั้งใจประสบความสำเร็จ (Willingness to Succeed) ความสำเร็จในการประกอบการ ไม่ได้เกิดโดยไม่ต้องเสียต้นทุนแต่อย่างใด ผู้ประกอบการต้องทำงาน 50-60 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ แม้กระทั่งวันหยุด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว

2. ความเชื่อมั่นตนเอง (Self-Confidence) บุคคลที่เชื่อมั่นใจตนเองว่าจะประสบความสำเร็จในเป้าหมาย มักเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดีและคาดหวังต่ออนาคตสูง ผู้ก่อตั้งต้องยอมรับสิ่งท้าทายและพร้อมเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่กลัวต่อความผิดพลาด

3. ความคิดทางธุรกิจที่ชัดเจน (A Clear Business Idea) ผู้ประกอบการต้องรู้ถึงจุดแข็งจุดอ่อนและการแข่งขัน ตลอดจนวิธีการทางธุรกิจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งอาจเป็นผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่า บริการที่เหนือกว่า หรือวิธีการตลาดและการขายที่ชาญฉลาด

4. แผนธุรกิจ (The Business Plan) แผนธุรกิจถือเป็นกุญแจในการสร้างกิจการให้เป็นไปตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ ซึ่งเครื่องมือนี้มักถูกปรับปรุงใหม่เสมอเมื่อได้ดำเนินงานไปแล้ว แต่ในช่วงเริ่มแรกมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการต้องดำเนินงานด้วยแผนปฏิบัติที่เป็นระบบ

5. การควบคุมเงินที่แน่นอน (Exact Control of Finances) ผู้ประกอบการใหม่ที่ไม่มีเงินหมุนเวียนอย่างคล่องตัว อาจต้องประสบกับความล้มเหลว เนื่องจากความสำเร็จของกิจการปกติแล้วไม่ได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตามที่คาดการณ์ไว้ ดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องคำนวณทรัพยากรการเงินอย่างรอบคอบ ตลอดจนต้อทำความเข้าใจการจัดการธุรกิจ รู้ถึงวิธีการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ควบคุมกระแสเงินสด และนำผลกำไรเข้าไปลงทุนใหม่ในกิจการ

6. การตลาดเป้าหมาย (Targeted Marketing) ความสำเร็จในการประกอบการจะเกิดขึ้นได้เพียงเมื่อผู้ประกอบการมีแนวความคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการสู่ตลาด ดังนั้นการกำหนดตลาดเป้าหมายที่ชัดเจนและมีศักยภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

7. ก้าวล้ำหน้าการแข่งขัน (Step Ahead of the Competition) ความสำเร็จจะเป็นไปได้อย่างยั่งยืน กิจการต้องมีแผนการวิจัยพัฒนา เพื่อให้กิจการไม่ต้องสูญเสียความได้เปรียบในตลาด การกระทำแทนการตอบโต้จะก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

8. การสนับสนุนด้านการจัดการ (Management Support) โอกาสแห่งความสำเร็จของผู้ประกอบการใหม่สามารถเพิ่มขึ้นได้ ถ้าผู้ประกอบการนำความรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้นผู้ประกอบการควรเรียนรู้ประสบการณ์จากบุคคลอื่นที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เพื่อนำความรู้นั้นๆ มาใช้ในการจัดการกิจการ

9. ความร่วมมือ (Cooperation) ไม่มีใครจะอยู่เหนือผู้อื่นได้ในทุกพื้นที่ ดังนั้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือจะทำให้ผู้ประกอบการเข้าถึงองค์ความรู้ในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้น

10. โครงสร้างที่ชัดเจน (Clear Company Structure) ความสำเร็จของกิจการต้องมีโครงสร้างที่ชัดเจน บุคลากรต้องมีแรงจูงใจและรับรู้ถึงความรับผิดชอบของตนเองอย่างแน่นอน

คุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

ผู้ประกอบการถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ต้องมีคุณลักษณะพิเศษ และความสามารถค่อนข้างสูงจึงจะสามารถนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จมี 19 ประการ (อาทิตย์ วุฒิคะโร, 2543) ดังต่อไปนี้

1. มีความกล้าเสี่ยง ในระดับปานกลาง ผู้ที่เป็นผู้ประกอบการมักจะเป็นผู้ที่ชอบทำงานที่ท้าท้ายต่อความรู้ ความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นความเสี่ยงที่ผู้ประกอบการประเมินแล้วว่าไม่เกินความสามารถของตนเอง

2. มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ หรือเป็นผู้ที่กระหายความสำเร็จ มุ่งมั่นที่จะทุ่มเทสติปัญญาทำงานทุกอย่างให้บรรลุผลสำเร็จ มีการคิดวิเคราะห์ รู้จักการวางแผน ตั้งมาตรฐานของตนเองเอาไว้ค่อนข้างสูงและปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็งถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลามากกว่าผู้อื่นไม่คำนึงถึงความยากลำบาก และยังคงต่อสู้ต่อไป พร้อมจะทุ่มเทเวลาทั้งหมดให้กับงาน เกิดการเรียนรู้ถึงความผิดพลาดจากที่ผ่านมา เพื่อแก้ไขไปสู่ความสำเร็จ พอใจภูมิใจที่งานออกมาดีเด่น

3. มีความผูกพันต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อผู้ประกอบการมีการตั้งเป้าหมายเอาไว้ มีการวาดภาพจินตนาการไปถึงความสำเร็จ และจะต้องทำอย่างไรถ้าล้มเหลว การค้นหาสาเหตุว่าเกิดขึ้นจากอะไร และควรจะมีแก้ไขอย่างไร ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ประกอบการจะต้องทุ่มเททุกอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จนสามารถวางแผนกลยุทธ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่อาจขัดขวางในการไปสู่เป้าหมาย เตรียมป้องกันที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคที่คาดว่าจะทำให้เกิดการล้มเหลว มุ่งมั่นต่อความสำเร็จจนมองเห็นอนาคต

4. มีความมานะและทำงานหนัก ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องเป็นผู้ทุ่มเททำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มกำลัง และความสามารถแม้ต้องเผชิญอุปสรรคอย่างหนัก

5. มีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้เป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

6. มีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ ในอดีตนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน สามารถที่จะวิเคราะห์เหตุการณ์ในอนาคตข้างหน้าได้อย่างแม่นยำและพร้อมรับเหตุการณ์ที่จะเปลี่ยนแปลง

7. มีความกระตือรือร้น และไม่หยุดนิ่ง ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้องเป็นผู้ที่ทุ่มเทให้กับการทำงานเต็มกำลัง และความสามารถ แม้จะต้องเจอปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆอย่างหนักก็ตาม

8. มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำอย่างเต็มที่ ไม่ว่างานนั้นจะกระทำด้วยตัวเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่นทำก็ตาม ต้องดูแลเอาใจใส่เพื่อให้งานนั้นบรรลุไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

9. มีความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จมักจะเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความเป็นอิสระและพึ่งตนเองได้ มีความมั่นใจ ตั้งใจเด็ดเดี่ยว มีลักษณะเป็นผู้นำสูง

10. มีความสนใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ในอดีตผู้ประกอบการมักไม่ได้เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับสูง แต่เขาสามารถเรียนรู้ให้ตนเองมีความชำนาญ และเชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์ที่เขาผลิต ผู้ประกอบการที่ดีต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา

11. มีความสามารถในการบริหารงาน ผู้ประกอบการจะต้องเป็นผู้ที่มีลักษณะการเป็นผู้นำรู้หลักการบริหารงานจัดการที่ดีเมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคลากรหลายระดับในภาวะที่แตกต่างกันออกไปตามระยะการเติบโตของกิจการ

12. มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่พอใจสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไม่ชอบทำตามแบบดั้งเดิมจะนำเอาประสบการณ์ที่ผ่านมาประยุกต์ใช้ในการสร้างวิธีการใหม่ๆที่ดีกว่าเดิม

13. มีความสามารถในการปรับสภาพแวดล้อม ผู้ประกอบการที่มีความสำเร็จต้องเชื่อมั่นในความสามารถของตนที่จะปรับตนเองให้เป็นไปตามต้องการของสภาพแวดล้อมมากกว่าปล่อยให้ทุกอย่างเป็นไปตามยถากรรม หรือขึ้นอยู่กับโชค หากมีความผิดพลาดก็จะยอมรับข้อผิดพลาดนั้น และพยายามหาวิธีเพื่อปรับปรุงแก้ไข

14. มีความกล้าตัดสินใจ เมื่อได้ศึกษาข้อมูลอย่างถ่องแท้แล้ว มีความเชื่อมั่นในตนเอง ในงานที่ทำลงไป รวมทั้งต้องมีจิตใจของนักสู้อยู่ในสายเลือดอย่างเต็มที่

15. มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์แผนธุรกิจหรือโครงการลงทุนต่างๆ

16. มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร

17. มีความซื่อสัตย์ สิ่งที่จะส่งผลไปสู่ความสำเร็จได้คือ ต้องมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าในด้านคุณภาพสินค้าและต้องสร้างความเชื่อถือของตัวเองในการเป็นลูกหนี้ที่ดีของธนาคาร เป็นนายที่ดีของลูกน้อง มีความซื่อสัตย์ต่อผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ต่อครอบครัว และต่อตนเอง

18. มีการประหยัดเพื่ออนาคต คือการประหยัด รู้จักอดออมเพื่อนำไปขยายกิจการในอนาคต เนื่องจากจุดมุ่งหมายที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้นต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างยาวนาน

19. มีความรับผิดชอบต่อสังคม ผู้ประกอบการคือพลังที่สำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทำให้ประเทศเกิดการพัฒนา เป็นผู้สร้างสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สร้างงานให้คนทำ สร้างรายได้และอำนาจซื้อให้ประชาชน รวมไปถึงเป็นผู้คิดค้นหาวิธีการทำงานใหม่ๆ ผลิตสินค้าแบบใหม่

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การที่ผู้ประกอบการสามารถประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีความเป็นผู้นำ และมีความกล้าที่จะตัดสินใจการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด มุ่งมันและทุ่มเทให้กับงานของตนเอง รวมไปถึงเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่อยู่กับระบบเดิมๆ ชอบการพัฒนาให้มีความก้าวหน้า และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

การพัฒนาองค์การ

ปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านธุรกิจที่ค่อนข้างซับซ้อนมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นเนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นอยู่อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และมีอัตราการปรับตัวที่รวดเร็วเพิ่มขึ้นกว่าในอดีต ทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องดำเนินงาน เพื่อตอบสนองต่อแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ หลักการและเทคนิคของการพัฒนาองค์การจึงเป็นเครื่องมือบริหารที่สำคัญ ซึ่งผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ให้องค์การสามารถแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพตลอดจนสามารถทำให้องค์การเกิดการปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันสมัย

การพัฒนาองค์การมีผู้ให้คำจำกัดความของการพัฒนาองค์การไว้หลากหลาย แต่จะมีขอบเขตและความเข้าในร่วมกัน ซึ่งจะใช้แนวคิดของ พอรัส และโรเบิร์ตสัน (Porras & Robertson, 1992) ที่กล่าวว่า การพัฒนาองค์การ หมายถึง กลุ่มของทฤษฎีกลยุทธ์ และเทคนิคทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นกับองค์การ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งจะส่งผลถึงการพัฒนาหน่วยงานและความสามารถขององค์การโดยรวม จากคำจำกัดความพบว่า องค์ประกอบหลักของการพัฒนาองค์การ (Organization Development) หรือที่นิยมเรียกกันว่า OD จะมีส่วนประกอบหลักที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเพิ่มความสามารถในการทำงานขององค์การ

การพัฒนาองค์การจะศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา เพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการทำงานในระดับต่งๆ ขององค์การ ตั้งแต่บุคคล หน่วยงาน หรือองค์การ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงขึ้นด้วยวิธีการทางพฤติกรรมศาสตร์

2. ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมาชิกขององค์การ

การพัฒนาองค์การมีพื้นฐานจากจิตวิทยามนุษยนิยม (Humanistic Psychology) ที่เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความสามารถและความต้องการจะมีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้นผู้บริหารจะต้อง

จัดโครงสร้างองค์การ ระบบงาน และบรรยากาศในการทำงาน ที่สร้างความพอใจในงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเอง ทำให้เขามีความสุขและพร้อมจะทุ่มเทให้กับงานและองค์การอย่างเต็มที่

พอรัส และโรเบิร์ตสัน (Porras & Robertson, 1992) ได้สรุปผลการศึกษาที่รวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์การเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานที่ผ่านการพัฒนาองค์การว่าจะมีลักษณะร่วมกันดังนี้

2.1 ให้การยอมรับ เคารพ และสนับสนุนผู้อื่นมากขึ้น

2.2 มีการปฏิบัติต่อกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 ใส่ใจ สนใจ และซักถามมากขึ้น

2.4 เปิดกว้างต่อการเรียนรู้ ประสบการณ์ และวิธีการทำงานใหม่ๆ

3. การพัฒนาองค์การมีพื้นฐานจากวิชาสังคมศาสตร์

แม้ว่าปัจจุบันเทคนิคการพัฒนาองค์การได้มีการขยายตัว และมีการบูรณาการเข้ากับเทคนิคการบริหารอื่นๆ เช่น การบัญชีและการเงิน การปรับปรุงเทคโนโลยี สำนักงานและการดำเนินงาน และการจัดโครงสร้างระบบงานใหม่ เป็นต้น แต่ไม่ว่าเราจะพัฒนาองค์การไปในรูปแบบใด เราก็จะต้องประยุกต์การเข้าใจและหลักทางสังคมศาสตร์และมนุษยสัมพันธ์มาประยุกต์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ

สาเหตุของการพัฒนาองค์การ

แม้ว่าเทคนิคการพัฒนาองค์การจะถูกพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง และได้รับการยอมรับจากหลายสถาบัน แต่ปัจจุบันหลายองค์การยังไม่ตื่นตัว และตระหนักถึงความสำคัญ และความจำเป็นการพัฒนาองค์การ อย่างไรก็ตาม การปรับตัวที่เกิดขึ้นทั้งในระดับมหภาค และระดับองค์การ จะทำให้องค์การต่างๆต้องพยายามปรับเปลี่ยนตนเอง เพื่อให้อยู่รอดและเติมโตต่อไปได้ ซึ่งจะทำให้สมาชิกในองค์การสามารถปฏิบัติงาน และดำรงชีวิตร่วมกันอย่างมีความสุข หรือเรียกว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

นอกจากองค์การจะต้องปรับตัวเพื่อที่จะต้องตอบสนองต่อปัจจัยแวดล้อมต่างๆ และแรงกดดันอย่างสร้างสรรค์แล้ว ยังจำเป็นต้องปรับตัวในเชิงรุก (Proactive) ด้วย คือ มีการศึกษา วิเคราะห์และวางแผนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ เพื่อเตรียมพร้อมที่จะรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพราะการปรับตัวตามกระแสของการเปลี่ยนแปลง หรือการปรับตัวตอบสนองต่อปัญหา (Reactive) อาจไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์การสามารถแก้ไขปัญหา และพัฒนาก้าวหน้าได้ทันต่อเหตุการณ์ การพัฒนาองค์การจึงกลายเป็นหลักการ เทคนิคและเครื่องมือที่สำคัญ ในการเตรียมความพร้อมให้กับองค์การในอนาคต ซึ่งเราสามารถสรุปสาเหตุองค์การต่างๆ ต้องทำการพัฒนาได้ดังนี้

1. ความซับซ้อนและความหลากหลายขององค์การ

การเปลี่ยนแปลง และความก้าวหน้าของสังคม ทำให้องค์การจำนวนมากต้องปรับตัวจนมีโครงสร้างที่ซับซ้อน และมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้น ซึ่งเราจะเห็นรูปแบบการปรับตัวในระดับต่างๆ

เช่น การรื้อปรับระบบ (Reengineering) การแตกออกเป็นหน่วยธุรกิจย่อย (Business Unit) การลดระดับการบังคับบัญชา (Delayering) หรือการลดขนาดองค์การ (Downsizing) เป็นต้น ทำให้มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ปฏิบัติทั้งทางกายภาพและจิตใจ ทำให้ฝ่ายบริหารไม่เพียงแต่ต้องตัดสินใจเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ แต่จะต้องวางแผนและทำการพัฒนาองค์การ เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรภายในองค์การ

2. การพลวัตของสภาพแวดล้อม

การขยายตัวและเปลี่ยนของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี และโลกาภิวัฒน์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานต่างๆ เช่น ลูกค้า คู่แข่ง ผู้ขายวัตถุดิบและท้องถิ่น ต่างมีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ของทั้งองค์การและบุคลากร ซึ่งจะเห็นได้จากแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับมหภาคของประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของประชากร ได้สร้างแรงผลักดันให้องค์การธุรกิจต้องปรับตัวและดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของแรงงานเพื่อให้คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

3. ความยืดหยุดและการตอบสนองต่อปัญหา

องค์การต้องมีความยืดหยุ่นต่อแรงกดดัน และสามารถตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจจะสร้างโอกาสหรืออุปสรรคให้แก่องค์การ โดยอุปสรรคที่เกิดขึ้นอาจจะมีรูปแบบที่แตกต่างจากอดีต ทำให้องค์การสามารถตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างเป็นระบบและตรงประเด็น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความสามารถและความพร้อมขององค์การ ในการรับรู้และตระหนักถึงปัญหา การวิเคราะห์สาเหตุ การสังเคราะห์คำตอบ และการแก้ไขที่ถูกต้อง ผ่านทางทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตน กลุ่ม องค์การ และสภาพแวดล้อมอย่างดี

4. แรงผลักดันของเทคโนโลยี

เทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจในด้านการผลิต และการบริหารงาน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรม ทำให้องค์การต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีของตนเอง เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทัดเทียมหรือเหนือกว่าองค์การอื่นๆ ในอุตสาหกรรม มิเช่นนั้นก็จะถูกคู่แข่งขันแซงหน้า และอาจจะต้องออกจากการแข่งขันในที่สุด ซึ่งเราควรให้ความสนใจในเทคโนโลยีต่างๆ ดังนี้

4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ IT ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ชุดคำสั่ง อุปกรณ์สื่อสาร และระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) จะเป็นกลจักรสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพ และความคล่องตัวให้แก่องค์การ ผ่านระบบการจัดการข้อมูลที่เหมาะสม ที่ช่วยให้การตัดสินใจแก้ไขปัญหามีความถูกต้องและเหมาะสมกับข้อจำกัดของสถานการณ์

4.2 เทคโนโลยีการผลิตและการปฏิบัติงาน (Production and Operations Technology) เป็นเทคโนโลยีทันสมัยที่ช่วยให้การผลิตมีประสิทธิภาพ และผลผลิตสูงขึ้น ตลอดจน

ช่วยในการปฏิบัติงานของบุคคลให้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการดำเนินงานของธุรกิจ

4.3 เทคโนโลยีการบริหารงาน (Management Technology) เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ช่วยให้การทำงานขององค์การมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการวางแผน การปฏิบัติการ และการควบคุม เช่น Benchmark (Benchmarking) การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือที่เรียกว่า TOM หรือ การรื้อปรับระบบ (Reengineering) เป็นต้น โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทั้งโครงสร้างและวัฒนธรรมการทำงานขององค์การให้ก้าวหน้าและทันสมัย ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

5. การตื่นตัวด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

นอกจากแรงกดดันของกระแสการดำเนินงานอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม จากปัจจัยแวดล้อมภายนอก เช่น รัฐบาล ท้องถิ่น องค์การพัฒนาเอกชน และลูกค้าแล้ว ผู้บริหารในองค์การต่างๆ ยังตื่นตัว และให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อสังคม ลูกค้าและพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันดับหนึ่งขององค์การ ที่สมควรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และมีมนุษยธรรม เพื่อให้เขามีความพอใจ และเต็มใจปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และเสียสละให้แก่องค์การ โดยปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการทำงานของตน เพื่อให้องค์การก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง

เราจะเห็นได้ชัดว่า การพลวัต ความซับซ้อน และความเกี่ยวข้องกันของปัจจัยแวดล้อม และแรงผลักภายในองค์การ เป็นสาเหตุของปัญหาและโอกาสในการอยู่รอดและเติบโตขององค์การ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องกล้าตัดสินใจอย่างกล้าหาญ และเด็ดขาด ที่จะเป็นเปลี่ยนองค์การ ก่อนที่เหตุการณ์เล็กๆ จะลุกลามเป็นปัญหาร้ายแรง และไม่สามารถทำอะไรได้ โดยผู้บริหารได้แต่เพียงมองดูความล้มเหลว และล่มสลายขององค์การเท่านั้น

กระบวนการพัฒนาองค์การ

ปัจจุบันการพัฒองค์การได้รับการยอมรับในความสำคัญ และนำไปประยุกต์ในองค์การต่างๆ มากขึ้น ทั้งที่นำไปประยุกต์โดยตรงหรือใช้งานในรูปแบบอื่นๆ ทำให้มีการพัฒนาเทคนิคการพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าขึ้น ครอบคลุมการแก้ปัญหา และสามารถพัฒนาองค์การในมิติต่างๆ แต่การทำการพัฒนาองค์การ ก็ไม่ใช่อะไรที่สามารถคิดอะไรแล้วได้อย่างใจ ที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาทุกปัญหาของธุรกิจ และพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าได้ทุกกรณี ทำให้นักบริหารที่ไม่เข้าใจหลักการพัฒนาองค์การ เกิดความคาดหวังที่เกินจริง และเมื่อหลักการพัฒนาองค์การไม่สามารถช่วยให้องค์การของตนแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด ก็จะโทษว่าหลักการพัฒนาองค์การไร้ประสิทธิภาพ และหันไปใช้เทคนิคอื่นแทน ดังนั้นเราควรศึกษารายละเอียดหลักการพัฒนาองค์การ เราสมควรทำความเข้าใจหลักการของการพัฒนาองค์การเพื่อที่จะสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปใช้งานจริง ซึ่งสมควรจะเริ่มต้นจากกระบวนการพัฒนาองค์การ ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอนสำคัญ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวินิจฉัยองค์การ (Organization Diagnosis)

หลังจากที่ผู้บริหารตระหนักถึงปัญหาที่องค์การประสบอยู่หรือมองเห็นโอกาสในการพัฒนาองค์การ เขาก็จะแต่งตั้งผู้ที่มีอำนาจพัฒนาองค์การ (OD Team) ให้ทำการศึกษา ทำความเข้าใจและอธิบายสถานการณ์ปัจจุบันเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา และเสนอแนะวิธีการพัฒนาองค์การในอนาคต

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดกลยุทธ์และวางแผนพัฒนาองค์การ (Establish OD Strategy and Implementation Plan)

ทีมงานพัฒนาองค์การนำข้อมูลจากการวินิจฉัยองค์การ มากำหนดแผนพัฒนาองค์การเลือกเทคโนโลยีและระดับในการพัฒนาองค์การและร่างแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ต้องการซึ่งจะต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน โดยพิจารณาภาพรวมขององค์การ เพื่อให้แผนปฏิบัติการสามารถบูรณาการเข้ากับกลยุทธ์ขององค์การและสร้างผลงานที่สำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ขั้นตอนที่ 3 การนำกลยุทธ์การพัฒนาองค์การไปประยุกต์ (OD Intervention)

หรือการแทรกแซงการพัฒนาองค์การ จัดเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการพัฒนาองค์การ โดยมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำแผนการพัฒนาองค์การ ที่มีการวางแผนปฏิบัติงาน ตารางกิจกรรม กำหนดตารางเวลา และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ตลอดจนมีการเตรียมพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอยู่ตลอดเวลาโดยไม่ท้อถอยต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ตอนที่ 4 การประเมินการพัฒนาองค์การ (OD Evaluation)

เป็นขั้นตอนสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาองค์การที่ช่วยในการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาองค์การว่าสอดคล้องกับเป้าหมาย เกณฑ์ และมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใด ตลอดจนจะต้องมีการแก้ไขและปรับปรุงอย่างไร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ขณะเดียวกันก็จะเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ของทีมงานพัฒนาองค์การที่จะได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อปรับปรุงตนเองให้สามารถทำการพัฒนาองค์การให้ดีขึ้นในอนาคต

จะเห็นได้ว่า การเรียนรู้และความเข้าใจในกรอบความคิด และหลักการของ OD ย่อมจะช่วยให้ผู้บริหาร และพนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายด้วยความเข้าใจ และสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้อย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนมีการพัฒนาการก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

จริยธรรมทางธุรกิจและการพัฒนาจริยธรรม

จริยธรรมทางธุรกิจ

ความเกี่ยวข้องของธุรกิจและจริยธรรมมีความเกี่ยวข้องกันเป็นอย่างมาก หมายถึง การประกอบธุรกิจมีวงจรที่ตอบสนองความต้องการของกันและกันระหว่างเจ้าของกิจการ ลูกค้าซึ่งหมายถึงประชาชนทั่วไป หน่วยงานของรัฐ พนักงานลูกจ้าง ผู้บริโภค และสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนกันทางธุรกิจ เช่น การผลิตสินค้า การขายสินค้า รายได้ ผลกำไร ค่าตอบแทนให้แก่พนักงานลูกจ้าง และความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ควบคุมกันไป หากวงจรนี้เกิดปัญหาขาดความรับผิดชอบ จะทำให้การดำเนินธุรกิจไม่ราบรื่น หยุดชะงัก เสื่อมเสียชื่อเสียงและทำให้ธุรกิจนั้นล้มเหลว ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรปฏิบัติตนตามแนวทางของธุรกิจที่ดีมีจริยธรรมมีจิตสำนึกแห่งความผิดชอบชั่วดี (เนตร์พัณณา ยาวิราช, 2555)

ปัจจุบัน เมื่อเกิดปัญหาระหว่างเจ้าของธุรกิจผู้ประกอบการกับผู้บริโภคขั้นจะมีข้อกฎหมายเป็นบทกำหนดลงโทษผู้กระทำผิด หากแต่ธุรกิจไม่เพียงแต่ทำตามกฎหมายเท่านั้น ธุรกิจควรจะคำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบการด้วย จริยธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารธุรกิจ สังคมกำหนดให้ธุริจต้องมีความรับผิดชอบ ทางจริยธรรม มีสำนึกแห่งความถูกต้อง สิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำหากปราศจากจริยธรรมแล้ว ธุรกิจจะดำเนินไปไม่ได้และทำให้ขาดความเชื่อถือไว้วางใจจากบุคคลทั่วไป จริยธรรมไม่ใช่กฎหมาย แต่หากธุรกิจดำเนินกิจการอย่างไร้จริยธรรมก็จะมีการกำหนดตัวบทกฎหมายเพื่อใช้ในการควบคุมกำกับดูแลและลงโทษตามความผิด

ความหมายของ จริยธรรม (Ethics) และคุณธรรม (Moral)

จริยธรรม หมายถึง การกระทำใดที่เป็นสิ่งที่ถูกต้องมีความดีงามควรปฏิบัติ และการกระทำใดเป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

คุณธรรม หมายถึง สภาพคุณงามความดี เป็นความเชื่อของบุคคลส่วนใหญ่ ซึ่งยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม และส่งเสริมให้สมาชิกในสังคมกระทำความดี และสร้างคุณประโยชน์แก่สังคม และ

จริยธรรมธุรกิจ (Business Ethics) คือ มาตรฐานการกระทำที่ผู้บริหารควรปฏิบัติในทางธุรกิจ

จริยธรรมธุรกิจ เป็นแรงจูงใจที่ทำให้องค์การธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น โดยสิ่งที่บริษัทหรือองค์การธุรกิจจะได้รับตอบแทน คือ ความเชื่อถือ (Credit) ความทุ่มเท (Devotion) ภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) และก่อเกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการ (Brand Royalty)

ขอบเขตความรับผิดชอบขององค์การธุรกิจนั้น จะต้องรับผิดชอบต่อสังคม และผู้บริโภคหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) มากหรือกว้างแค่ไหน แต่สิ่งที่สำคัญ คือ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้บริการ (Consumer) รับผิดชอบในขอบเขตเท่าไหร่ แค่ไหน อย่างไร สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. สิทธิความปลอดภัย (Right to Safety) หมายความว่า ผู้บริโภคต้องได้ความปลอดภัยจากสินค้า และบริการ ที่ผู้ประกอบการจำหน่ายให้

2. สิทธิที่จะรู้ (Right to Know) ผู้บริโภคควรที่จะได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจที่จะซื้อสินค้าและบริการนั้นๆ

3. สิทธิที่จะบอกกล่าว (Right to be Heard) เป็นสิทธิของผู้บริโภคที่จะแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างกิจการและผู้บริโภคดำเนินไปทั้งสองทาง กิจการต้องมีความรับผิดชอบที่จะสร้างกลไกเพื่อแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์เกี่ยวกับสินค้าและบริการจากลูกค้า

4. สิทธิที่จะได้รับการศึกษา (Right to Education) ความรับผิดชอบของกิจการที่ให้ผู้บริโภคเข้าสู่โปรแกรมการศึกษาเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ตลอดจนใช้วิธีที่เหมาะสมซึ่งเป้าหมายคือ ผู้บริโภคได้รับรู้ข้อมูลอย่างเพียงพอ

5. สิทธิในการเลือก (Right to Choice) เป็นสิทธิของผู้บริโภคที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีจำหน่ายอยู่

หลักจริยธรรมตามหลักสากลถือปฏิบัติทั่วโลก (Principle of the Global Compact) กำหนดดังนี้

ด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights)

หลักการข้อที่ 1 สนับสนุนและยอมรับในสิทธิมนุษยชน

หลักการข้อที่ 2 มั่นใจได้ว่าธุรกิจไม่ริดรอนสิทธิอันชอบธรรมของมนุษยชน

ด้านการใช้แรงงาน (Labor)

หลักการข้อที่ 3 การให้เสรีภาพในการต่อรองของพนักงาน

หลักการข้อที่ 4 หลีกเลี่ยงการบังคับข่มขู่พนักงาน

หลักการข้อที่ 5 ไม่กักขังหน่วงเหนี่ยวแรงงานเด็ก

หลักการข้อที่ 6 ไม่เลือกปฏิบัติต่อพนักงาน ต้องปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

ด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (Environment)

หลักการข้อที่ 7 สนับสนุนแนวทางที่ปกป้องรักษาสิ่งแวดล้อม

หลักการข้อที่ 8 ถือปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

หลักการข้อที่ 9 ส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

หลักการข้อที่ 10 ธุรกิจดำเนินการอย่างถูกต้องปราศจาการติดสินบน การไม่มีการโกงกิน

บทบาทของนักธุรกิจเกี่ยวข้องกับจริยธรรมต่อบุคคลดังต่อไปนี้

1. จริยธรรมของผู้ประกอบการต่อลูกค้า ประกอบด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า

1.1 พึงขายสินค้าและบริการในราคายุติธรรม กำไรตามสัดส่วนที่เหมาะสม ไม่ค้ากำไรเกินควร

1.2 พึงขายสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตามที่แจ้งแก่ลูกค้า ในราคาที่ตกลงกันไว้

1.3 พึงดูแลลูกค้าทุกคนเท่าเทียมกัน ใส่ใจในข้อร้องเรียนของลูกค้า

1.4 พึงงดเว้นการสร้างเงื่อนไขให้ลูกค้าต้องทำตามเพื่อต่อรอง

1.5 พึงปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม

2. จริยธรรมของผู้ประกอบการต่อคู่แข่งขัน ประกอบด้วย

2.1 พึงละเว้นการกลั่นแกล้งให้ร้ายป้ายสี ขายตัดราคา แย่งลูกค้า

2.2 พึงให้ความร่วมมือในการแข่งขัน ให้ข้อมูลสินค้าในทางที่เป็นประโยชน์สร้างสรรค์

2.3 พึงต่อสู้ด้วยวิถีทางสันติ วิถีทางธุรกิจที่ไม่มุ่งทำลายซึ่งกันและกัน

3. จริยธรรมของผู้ประกอบการต่อหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วย

3.1 ซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา ไม่หลีกเลี่ยงการกระทำที่กำหนดไว้

3.2 ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย จัดทำบัญชี และเสียภาษีอย่างถูกต้อง

3.3 ละเว้นการติดสินบนเจ้าพนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก หรือหลีกเลี่ยง

3.4 ละเว้นการให้ความร่วมมือสนับสนุนข้าราชการที่มีเจตนาทุจริต

3.5 ละเว้นการให้ของขวัญของกำนัลแก่เจ้าหน้าที่พนักงานของรัฐ

3.6 พึงให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ

3.7 พึงมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานราชการและสร้างศรัทธาต่อประชาชน

4. จริยธรรมของผู้ประกอบการต่อพนักงาน ประกอบด้วย

4.1 พึงให้ค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ให้รางวัลเมื่อมีกำไรมากขึ้น ธุรกิจดีขึ้น

4.2 พึงเอาใจใส่ในสวัสดิการ จัดหาเครื่องป้องกันอันตราย

4.3 พึงพัฒนาให้ความรู้เพื่อเพิ่มความชำนาญ

4.4 พึงยุติธรรมต่อพนักงานทุกคน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4.5 พึงศึกษานิสัยใจคอของพนักงานแต่ละคน

4.6 พึงเคารพสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน

4.7 พึงเชื่อถือไว้วางใจในงานที่มอบหมาย

4.8 พึงให้คำแนะนำปรึกษาช่วยเหลือ

4.9 พึงสนับสนุนให้พนักงานประพฤติตนดี ห้ามปรามถ้าพบว่าพนักงานทำไม่ดี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการต่อพนักงานลูกจ้าง จะต้องมีจริยธรรมต่อพนักงานในด้านต่างๆ สำคัญ 3 ด้านดังนี้

1. ความรับผิดชอบด้านการจ้างงาน (Employment) ทำได้โดยการที่นายจ้างกำหนดค่าตอบแทนในการทำงานให้ตามความเหมาะสมตามที่กฎหมายกำหนด เหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถที่ใช้ในการทำงาน การคุ้มครองการจ้างงานที่สร้างความมั่นคงในการทำงาน ไม่เลิกจ้างโดยปราศจากเหตุผลอันควร หากมีการเลิกจ้างจะต้องจ่ายค่าทดแทนการเลิกจ้าง รวมทั้งการพัฒนาความสามารถของพนักงาน เช่น การฝึกอบรมการพัฒนาทักษะการทำงาน

2. ความรับผิดชอบด้านสภาพการทำงาน (Work Condition) หมายถึง การเอาใจใส่ต่อสถานที่ ทำงานที่มีความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ อันอาจเกิดขึ้นแก่พนักงานได้ รวมทั้งการจัดหาเครื่องป้องกันอันตราย เช่น หมวกนิรภัย ถุงมือ เครื่องป้องกันเสียง เครื่องป้องกันดวงตา การจัดอุปกรณ์ดับเพลิง มาตรการป้องกันอัคคีภัย และจัดหาครื่องมือป้องกัน การจัดให้มีห้องพยาบาลในการให้การรักษาเบื้องต้น การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การจัดหาห้องพัก ห้องทำงานที่มีบรรยากาศเหมาะสมแก่การทำงาน การจัดหาน้ำดื่ม รถรับส่ง และสวัสดิการต่างๆ การจัดให้มีประกันสังคม การประกันอุบัติเหตุ การตรวจสุขภาพ

3. ความรับผิดชอบด้านสิทธิส่วนบุคคลของพนักงาน (Human Right) ในการแสดงความคิดเห็น มีเสรีภาพในการดำเนินชีวิต การรวมกลุ่มกันของพนักงานเป็นสหภาพแรงงานในการเรียกร้องสิ่งต่างๆ รวมทั้ง การเคารพและรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของพนักงาน

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภค โดยบัญญัติถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 ว่า"สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ" (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2556)

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้ บริโภคที่จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย 5 ประการ ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภครวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภคและปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัยมีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต

ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

การพัฒนาจริยธรรม

จริยธรรมในตัวบุคคลสามารถพัฒนาได้โดยการเสริมสร้างจากพื้นฐานครอบครัว สถานศึกษา และสังคมทำให้บุคคลได้รับความรู้ และมีจิตใจใฝ่ ยึดถือค่านิยมอันดีได้แก่ (เนตร์พัณณา ยาวิราช, 2549)

1. ค่านิยมในความเป็นไทย มีความภาคภูมิใจในชาติไทย ไม่นิยมชมชอบการกระทำของคนชาติอื่นอันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา หรือนำเรื่องเสื่อมเสียมาสู่สังคมไทย เลือกรับแต่สิ่งที่ดี

2. ในการยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ไม่แสวงหาแต่ประโยชน์ส่วนตนโดยทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน

3. ค่านิยมเกี่ยวกับอุปนิสัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบ ขยันขันแข็ง หนักเอาเบาสู้ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

4. ค่านิยมเกี่ยวกับการประหยัด ได้แก่ความไม่ทำตนหรูหราฟุ่มเฟือยทั้งด้านการแต่งกาย การบริโภค การดำเนินชีวิต

5. ค่านิยมเกี่ยวกับความเสมอภาค และความยุติธรรม ได้แก่การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ใช้อภิสิทธิ์ในการกระทำสิ่งใดที่ไม่เหมือนกับคนอื่นๆ มีระเบียบวินัย ไม่เลือกปฏิบัติ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทบาทด้านการประสานประโยชน์ระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจ

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม มีหลายฝ่ายด้วยกันทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกองค์การ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ละฝ่ายต่างก็มีความคาดหวังต่อธุรกิจที่แตกต่างกัน ดังตัวอย่าง เช่น (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2546)

ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	ความคาดหวังต่อองค์การธุรกิจ
เจ้าของหรือผู้ถือหุ้น	ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน โดยได้จากผลกำไรในรูปของเงินปันผลในอัตราที่พอใจ
ผู้บริหาร	ได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่คุ้มตอบแทบ
พนักงาน	ได้รับเงินเดือน หรืออัตราค่าจ้างที่พอใจ มีความก้าวหน้าในอาชีพตามความเหมาะสม และมีสถานภาพในการทำงานที่ดี
ลูกค้า ผู้บริโภค ผู้รับบริการ	ได้รับสินค้า และบริการที่มีคุณภาพคุ้มกับราคา ได้ความพึงพอใจจากการใช้สินค้าและบริการนั้น
เจ้าของปัจจัยการผลิต หรือวัตถุดิบ	ได้รับผลการตอบแทนในการจำหน่ายปัจจัยการผลิตหรือวัตถุดิบให้แก่ผู้ที่เป็นธรรม ได้รับการชำระหนี้การค้าตรงเวลาที่ตกลงกัน
เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน	ได้รับชำระหนี้ทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตรงตามกำหนดระยะเวลา และครบตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกัน
คู่แข่งขัน ผู้ประกอบธุรกิจประเภทเดียวกัน	มีการแข่งขันในลักษณะเป็นธรรมและเสมอภาค เป็นเพื่อนที่ร่วมอาชีพที่ดีต่อกัน
ประชาชนหรือชุมชน	เป็นสมาชิกที่ดีของสังคมไม่ทำให้สภาวะแวดล้อมเสียหายในทุกๆด้าน ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของชุมชน เป็นผู้นำสังคมในสิ่งที่ถูกต้องและดีงาม
องค์การของรัฐ	ชำระภาษีครบถ้วน และตรงตามเวลา

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อชิรญา คุณประดิษฐ์ (2545) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลูกค้ามองภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น ทันสมัย ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ช่วยให้บริษัทมีวิธีการบริการ บริหารจัดการการงานทางด้านการตลาดดียิ่งขึ้น ลูกค้าสามารถติดต่อกับบริษัทได้ง่ายขึ้น และช่วยขยายช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อการได้เปรียบในการแข่งขัน การช่วยให้ได้ข้อมูลของลูกค้าเพิ่มขึ้น และการช่วยเพิ่มยอดขายของบริษัทอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับแรงจูงใจต่อการทำธุรกิจนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้มากที่สุดด้านปัจจัยองค์กรพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวที่ศึกษาเปิดดำเนินการมาเป็นระยะเป็น 1-5 ปีมากที่สุด และส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่ตัดสินใจที่จะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้แก่ ภาวะการณ์แข่งขันของธุรกิจท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น

อัญรินทร์ ขจรเวคิน (2548) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์สถานการณ์ทางด้านการตลาด ด้านการวิเคราะห์คู่แข่ง และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องมากที่สุด ส่วนการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด (7 P's) ให้ความสำคัญในด้านกระบวนการการให้บริการ รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ และด้านภาพลักษณ์ สำหรับปัญหาในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านทักษะในการทำงานของบุคลากร คู่แข่ง และราคาตามลำดับ การศึกษาครั้งนี้พบว่าลักษณะการจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการให้ความสำคัญในการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการตลาด และการให้ความสำคัญในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด และการให้ความสำคัญกับปัญหาในการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องการประเมินสภาพปัจจุบันภายในองค์การ และปัญหาในด้านคู่แข่งซึ่งมีความแตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ

วิรุณสิริ ใจมา (2550) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ศักยภาพ บทบาท และความต้องการของภาคธุรกิจในจังหวัดเชียงราย พบว่า ภาคธุรกิจในจังหวังเชียงราย มีศักยภาพด้านการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการวางแผนและจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดอยู่ในระดับต่ำ ภาคธุรกิจในจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย ภาคธุรกิจมีศักยภาพด้านความรู้ความเข้าใจในด้านการวางแผนและการจัดการในระดับสูง ภาคธุรกิจมีศักยภาพภาพด้านความรู้ความเข้าใจเรื่องการท่องเที่ยวของจังหวัดอยู่ในระดับปานกลาง และภาคธุรกิจมีศักยภาพด้านความรู้ ความเข้าใจเรื่องการวางแผน และจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายในระดับปานกลาง

ชนันนัทธ์ จันทร์รินทร์ (2550) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม

ภาคเหนือ พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ระหว่างพนักงานมีผลต่อการปฏิบัติงานสูง และต่ำ โดยพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงมีการรับรู้บทบาทหน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์ประกอบบรรยากาศองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานต่ำ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลการ การพัฒนาบุคลากร การกระตุ้นจูงใจบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร และการยุติการจ้างงานขององค์การส่วนบรรยากาศองค์การจะเป็นการรับรู้ของบุคลากรในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ทั้งทางตรง และทางอ้อม ด้วยเหตุนี้จึงถือว่าทั้งการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การ เป็นสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นความรู้สึกสูง หรือต่ำแตกต่างกันออกไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล

นิภาวรรณ พุทธสงกรานต์, ปิยากร หวังมหาพร และกมลทิพย์ ศรีหาเศษ (2550) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง โครงการศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า ศักยภาพด้านการเรียรู้และใช้ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐานกับนักท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยศักยภาพด้านการเรียนรู้และใช้ภาษาต่างประเทศในการกล่าวขอบคุณสูงสุด รองลงมาคือการทักทายและการขอให้พูดซ้ำ พูดช้าๆส่วนประสิทธิภาพการใช้ภาษาของภาคีจากมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ภาพรวมรัฐมีประสิทธิภาพการใช้ภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับปานกลาง เอกชนอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนประชาชนอยู่ในระดับกลาง ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ และใช้ภาษาต่างประเทศพบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการพูดและการฟัง โดยกลุ่มภาคีส่วนใหญ่เห็นว่า วิธีการได้รับความช่วยเหลือด้านการใช้ภาษาต่างประเทศติดต่อกับนักท่องเที่ยวคือการเรียนรู้จากสื่อด้วยตนเองมากที่สุด ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับการเข้ารับการอบรมโดยหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ซึ่งอบรมในช่วงหมดฤดูการท่องเที่ยว

เจียระไน ภัทราคม (2552) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อันเนื่องมาจากวิกฤติเศรษฐกิจและการเมืองไทย พบว่า ผลการศึกษาแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการนั้น เมื่อพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่าง 79 รายคิดเป็นร้อยละ 100 มีผู้ประกอบการปรับตัวจำนวน 69 รายคิดเป็นร้อยละ 79.70 ทำให้ทราบถึงสัดส่วนที่มีการปรับตัวที่มีมากกวาผู้ที่ไม่มีการปรับตัว ในจำนวนผู้ประกอบการที่มีการปรับตัว 69 รายนี้ ทำให้ทราบว่ามีการปรับตัวที่มากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือด้านกระบวนการ การปรับตัวของผู้ประกอบการทั้งสองด้านนี้มีการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการปรับตัวในระดับน้อยนั้นเรียกจากค่าเฉลี่ยของการปรับตัวจากมากไปน้อยคือ การปรับตัวด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านภาพลักษณ์ ตามลำดับ

ธิดารัตน์ โชคสุชาติ (2553) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ประชาคมอาเซียน ความสัมคัญและการเตรียมความพร้อมของไทย พบว่าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็น 1 ใน 3 เสาหลักของประชาคมอาเซียน และมีเป้าหมาย คือ 1) ตลาดและฐานการผลิตร่วม 2) การสร้างขีดความสามารถในการ

แข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน 3) การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค 4) การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอาจส่งผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบซึ่งจะได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการเตรียมความพร้อมอย่างดีของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการในภาคเอกชนที่คงต้องเร่งปรับตัวเพื่อสร้างขีดความสามารถ เช่น การเร่งพัฒนาตราสินค้า การใช้เทคโนโลยีใหม่ในการผลิต และการพัฒนาในด้านนวัตกรรมใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยสร้างจุดเด่นให้กับผลิตภัณฑ์ของไทย ส่วนภาครัฐก็ควรทำความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งเตรียมมาตรการป้องกันเพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นได้ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

พุทธพร โคตรภัทร (2555) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการเมือพัทยา โดยการเปรียบเทียบการจัดการระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในเมืองพัทยาจำนวน 214 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการจัดการธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุม

2. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยาโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคู่แข่งขัน ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและภัยพิบัติ ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเทคโนโลยี และด้านเศรษฐกิจ

3. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกระบวนการการจัดการธุรกิจนำเที่ยวโดยภาพรวม พบว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านการวางแผน และด้านการจัดองค์การ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลกระทบโดยภาพรวมต่อธุรกิจนำเที่ยวเมืองพัทยา พบว่าผู้ประกอบการประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรัฐ ชวนชม และนงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร (2556) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจทุกด้านในระดับมาก โดยมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับดีมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือทักษะด้านความคิดและทักษะด้านเทคนิคเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งปัจจัยที่ผู้บริหารพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจนำเที่ยว 3 อันดับแรก คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์ และจริงใจต่อลูกค้า

รองลงมาคือ การเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง คุณภาพการให้บริการของพนักงาน การจัดการตารางการท่องเที่ยว ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวก และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถวิเคราะห์แนวโน้มของการตลาดการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องเป็นอันดับแรก

ณภัทร ทิพย์ศรี (2556) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยว ชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้า มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านความเชื่อถือไว้วางใจไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะเดียวกันความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีผลกระทบเชิงบวกต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน ดังนั้นธุรกิจนำเที่ยวที่มุ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการสามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวและผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวอันนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวต่อไป

งานวิจัยต่างประเทศ

ราว (Rao, 2004) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมและผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กของธุรกิจนำเที่ยวในฟิจิ พบว่า วัฒนธรรมที่เป็นปัจเจกบุคคลจะสามารถช่วยส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการได้ ซึ่งวัฒนธรรมแบบเน้นการมีส่วนร่วมนั้นจะทำให้เป็นผู้ประกอบการได้ยาก แต่การจะเป็นผู้ประกอบการที่ดีจะต้องมีปัจจัย ได้แก่ มีการศึกษาดี มีทักษะด้านการจัดการความเสี่ยง ขยันทำงาน มีความพยายาม สามารถบริหารจัดการทางด้านการเงินได้ สามารถระดมต้นทุนได้ มีการวางแผนธุรกิจอย่างรอบคอบ มีทักษะในการออมและการลงทุน มีทักษะในการบริหารการจัดการ และรู้จักการสร้างเงินทุน

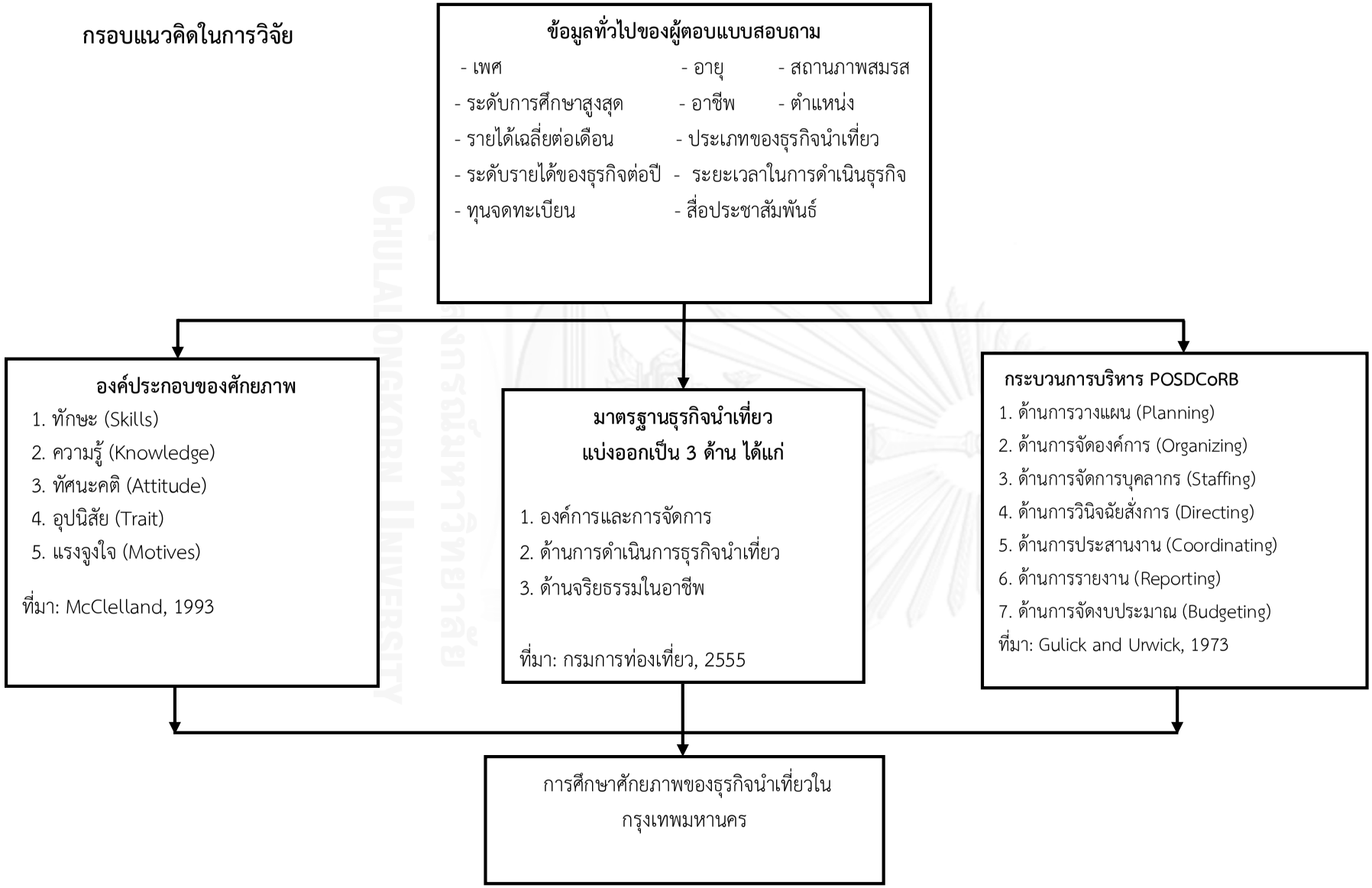
หลิน (Lin, 2007) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การให้บริการของบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวในไทเปและเมืองเกาซุงพบว่า คุณภาพบริการ ด้านทัศนคติ ความเป็นมิตรและบุคลิกภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณค่าการบริการ ว่าสิ่งที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับเงิน เวลา ความพยายาม และพลังใจที่เสียไป

ไซมอล โคโนกิ (Nkonoki, 2012) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง ความท้าทายของผู้ประกอบการท่องเที่ยว กรณีศึกษา เมืองดาร์อีสซาลาม ประเทศแทนซาเนีย ผลวิจัยพบว่า ความท้าทายส่วนใหญ่มาจากผู้ที่คอยให้อำนวยความสะดวกภายนอกของการท่องเที่ยว แต่พวกเขามีผลกระทบทางด้านลบในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวภายในองค์การของผู้ประกอบการท่องเที่ยว อุปสรรคบางอย่างที่มีผลต่อการให้บริการแก่ลูกค้าโดยผู้บริการนำเที่ยว ซึ่งเป็นผลพวงมาจากการทำงานที่ไม่เหมาะสมของปัจจัยสนับสนุนภายนอกอื่นๆ เช่น โครงสร้างพื้นฐานที่ดีด้านความปลอยภัย ฯลฯ ดังนั้นการมีมาตรฐานที่ดีและเหมาะสม ควรจะได้รับมาจากภาครัฐและเอกชน ที่ควรจะมีส่วนร่วม และรับมือกับสิ่งเหล่านี้

นา เบียนและ โบ ซัน (Na & Bo, 2012) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง การพัฒนาแผนธุรกิจสำหรับบริษัทนำเที่ยว กรณีศึกษา บริษัท สแคนดิก อินโฟว์ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อที่จะสร้างแผนธุรกิจที่มีความเป็นไปได้กับบริษัททางด้านการค้าในประเทศฟินแลนด์ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้การวิจัยเชิงคุณภาพถูกนำมาใช้ในวิธีการดำเนินการวิจัยโดยรูปแบบของการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ และใช้เครื่องมือหลักโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกของแต่ละคน จากนั้นทำการวิเคราะห์ปัญหาการวิจัยโดยสรุปข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวมจากการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าแผนธุรกิจนี้เป็นแผนธุรกิจที่มีความน่าสนใจ พอที่จะสามารถดึงนักลงทุนที่มีศักยภาพเข้ามาลงทุนได้ และในส่วนของการรวบรวมจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิพบว่า แผนธุรกิจของบริษัทไม่เพียงแต่นำไปใช้งานทั่วไป แต่ยังสามารถสร้างผลกำไรที่อาจเกิดขึ้นหากมีการตระหนักถึงความถูกต้อง

เทียนไหล หาน, ยีเผิง หลัว และ เหวีย ฉี (Han, Luo, & Qi, 2013) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การตลาด สถานการณ์และข้อเสนอแนะการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวขนาดเล็ก และธุรกิจขนาดกลางใน มนฑลไหหนาน ของจีน ซึ่งผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ของธุรกิจท่องเที่ยวในมณฑลไหหนาน และใช้ทฤษฎีการตลาดและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผ่านการสนทนาและการวิจัย พบว่า มีจุดเชื่อมโยงระหว่างความถี่ของการเดินทาง และอายุของนักท่องเที่ยว และยังเชื่อมโยงกันระหว่างการเลือกซื้อตั๋วและความแตกต่างของเมือง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจนำเที่ยวที่จะทำให้ราคาตั๋วนั้นมากลายเป็นกลยุทธ์ทางด้านการตลาด เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจท่องเที่ยวมีปัญหากับนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก เนื่องจากการใช้กลยุทธ์ทางด้านการตลาดที่ไม่เหมาะสม ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวขนาดเล็ก และขนาดกลางควรเลือกกลุ่มลูกค้าที่มีทั้ง เด็ก วัยรุ่น วัยกลางคน เพื่อการโฆษณาสินค้าและการตัดสินใจในการกำหนดราคาขาย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คือ การใช้แบบสอบถามสำหรับการสอบถามความคิดเห็นในภาพรวมของกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดลำดับขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว กับหัวหน้างานของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,887 ราย (กรมการท่องเที่ยว, 2555ก) และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ผ่านการประเมินโครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ปี พ.ศ. 2556 ในระดับมาตรฐาน ระดับดี และระดับดีมาก จำนวนทั้งสิ้น 76 ราย (กรมการท่องเที่ยว, 2556b) และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการท่องเที่ยวจำนวน 1 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

1) ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามจากขนาดของประชากร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่เป็นหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 1,887 ราย โดยใช้วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ให้ N = ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษาทั้งหมดในที่นี้หมายถึงจำนวนธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
= 1,887 ราย

กำหนด e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง หรือระดับนัยสำคัญ
= .05 (ให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95%)

n = ขนาดตัวอย่างที่ต้องการสุ่มจากธุรกิจนำเที่ยวทั้งหมด 1,887 ราย ในกรุงเทพมหานคร

$$n = \frac{1,887}{1+1,887(0.05)^2}$$

= 330 ราย

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้โดยการสุ่มตัวอย่าง เพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 330 คน ซึ่งผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละเท่าๆกัน เพื่อนำไปเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ คือกลุ่มหัวหน้างาน จำนวน 165 คน และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 165 คน โดยผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยตรงที่บริษัทนำเที่ยว

2) การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Person) จำนวน 6 คน เนื่องจากเป็นจำนวนที่เหมาะและง่ายต่อการดำเนินการในการควบคุม (Greener, 2008) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว ปัจจุบันเป็นที่ปรึกษาและเป็นคณะกรรมการมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ของกรมการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ผ่านการประเมินโครงการตรวจประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ปี พ.ศ. 2556 ที่ได้รับมาตรฐานในระดับมาตรฐาน ดี และดีมาก จากจำนวนธุรกิจนำเที่ยวที่ผ่านการประเมินทั้งสิ้น 76 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามจะคลอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended) และแบบเลือกตอบ (Check List) เป็นการรวบรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะประชากร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว ผลประกอบการด้านธุรกิจนำเที่ยวของสถานประกอบการโดยเฉลี่ยนต่อปี ประสบการณ์ด้านธุรกิจนำเที่ยว ทุนการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจกระทรวงพาณิชย์ และการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 2 เป็นการรวบรวมข้อมูลทางด้านองค์ประกอบของศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แบบสอบถามปลายปิด (Close-Ended) และแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทางด้านศักยภาพขององค์การ

- ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

โดยแบบสอบถามการศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ของแบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) โดยกำหนดคะแนนดังต่อไปนี้

5 คะแนน หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการแปลผล ผู้วิจัยจะนำคะแนนค่าเฉลี่ยคำตอบของความคิดเห็นมาเทียบกับเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2543) มีดังนี้

สูตรการคำนวณอันตรภาคชั้น

อันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$ = $\frac{5 - 1}{5}$

จากการคำนวณได้อันตรภาคชั้น = 0.8

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีศักยภาพอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ผู้วิจัยจะใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended Questions)

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว เป็นการสนทนากลุ่มที่มีการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม มาจัดประเด็นในการสนทนากลุ่ม โดยใช้แนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และผลการวิจัย ซึ่งไม่มีการชี้นำคำตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดมาใช้ในการสนทนากลุ่ม

วิธีการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

2. ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อสร้างแบบสอบถามและแบบสนทนากลุ่มเพื่อให้มีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้เนื้อหาครอบคลุมถึงการศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ได้แก่

2.1 ทางด้านองค์ประกอบของศักยภาพ ได้แก่

2.1.1 ทักษะ

2.1.2 ความรู้

2.1.3 ทัศนะคติ

2.1.4 อุปนิสัย

2.1.5 แรงจูงใจ

2.2 องค์ประกอบทางด้านมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

2.2.1 องค์การและการจัดการ

2.2.2 ด้านการดำเนินการธุรกิจนำเที่ยว

2.2.3 ด้านจริยธรรมในอาชีพ

2.3 องค์ประกอบด้านกระบวนการจัดการประกอบด้วย

2.3.1 ด้านการวางแผน

2.3.2 ด้านการจัดองค์การ

2.3.3 ด้านการจัดการบุคลากร

2.3.4 ด้านการวินิจฉัยสั่งการ

2.3.5 ด้านการประสานงาน

2.3.6 ด้านการรายงาน

2.3.7 ด้านการจัดงบประมาณ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน พิจารณาค่าความตรงของแบบสอบถามด้วยวิธีตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และเนื้อหา (IOC: Index of Item Objective Congruence) เพื่อนำ มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขความถูกต้อง ความชัดเจน และความเหมาะสมในเนื้อหา โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 0.6 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ (Rovinelli & Hambleton, 1977) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนทดลองใช้ โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้คือ

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นแล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรวิธีการหาค่าความตรงของแบบสอบถาม (IOC) คือ ผลรวมคะแนนของข้อนั้นหารด้วยจำนวนผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งค่าความตรงของแบบสอบถามที่ได้คือ 0.98

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานขายในธุรกิจนำเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และหาคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความเที่ยง หรือความสอดคล้องภายใน โดยค่าที่ได้ต้องมีค่าใกล้เคียง 1 มากที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา 0.7 ขึ้นไป เพราะถือว่าค่าที่ได้เพียงพอและเป็นที่ยอมรับทางสถิติ (ยุทธ ไกยวรรณ์ และกุสุมา ผลาพรม, 2553) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงที่ได้คือ 0.98

$$\alpha = \frac{K}{(k \quad 1)} \quad \frac{1 \quad \sum s_i^{\,2}}{St^{\,2}}$$

โดยที่ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
K = จำนวนข้อของคำถาม
$\sum S_i^{\,2}$ = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
St = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงด้านการใช้สำนวนภาษาให้ชัดเจน ตลอดจนรูปแบบการจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อให้มีความเหมาะสม จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดการดำเนินงานไว้ดังต่อไปนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. วางแผนการดำเนินงานการเก็บข้อมูล และกำหนดการเดินทาง

2. ทำการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามโดยตรงที่บริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และจากบริษัทนำเที่ยวที่เข้าร่วมงาน "ไทยเที่ยวไทย ครั้งที่ 30" และ งาน "ไทยเที่ยวไทยไปทั่วโลก 2014" ณ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ โดยให้ผู้ตอบ

แบบสอบถาม อ่านและตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง จากนั้นผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม หลังจากที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถามเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

3. ช่วงระยะเวลาที่เก็บข้อมูลระหว่างเดือน 15 มกราคม–5 มีนาคม 2557

4. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามลงรหัสข้อมูล แล้วนำไปข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

1. วางแผนการดำเนินงานโดยการนัดผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มให้เป็นไปตามวันที่ได้กำหนดเอาไว้

2. ผู้วิจัยยื่นหนังสือแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเพื่อขอความร่วมมือในการสนทนากลุ่ม ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 2 อาคารจุฬาพัฒน์ 7 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ช่วงระยะเวลาที่ทำการสนทนากลุ่มคือ วันพฤหัสบดีที่ 13 มีนาคม 2557 เวลา 9.30-12.00 น.

4. ผู้วิจัยเริ่มการสนทนาโดยการแนะนำผู้เข้าร่วมและทีมงานผู้ช่วยผู้วิจัย จากนั้นเปิดประเด็นการสนทนาในแต่ละประเด็น เพื่อขอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม โดยใช้แนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และผลการวิจัย โดยไม่มีการชี้นำคำตอบให้แก่ผู้เข้าร่วม ซึ่งผู้วิจัยจะมีผู้ช่วยทำการจดบันทึกข้อมูล และบันทึกเสียงการสนากลุ่มด้วยโทรศัพท์มือถือเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ใจความสำคัญ และหลังจากเสร็จสิ้นการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยทำการมอบของขวัญ ได้แก่ ปากกา และเนคไท สำหรับผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มเพื่อเป็นของที่ระลึกในครั้งนี้

5. หลังจากถอดเสียงที่บันทึก และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ใจความสำคัญเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากนั้นผู้วิจัยได้ทำลายเสียงที่บันทึกเอาไว้ทันที

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังต่อไปนี้

แบบสอบถาม (Questionnaires)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะประชากร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว ระดับรายได้ของธุรกิจต่อปี ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และสื่อประชาสัมพันธ์ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทางด้านองค์ประกอบของศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลทางด้านศักยภาพองค์การในธุรกิจนำเที่ยว นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากนั้นนำไปเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่า “t” (Independent Simples t-test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ จะมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์ความถี่ของความคิดเห็นในประเด็นที่เหมือนกันหรือสอดคล้องกัน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพร้อมแจกแจงความถี่ (Frequency)

การสนทนากลุ่ม (Focus group)

ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการท่องเที่ยว จะมีลักษณะเป็นความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ทางผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ใจความสำคัญ (Thematic Analysis) ซึ่งผู้วิจัยบันทึกเสียงการสนทนากลุ่มด้วยโทรศัพท์มือถือและจดบันทึกเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. องค์ประกอบของศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
3. ด้านศักยภาพองค์การ
4. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
5. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางด้านสถิติ และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สัญลักษณ์และคำย่อที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

$\bar{x}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t หมายถึง ค่าที (Independent Samples t-test)

p หมายถึง ความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

* หมายถึง ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 330 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 1-11

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	158	47.90
หญิง	172	52.10
รวม	**330**	**100.00**

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
26-35 ปี	141	42.70
36-45 ปี	124	37.60
46-55 ปี	50	15.20
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	15	4.50
รวม	**330**	**100.00**

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	182	55.20
สมรส	124	37.60
หย่าร้าง	24	7.30
รวม	**330**	**100.00**

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	9.70
ปริญญาตรี	235	71.20
สูงกว่าปริญญาตรี	63	19.10
รวม	**330**	**100.00**

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 71.20

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือ ผู้ที่มีอำนาจในการบริหาร	165	50.00
หัวหน้างาน หรือระดับเทียบเท่า	165	50.00
รวม	**330**	**100.00**

หมายเหตุ ผู้วิจัยเจาะจงแบ่งครึ่งจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละตำแหน่ง

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในระดับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือผู้ที่มีอำนาจในการบริหาร จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และระดับ หัวหน้างานหรือระดับเทียบเท่า 165 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
15,000-30,000 บาท	147	44.50
30,001-45,000 บาท	89	27.00
45,001-60,000 บาท	48	14.50
มากกว่า 60,000 บาท ขึ้นไป	46	13.90
รวม	**330**	**100.00**

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยนต่อเดือนตั้งแต่ 15,000-30,000 บาท จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจนำเที่ยว

ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทย ภายในประเทศ (Domestic Tour)	214	30.80
ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ (Inbound Tour)	219	31.60
ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยท่องเที่ยวต่าง ประเทศ (Outbound Tour)	261	37.60
รวม	**694**	**100.00**

หมายเหตุ เป็นคำถามที่ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour) จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 รองลงมาเป็นธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Inbound Tour) จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 และเป็นธุรกิจนำเที่ยวประเภทธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ (Domestic Tour) จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลประกอบการด้านธุรกิจนำเที่ยวของสถานประกอบการโดยเฉลี่ยต่อปี

ผลประกอบการด้านธุรกิจนำเที่ยวของสถานประกอบการโดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ล้านบาท	95	28.80
ระหว่าง 5 – 10 ล้านบาท	75	22.70
ระหว่าง 11 – 20 ล้านบาท	40	12.10
มากกว่า 20 ล้านบาท	120	36.40
รวม	**330**	**100.00**

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีผลประกอบการด้านธุรกิจนำเที่ยวของสถานประกอบการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 รองลงมาคือน้อยกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และระหว่าง 5 – 10 ล้านบาทจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ด้านธุรกิจนำเที่ยว

ประสบการณ์ด้านธุรกิจนำเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	22	6.70
5 – 10 ปี	171	51.80
11 – 15 ปี	54	16.40
มากกว่า 15 ปี	83	25.20
รวม	**330**	**100.00**

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ด้านธุรกิจนำเที่ยวระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมามากกว่า 15 ปีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 และระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจกระทรวงพาณิชย์

ทุนการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจกระทรวงพาณิชย์	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท	94	28.50
ระหว่าง 1-5 ล้านบาท	145	43.90
ระหว่าง 5-10 ล้านบาท	26	7.90
มากกว่า 10 ล้านบาท	61	18.50
ไม่มีทุนจดทะเบียน	4	1.20
รวม	**330**	**100.00**

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ระหว่างระหว่าง 1-5 ล้านบาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 รองลงมาคือต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

สื่อที่ใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	95	8.80
วิทยุกระจายเสียง	19	1.80
โทรทัศน์	18	1.70
ภาพยนต์	0	0.00
แผ่นปลิว	110	10.20
นิตยสารการท่องเที่ยว	177	16.40
อินเทอร์เน็ต	302	28.00
แฟลชไดร์ฟ/ ซีดีรอม	44	4.10
จดหมาย	81	7.50
ออกบูธ	156	14.50
ร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขายทางภาครัฐและเอกชน	65	6.00
อื่นๆ	12	1.10
รวม	**1,079**	**100.00**

หมายเหตุ เป็นคำถามที่ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขอมูลข่าวสาร จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 รองลงมาคือใช้สื่อนิตยสารการท่องเที่ยว จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 และใช้วิธีเผยแพร่โดยการออกบูธ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

Chulalongkorn University

ศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านองค์ประกอบของศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านทัศนะคติ ด้านอุปนิสัย ด้านแรงจูงใจ ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 12-17

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
ด้านทักษะ (Skills)	3.91	0.481	มาก
ด้านความรู้ (Knowledge)	3.86	0.642	มาก
ด้านทัศนคติ (Attitude)	4.05	0.521	มาก
ด้านอุปนิสัย (Trait)	4.16	0.492	มาก
ด้านแรงจูงใจ (Motives)	3.84	0.755	มาก
รวม	**3.96**	**0.482**	**มาก**

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะ

	ด้านทักษะ (Skills)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	ท่านมีทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Office และระบบสารสนเทศ	3.77	0.801	มาก
2	ท่านมีทักษะทางด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ	3.62	0.899	มาก
3	ท่านมีทักษะทางด้านการคำนวณทาง คณิตศาสตร์	3.72	0.912	มาก
4	ท่านมีทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในงานด้าน ธุรกิจนำเที่ยว	4.12	0.791	มาก
5	ท่านมีทักษะในการพูดภาษาที่สาม เช่น ภาษาญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส	2.58	1.253	น้อย
6	ท่านมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล ทางด้านการท่องเที่ยวให้แก่ผู้ใช้บริการ	4.30	0.743	มากที่สุด
7	ท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า	4.28	0.721	มากที่สุด
8	ท่านมีความสามารถในการตัดสินใจ	4.27	0.691	มากที่สุด
9	ท่านมีทักษะในการบริหารเวลา	4.15	0.750	มาก
10	ท่านมีทักษะในการสื่อสาร และการเจรจา ต่อรอง	4.17	0.727	มาก
11	ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดนอก กรอบ สามารถสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	4.07	0.829	มาก
	รวม	**3.91**	**0.481**	**มาก**

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีศักยภาพทางด้านทักษะอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในประเด็น ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล/ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด และมีศักยภาพทางด้านทักษะอยู่ในระดับน้อย ในประเด็นทักษะในการพูดภาษาที่สาม เช่น ภาษาญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ในกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้

	ด้านความรู้ (Knowledge)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	ท่านมีความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว	3.56	0.934	มาก
2	ท่านมีความรู้ทางด้านการจัดคนการนำเที่ยว	4.10	0.761	มาก
3	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในระบบการเงิน	4.01	0.845	มาก
4	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยง	3.65	0.873	มาก
5	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.99	0.908	มาก
	รวม	**3.86**	**0.642**	**มาก**

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีศักยภาพทางด้านความรู้อยู่ในระดับมากในทุกประเด็น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้านทัศนคติ

	ด้านทัศนคติ (Attitude)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	ท่านเป็นคนที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.39	0.635	มากที่สุด
2	ท่านเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี	4.24	0.649	มากที่สุด
3	ท่านเป็นคนที่มีวิสัยทัศน์	4.29	0.649	มากที่สุด
4	ท่านคิดว่าองค์การของท่านมีศักยภาพที่ดี	4.06	0.794	มาก
5	ท่านมีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.61	0.947	ปานกลาง
6	ท่านมีการพัฒนาเครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	3.96	0.918	ปานกลาง
7	นโยบายการพัฒนาบุคลากร/งาน ทำให้เกิดขวัญ กำลังใจในการทำงาน	3.85	0.806	ปานกลาง
	รวม	**4.05**	**0.521**	**มาก**

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีศักยภาพทางด้านทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ประเด็น เป็นคนที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น/ เป็นคนที่มองโลกในแง่ดี/ เป็นคนที่มีวิสัยทัศน์/ ถัดมามีทัศนคติในระดับมาก ได้แก่ประเด็น คิดว่าองค์การของท่านมีศักยภาพที่ดี/ และปานกลาง ได้แก่ประเด็น มีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ/มีการพัฒนาเครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ใช้ ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา/นโยบายการพัฒนาบุคลากร/งาน ทำให้เกิดขวัญ กำลังใจในการทำงาน และผู้บริหารในธุรกิจนำเที่ยว มีศักยภาพทางด้านทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ประเด็น การพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ/มีการพัฒนาเครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ใช้ ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา/ นโยบายการพัฒนาบุคลากร/งาน ทำให้เกิดขวัญ กำลังใจในการทำงาน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้านอุปนิสัย

	ด้านอุปนิสัย (Trait)	$\bar{x}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	ท่านมีบุคลิกภาพที่มีความเป็นผู้นำสูง	4.04	0.771	มาก
2	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ได้ดี	4.02	0.714	มาก
3	ท่านสามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาให้ผู้ตามมีความแข็งแกร่ง	4.08	0.688	มาก
4	ท่านมีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	4.25	0.653	มากที่สุด
5	ท่านเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี	4.34	0.662	มากที่สุด
6	ท่านมีอิสระในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ	4.25	0.618	มากที่สุด
	รวม	**4.16**	**0.492**	**มาก**

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีศักยภาพทางด้านอุปนิสัยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ประเด็น มีบุคลิกภาพที่มีความเป็นผู้นำสูง/สามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ได้ดี/สามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาให้ผู้ตามมีความแข็งแกร่ง/และมีศักยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ประเด็น มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น/เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี /มีอิสระในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้านแรงจูงใจ

	ด้านแรงจูงใจ (Motives)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	ท่านได้รับความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน	4.15	0.747	มาก
2	ท่านมีการให้เงินตอบแทนพิเศษ หรือเงินโบนัสอย่างสม่ำเสมอแก่พนักงาน	3.88	0.969	ปานกลาง
3	ท่านได้จัดให้พนักงานทัศนศึกษาท่องเที่ยวต่างประเทศ เพื่อนำความรู้มาพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.50	1.231	มาก
	รวม	**3.84**	**0.755**	**มาก**

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีศักยภาพทางด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ประเด็น ได้รับความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน/ได้จัดให้พนักงานทัศนศึกษาท่องเที่ยวต่างประเทศ เพื่อนำความรู้มาพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน ยกเว้นประเด็น การให้เงินตอบแทนพิเศษ หรือเงินโบนัสอย่างสม่ำเสมอแก่พนักงาน มีศักยภาพทางด้านแรงจูงใจในระดับปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ศัยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านศัยกภาพองค์การ ของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การ ในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน การจัดงบประมาณ ความพร้อมทางด้านสถานที่ ด้านสินค้าและบริการ และด้านจริยธรรมในอาชีพ ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 18-28

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ศักยภาพองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
ด้านการวางแผน (Planning)	3.93	0.622	มาก
ด้านการจัดองค์การ (Organization)	3.80	0.628	มาก
ด้านการจัดการบุคลากร (Staffing)	3.60	0.675	มาก
ด้านการวินิจฉัยสั่งการ (Directing)	3.86	0.781	มาก
ด้านการประสานงาน (Coordination)	3.93	0.819	มาก
ด้านการรายงาน (Reporting)	3.94	0.722	มาก
ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)	3.79	0.676	มาก
ความพร้อมทางด้านสถานที่ (Readiness of Place)	3.92	0.715	มาก
ด้านสินค้าและบริการ (Product and service)	4.13	0.604	มาก
ด้านจริยธรรมในอาชีพ (Career ethics)	4.44	0.496	มากที่สุด
รวม	**3.93**	**0.552**	**มาก**

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวมีศักยภาพอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านจริยธรรมในอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการวางแผน

	ด้านการวางแผน (Planning)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	องค์การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ	3.80	0.882	มาก
2	องค์การมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับ โดยมุ่งมั่นที่จะทำแผนที่ได้ระบุไว้ให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน	3.90	0.827	มาก
3	มีการวางแผนทุกครั้งก่อนการทำงานเพื่อที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด	4.05	0.842	มาก
4	มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนให้แก่บุคลากรอย่างชัดเจน	3.98	0.839	มาก
5	องค์การมองเห็นปัญหาที่มีอยู่ และหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นอย่างถูกวิธี	3.95	0.772	มาก
6	องค์การมีการวางแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	3.85	0.763	มาก
7	องค์การมีการพิจารณาข้อเท็จจริงที่มีอยู่ และปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคต พร้อมวิธีแก้ไข	3.92	0.845	มาก
8	องค์การมีการควบคุมหรือการประเมินผลเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้	4.04	0.878	มาก
9	องค์การมีการจัดกิจกรรมระดมความคิดในการพัฒนางาน	3.87	0.869	มาก
	รวม	**3.93**	**0.622**	**มาก**

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านการวางแผนมีศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการจัดองค์การ

	ด้านการจัดองค์การ (Organization)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	มีการกำหนดโครงสร้างขององค์การไว้อย่างชัดเจน	3.80	0.880	มาก
2	องค์การมีการกำหนดส่วนงานทั้งระบบงานหลักและระบบงานย่อยสอดคล้องสัมพันธ์กันตามหน้าที่การทำงานของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน	3.90	0.802	มาก
3	องค์การมีบุคลากรเพียงพอต่อความต้องการ	3.59	0.898	มาก
4	องค์การมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน โดยการคำนึงถึงความเหมาะสมของงาน	3.84	0.794	มาก
5	องค์การมีการจัดให้มีระบบสารสนเทศเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งภายในและภายนอก และสารสนเทศนั้นอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม และทันเวลา	3.92	0.864	มาก
6	องค์การมีการจัดการและการประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ เป้าหมาย วัตถุประสงค์หรือความสำเร็จขององค์การ	3.81	0.794	มาก
	รวม	**3.80**	**0.628**	**มาก**

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านการจัดองค์การ มีศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการจัดการบุคลากร

	ด้านการจัดการบุคลากร (Staffing)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	องค์การมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดึงดูดรักษาพนักงานได้ดี	3.73	0.878	มาก
2	องค์การมีระบบคัดเลือกบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาที่ตรงกับหน้าที่ เช่น สาขาบัญชี สาขาการท่องเที่ยว เป็นต้น	3.49	1.050	มาก
3	มีการเตรียมพร้อมด้านการสรรหาคัดเลือกทรัพยากรบุคคล เช่นการหาแรงงานราคาถูกหรือ แรงงานฝีมือขั้นสูง จากประเทศสมาชิกในอาเซียน	2.38	1.177	น้อย
4	องค์การมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์การดำเนินงาน	3.58	1.106	มาก
5	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงานของแต่ละคน องค์การมีการจัดทำไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	3.51	1.098	มาก
6	หน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สำคัญ มีการอนุมัติโดยหัวหน้างานหรือผู้บริหารสูงสุด	4.07	0.814	มาก
7	มีการวางแผนการเพื่อการรักษาแรงงงานที่มีฝีมือในปัจจุบัน	3.74	1.083	มาก
8	มีการพัฒนาความรู้ทักษะ พนักงานอย่างต่อเนื่อง (ภาษา วัฒนธรรม การทำธุรกิจระหว่างประเทศ ทักษะเฉพาะ)	3.63	1.018	มาก
9	มีระบบการทำงานเป็นทีม โดยมีการประสานงานกันภายในแผนกที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี	4.04	0.941	มาก
10	มีการเตรียมพร้อมด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลด้านภาษาอังกฤษ	3.48	1.011	มาก
11	มีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การแก่บุคลากร	3.97	0.990	มาก
	รวม	**3.60**	**0.675**	**มาก**

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านการจัดการบุคลากร อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในประเด็น มีการเตรียมพร้อมด้านการสรรหาคัดเลือกทรัพยากรบุคคล เช่นการหาแรงงานราคาถูกหรือ แรงงานฝีมือขั้นสูง จากประเทศสมาชิกในอาเซียน อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการวินิจฉัยสั่งการ

	ด้านการวินิจฉัยสั่งการ (Directing)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	มีการมอบหมายหน้าที่การทำงาน โดยการคำนึงถึงศักยภาพในตัวบุคคลและความเหมาะสมของงาน	4.08	0.813	มาก
2	องค์การมีระบบสั่งการที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายในองค์การ	3.92	0.888	มาก
3	องค์การมีการจัดประชุมระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม	3.78	0.980	มาก
4	องค์การมีการสั่งการให้รวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ	3.93	0.976	มาก
5	องค์การมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	3.82	0.898	มาก
6	องค์การมีการมอบอำนาจหน้าที่ กระจายอำนาจการบริหารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	3.68	0.906	มาก
	รวม	**3.86**	**0.781**	**มาก**

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านการวินิจฉัยสั่งการมีศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการประสานงาน

	ด้านการประสานงาน (Coordination)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	มีการประสานความเข้าใจระหว่างบุคลากร และผู้บริหาร เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติกับองค์การอย่างสม่ำเสมอ	3.97	1.002	มาก
2	มีการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบริษัทคู่ค้าที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในระหว่างองค์การ	4.02	0.887	มาก
3	องค์การมีการประสานงานกับส่วนต่างๆภายในองค์การอย่างต่อเนื่องและเป็นไปอย่างมีระบบ	3.89	0.877	มาก
4	องค์การมีเครือข่ายทางธุรกิจที่เข้มแข็ง	3.92	0.974	มาก
5	องค์การมีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานทางด้านการท่องเที่ยว	3.87	0.975	มาก
	รวม	**3.93**	**0.819**	**มาก**

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านการประสานงาน มีศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการรายงาน

	ด้านการรายงาน (Reporting)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	บุคลากรมีการรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ให้ทางผู้บังคับบัญชาทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.96	0.821	มาก
2	บุคลากรมีการรายงานปัญหาต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างเหมาะสม	4.05	0.840	มาก
3	บุคลากรภายในแผนกมีการปรึกษาปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไข โดยการรายงานปัญหาต่างๆ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีระบบแบบแผน	3.98	0.760	มาก
4	องค์การมีการจัดเก็บสถิติและผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ	3.74	1.058	มาก
5	องค์การนำผลการประเมินต่างๆ มาปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้า	3.98	0.889	มาก
	รวม	**3.94**	**0.722**	**มาก**

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านการรายงาน มีศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านการจัดงบประมาณ

	ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	มีการศึกษาวิธีการบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด และรู้ว่าต้นทุนในการประกอบการมีอะไรบ้าง	3.94	0.768	มาก
2	รู้ถึงต้นทุนหมุนเวียนในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์	3.82	0.893	มาก
3	มีการวางแผนระยะยาวในการจัดหางบประมาณในการดำเนินงานขององค์การ	3.91	0.833	มาก
4	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบงบประมาณขององค์การและมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อความโปร่งใสในการทำงาน	3.77	1.059	มาก
5	องค์การสามารถจัดหาเงินลงทุนจากสถาบันการเงินหรือหุ้นส่วนเพื่อขยายกิจการ	3.88	0.975	มาก
6	มีการบริหารสภาพคล่องทางการเงินได้อย่างเหมาะสม	4.05	0.817	มาก
7	มีระบบบัญชีที่สามารถคำนวณต้นทุนตามกลุ่มผลิตภัณฑ์	3.98	0.853	มาก
8	มีการนำข้อมูลทางบัญชีการเงินมาช่วยในการตัดสินใจ	3.81	0.848	มาก
9	มีการเตรียมการนำเงินไปลงทุนเพื่อขยายกิจการเข้าสู่ตลาดต่างประเทศ	3.05	1.293	ปานกลาง
10	มีการเตรียมการด้านเงินลงทุนอย่างระมัดระวัง เพื่อลดความเสี่ยง	3.80	1.096	มาก
	รวม	**3.79**	**0.676**	**มาก**

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านการจัดงบประมาณอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในประเด็น การเตรียมการนำเงินไปลงทุนเพื่อขยายกิจการเข้าสู่ตลาดต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางความพร้อมทางด้านสถานที่

	ความพร้อมทางด้านสถานที่ (Readiness of place)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	ที่ตั้งขององค์การอยู่ในบริเวณที่มองเห็นได้ชัด และง่ายต่อการเข้าถึงของกลุ่มผู้มาติดต่อ	3.86	0.884	มาก
2	มีการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีขั้นสูงในสินค้าหรือบริการ เพื่อสร้างความแตกต่างและคุณภาพ	3.89	0.980	มาก
3	มีการเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมเพื่อลดต้นทุนโดยใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน	3.77	0.838	มาก
4	มีการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการขยายตัวของตลาด	4.04	0.987	มาก
5	มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงานเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน	4.05	0.831	มาก
	รวม	**3.92**	**0.715**	**มาก**

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านความพร้อมทางด้านสถานที่มีศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านสินค้าและบริการ

	ด้านสินค้าและบริการ (Product and service)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	องค์การมีคนการนำเที่ยวกำหนดไว้อย่างชัดเจน สำหรับนักท่องเที่ยวไว้เลือกใช้บริการ	4.07	0.769	มาก
2	มีโปรแกรมท่องเที่ยวที่ระบุกิจกรรมต่างๆ ที่ดึงดูความสนใจ เช่น แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมระหว่างการเดินทาง ตามความเหมาะสม	4.21	0.744	มากที่สุด
3	องค์การมีการจัดผู้นำเที่ยว ทั้งในและต่างประเทศเหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว	4.11	1.015	มาก
4	มีการระบุราคา ค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ค่าที่พัก ตั๋วเครื่องบิน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	4.23	0.717	มากที่สุด
5	องค์การมีการประสานงานกับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการเดินทาง	4.32	0.778	มากที่สุด
6	มีการติดตามเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างนำเที่ยว เช่น การประสานงานกับมัคคุเทศก์ หรือผู้นำทัวร์ ร้านค้าของที่ระลึก หรือร้านอาหารเป็นต้น	4.25	0.767	มากที่สุด
7	มีการวางมาตรการแก้ไขไว้ล่วงหน้า สำหรับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างนำเที่ยว	4.22	0.772	มากที่สุด
8	มีมัคคุเทศก์และทีมงานที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการสื่อสาร และการให้บริการตรงตามเป้าหมายขององค์การ	4.23	0.841	มากที่สุด
	มีการจัดยานพาหนะเหมาะสมสำหรับการนำเที่ยว	4.16	0.728	มาก
10	มีระบบการจัดการด้านที่พักเป็นอย่างดี	4.05	0.903	มาก

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านสินค้าและบริการ (ต่อ)

	ด้านสินค้าและบริการ (Product and servie)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
11	มีการจัดการการซื้อสินค้า และของที่ระลึกโดยไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	4.05	1.079	มาก
12	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสิ่งต่างๆ ตามคำเรียกร้องของนักท่องเที่ยวตามความเหมาะสม	4.22	0.809	มากที่สุด
13	มีการใช้บริการร้านอาหารท้องถิ่น	4.06	0.896	มาก
14	มีการใช้บริการยานพาหนะในท้องถิ่น	3.96	0.862	มาก
15	มีการใช้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น	3.84	1.000	มาก
	รวม	**4.13**	**0.604**	**มาก**

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในประเด็น มีโปรแกรมท่องเที่ยวที่ระบุกิจกรรมต่างๆ ที่ดึงดูดความสนใจ เช่น แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมระหว่างการเดินทาง ตามความเหมาะสม/ มีการระบุราคา ค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ค่าที่พัก ตั๋วเครื่องบิน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว/ องค์การมีการประสานงานกับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการเดินทาง/ มีการติดตามเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างนำเที่ยว เช่น การประสานงานกับมัคคุเทศก์ หรือผู้นำทัวร์ ร้านค้าของที่ระลึก หรือร้านอาหาร เป็นต้น/ มีการวางมาตรการแก้ไขไว้ล่วงหน้า สำหรับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างนำเที่ยว/ มีมัคคุเทศก์และทีมงานที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการสื่อสารและการให้บริการตรงตามเป้าหมายขององค์การ/มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสิ่งต่างๆ ตามคำเรียกร้องของนักท่องเที่ยวตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ทางด้านจริยธรรมในอาชีพ

	ด้านจริยธรรมในอาชีพ (Career ethics)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพ
1	มีการบริหารการจัดการธุรกิจนำเที่ยว โดยการยึดหลักศีลธรรมของสังคม	4.36	0.715	มากที่สุด
2	การบริหารการจัดการของบริษัท เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วไม่มีสิ่งใดที่เกิดผลกระทบต่อศีลธรรมในสังคม	4.38	0.643	มากที่สุด
3	มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในบริการ	4.45	0.643	มากที่สุด
4	มีความซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบต่อสังคม	4.51	0.605	มากที่สุด
5	มีความเห็นอกเห็นใจ รู้จักให้อภัยและให้โอกาสผู้อื่น	4.38	0.633	มากที่สุด
6	มีวาจาสัตย์	4.58	0.590	มากที่สุด
	รวม	**4.44**	**0.496**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ศักยภาพองค์การของธุรกิจนำเที่ยว ด้านจริยธรรมในอาชีพอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาต่างๆ โดยจับประเด็นที่คล้ายคลึงกันนำมาจัดเป็นกลุ่มเดียวกัน โดยการจำแนกเป็นรายข้อ เพื่อนำมากำหนดค่าความถี่ ของข้อความหรือรายการนั้นๆปรากฏผลดังตารางที่ 29-30

ตารางที่ 29 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด

	ปัญหา และอุปสรรค เกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นต่างๆ (คน)
1	ปัญหาที่เกิดจากความวุ่นวายทางด้านการเมืองภายในประเทศ	46
2	บุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ	33
3	ปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากทางภาครัฐไม่เพียงพอ และไม่สม่ำเสมอ	31
4	ไกด์นำเที่ยวขาดคุณภาพ และไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว	29
5	ธุรกิจนำเที่ยวที่เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคาสูง เช่น การตัดราคาทัวร์ เป็นต้น	21
6	บริษัททัวร์เถื่อน หลอกขายแพ็คเกจทัวร์แก่นักท่องเที่ยวในราคาเกินความเป็นจริง	15
7	อัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ต้นทุนในการจัดรายการนำเที่ยวสูงขึ้น	12
8	ไกด์เถื่อนจากต่างประเทศ เช่น จีน รัสเซีย เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น	12
9	บุคลากรที่จบจากสาขาทางด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และตรงตามที่นักท่องเที่ยวต้องการมีน้อย	8
10	ปัญหาจากภัยธรรมชาติ เช่น พายุ นำท่วม	7
11	ปัญหารถรับจ้างประจำทาง เช่น แท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก ที่คิดค่าบริการแพงเกินจากความเป็นจริง	6

ตารางที่ 29 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหา และอุปสรรคที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด (ต่อ)

	ปัญหา และอุปสรรค เกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นต่างๆ (คน)
12	ปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่ไว้วางใจในความปลอดภัยระหว่างเดินทางท่องเที่ยว	5
13	จำนวนนักท่องเที่ยวน้อยลง ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทำให้มีการลดคุณภาพของงานทัวร์	4
14	ปัญหาคนในองค์การ เอาเปรียบซึ่งกันและกัน	3
15	ปัญหาเสื่อมโทรมของแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศ ที่ขาดการดูแลจากนายทุน และรัฐบาล	2
16	ปัญหาจากหนังสือนำเที่ยวบางประเภท ซึ่งเขียนโดยนักท่องเที่ยว ที่วิจารณ์ไปในทิศทางที่ไม่เหมาะสม ทำให้ผู้ที่ได้รับสื่อประเภทนี้ ยังมองประเทศในด้านลบ โดยไม่รู้ถึงสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศอย่างแท้จริง	1
17	การเตรียมความพร้อมของธุรกิจนำเที่ยวกับการเข้าสู่อาเซียนยังน้อยเกินไป	1
18	ปัญหาฤดูบัติเหตุระหว่างการเดินทาง	1

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว มีปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวคือ ปัญหาที่เกิดจากความวุ่นวายทางด้านการเมืองภายในประเทศ จำนวน 46 รองลงมาคือ บุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ จำนวน 33 คน ปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากทางภาครัฐไม่เพียงพอ และไม่สม่ำเสมอ จำนวน 31 คน และไกด์นำเที่ยวขาดคุณภาพ และไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว จำนวน 29 คน

ตารางที่ 30 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด

	ข้อเสนอแนะที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นต่างๆ (คน)
1	อยากให้รัฐบาลเสนอข้อมูลข่าวสารทางด้านการท่องเที่ยวในทิศทางที่เป็นบวกให้มากขึ้น เพื่อลดภาพลบที่มีต่อประเทศ	34
2	รัฐบาลควรให้ความสำคัญ และควรมีการโปรโมทการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น	25
3	ธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความสำคัญทางด้านภาษาต่างประเทศ ควรมีการอบรมบุคลากรในองค์การตลอดเวลา เพื่อให้บุคลากรมีความชำนาญในสายงานอาชีพทางด้านการท่องเที่ยว	19
4	ควรมีการอบรบบุคลกรทางด้านการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ	16
5	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรความคุมการให้บริการนักท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาทางด้านการให้บริการที่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	15
6	ควรมีสถานที่ที่จัดหาไกด์มืออาชีพให้บริการ	4
7	รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับธุรกิจนำเที่ยวทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่อย่างเท่าเที่ยวกัน โดยการพัฒนาควบคู่กันไป เพื่อคุณภาพในงานบริการ	3
8	ตำรวจควรตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่ที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยว ที่ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว เช่น การวางจำหน่ายสินค้าริมถนนที่ไม่ได้รับอนุญาติ เป็นต้น	2
9	ควรมีการปรับหลักสูตรการเรียนการสอนให้เข้มข้นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันนี้คนที่มีบัตรไกด์นำเที่ยวนั้น มีความสามารถน้อยเกินไป ไม่เหมาะสำหรับการได้รับบัตรไกด์	1

ตารางที่ 30 จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามการตอบคำถามปลายเปิด (ต่อ)

ข้อเสนอแนะที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในประเด็นต่างๆ (คน)
10	ผู้ประกอบการควรเพิ่มคุณภาพด้านการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพทางด้านการท่องเที่ยวของประเทศให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นในระยะยาว	1
11	ควรมีการจัดงานสำหรับผู้ประกอบการในการออกบูธทางด้านการท่องเที่ยวกระจายไปยังแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวภายในประเทศ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้พบปะกับผู้ประกอบการโดยตรง	1
12	ผู้ประกอบการระดับท้องถิ่นควรมีสามัญสำนึกในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และมีคุณธรรมแก่นักท่องเที่ยว	1

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีข้อเสนอแนะในประเด็นที่ต้องการให้รัฐบาลให้ข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวในทิศทางที่เป็นบวกให้มากขึ้น เพื่อลดภาพลบที่มีต่อประเทศ จำนวน 34 คน รองลงมาคือ รัฐบาลควรให้ความสำคัญ และควรมีการโปรโมทการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น จำนวน 25 คน ธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความสำคัญทางด้านภาษาต่างประเทศ ควรมีการอบรมบุคลากรในองค์การตลอดเวลา เพื่อให้บุคลากรมีความชำนาญในสายงานอาชีพทางด้านการท่องเที่ยว จำนวน 19 คน และ ควรมีการอบรบบุคลกรทางด้านการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ จำนวน 16 คน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ทดสอบความมีนัยสำคัญ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ด้วยการทดสอบค่า "t" (Independent Samples t-test) โดยนำเสนอตั้งแต่ตารางที่ 31-41

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ในภาพรวมของแต่ละด้าน ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ศักยภาพองค์การ	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
1	ด้านการวางแผน (Planning)	3.80	0.60	4.05	0.61	3.790	0.000*
2	ด้านการจัดองค์การ (Organization)	3.71	0.63	3.89	0.61	2.607	0.010*
3	ด้านการจัดการบุคลากร (Staffing)	3.52	0.65	3.67	0.69	2.010	0.045*
4	ด้านการวินิจฉัยสั่งการ (Directing)	3.79	0.77	3.94	0.78	1.767	0.078
5	ด้านการประสานงาน (Coordination)	3.87	0.83	3.98	0.79	1.222	0.223
6	ด้านการรายงาน (Reporting)	3.86	0.74	4.01	0.68	1.897	0.059
7	ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)	3.71	0.71	3.84	0.63	1.272	0.203
8	ความพร้อมทางด้านสถานที่ (Readiness of place)	3.87	0.81	3.97	0.60	1.243	0.215
9	ด้านสินค้าและบริการ (Product and service)	4.00	0.69	4.25	0.47	3.871	0.000*
10	ด้านจริยธรรมในอาชีพ (Career ethics)	4.28	0.58	4.60	0.32	6.222	0.000*

*p< .05 (t_{∞}= ±1.96)

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในแต่ละด้าน โดยภาพรวม ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านสินค้าและบริการ ด้านจริยธรรมในอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านวินิจฉัยสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการรายงาน และด้านการจัดงบประมาณ ไม่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการวางแผน ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ด้านการวางแผน (Planning)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
1	องค์การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ	3.75	0.824	3.86	0.936	1.186	0.237
2	องค์การมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับ โดยมุ่งมั่นที่จะทำแผนที่ได้ระบุไว้ให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน	3.81	0.778	3.99	0.866	2.007	0.046*
3	มีการวางแผนทุกครั้งก่อนการทำงานเพื่อที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด	3.91	0.825	4.19	0.838	3.045	0.003*
4	มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนให้แก่บุคลากรอย่างชัดเจน	3.88	0.774	4.07	0.918	1.976	0.049*
5	องค์การมองเห็นปัญหาที่มีอยู่ และหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นอย่างถูกวิธี	3.70	0.676	4.21	0.799	6.416	0.000*
6	องค์การมีการวางแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	3.79	0.771	3.92	0.752	1.517	0.130

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการวางแผน ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (ต่อ)

	ด้านการวางแผน (Planning)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ		t	p
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
7	องค์การมีการพิจารณาข้อเท็จจริงที่มีอยู่ และปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคต พร้อมวิธีแก้ไข	3.84	0.765	3.99	0.914	1.633	0.103
8	องค์การมีการควบคุมหรือการประเมินผลเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้	3.89	0.890	4.19	0.840	3.179	0.002*
9	องค์การมีการจัดกิจกรรมระดมความคิดในการพัฒนางาน	3.65	0.794	4.09	0.889	4.703	0.000*

*$p < .05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

ตารางที่ 32 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการวางแผน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในประเด็น องค์การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ/ องค์การมีการวางแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย/องค์การมีการพิจารณาข้อเท็จจริงที่มีอยู่ และปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคต พร้อมวิธีแก้ไข ไม่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการจัดการองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ด้านการจัดองค์การ (Organization)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
1	มีการกำหนดโครงสร้างขององค์การไว้อย่างชัดเจน	3.73	0.905	3.87	0.852	1.378	0.169
2	องค์การมีการกำหนดส่วนงานทั้งระบบงานหลัก และระบบงานย่อยสอดคล้องสัมพันธ์กันตามหน้าที่การทำงานของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน	3.76	0.782	4.04	0.799	3.273	0.001*
3	องค์การมีบุคลากรเพียงพอต่อความต้องการ	3.59	0.833	3.59	0.962	0.000	1.000
4	องค์การมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน โดยการคำนึงถึงความเหมาะสมของงาน	3.69	0.770	3.98	0.792	3.382	0.001*
5	องค์การมีการจัดให้มีระบบสารสนเทศเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งภายในและภายนอก และสารสนเทศนั้นอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม และทันเวลา	3.74	0.826	4.09	0.868	3.769	0.000*

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการจัดการองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (ต่อ)

	ด้านการจัดองค์การ (Organization)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ		t	p
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
6	องค์การมีการจัดการและการประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ เป้าหมาย วัตถุประสงค์หรือความสำเร็จขององค์การ	3.80	0.820	3.81	0.770	0.138	0.890

*p < .05 (t_{∞}= ±1.96)

จากตารางที่ 33 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการจัดองค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในประเด็น การกำหนดโครงสร้างขององค์การไว้อย่างชัดเจน/ องค์การมีบุคลากรเพียงพอต่อความต้องการ/การจัดการและการประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จขององค์การ ไม่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ด้านการจัดการบุคลากร (Staffing)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
1	องค์การมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดึงดูดรักษาพนักงานได้ดี	3.55	0.852	3.91	0.868	3.841	0.000*
2	องค์การมีระบบคัดเลือกบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาที่ตรงกับหน้าที่ เช่น สาขาบัญชี สาขาการท่องเที่ยว เป็นต้น	3.44	1.049	3.55	1.050	0.944	0.346
3	มีการเตรียมพร้อมด้านการสรรหาคัดเลือกทรัพยากรบุคคล เช่นการหาแรงงานราคาถูกหรือ แรงงานฝีมือขั้นสูง จากประเทศสมาชิกในอาเซียน	2.38	1.222	2.39	1.135	0.140	0.889
4	องค์การมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์การดำเนินงาน	3.52	1.068	3.64	1.142	0.996	0.320
5	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงานของแต่ละคน องค์การมีการจัดทำไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	3.45	1.084	3.56	1.111	0.953	0.341
6	หน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สำคัญ มีการอนุมัติโดยหัวหน้างานหรือผู้บริหารสูงสุด	4.01	0.852	4.14	0.772	1.490	0.137

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (ต่อ)

	ด้านการจัดการบุคลากร (Staffing)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
7	มีการวางแผนการเพื่อการรักษาแรงงานที่มีฝีมือในปัจจุบัน	3.76	0.912	3.72	1.233	-.305	0.761
8	มีการพัฒนาความรู้ทักษะพนักงานอย่างต่อเนื่อง (ภาษา วัฒนธรรม การทำธุรกิจระหว่างประเทศ ทักษะเฉพาะ)	3.52	0.991	3.75	1.032	2.121	0.035*
9	มีระบบการทำงานเป็นทีม โดยมีการประสานงานกันภายในแผนกที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี	3.91	0.916	4.16	0.952	2.475	0.014*
10	มีการเตรียมพร้อมด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลด้านภาษาอังกฤษ	3.47	1.039	3.48	0.985	0.109	0.913
11	มีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การแก่บุคลากร	3.81	1.016	4.12	0.942	2.866	0.004*

*$p < .05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการจัดการบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในประเด็น องค์การมีระบบคัดเลือกบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาที่ตรงกับหน้าที่ เช่น สาขาบัญชี สาขาการท่องเที่ยว เป็นต้น/ องค์การมีการเตรียมพร้อมด้านการสรรหาคัดเลือกทรัพยากรบุคคล เช่นการหาแรงงานราคาถูกหรือ แรงงานฝีมือขั้นสูง จากประเทศสมาชิกในอาเซียน/องค์การมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์การดำเนินงาน/กรณีมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงานของแต่ละคน องค์การมีการจัดทำไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร/หน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สำคัญ มีการอนุมัติโดยหัวหน้างานหรือผู้บริหารสูงสุด/มีการวางแผนการเพื่อการรักษาแรงงานที่มีฝีมือในปัจจุบัน/มีการเตรียมพร้อมด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลด้านภาษาอังกฤษ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ด้านวินิจฉัยสั่งการ (Directing)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ		t	p
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1	มีการมอบหมายหน้าที่การทำงาน โดยการคำนึงถึงศักยภาพในตัวบุคคลและความเหมาะสมของงาน	4.00	0.841	4.17	0.778	1.903	0.058
2	องค์การมีระบบสั่งการที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายในองค์การ	3.85	0.845	3.98	0.927	1.365	0.173
3	องค์การมีการจัดประชุมระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม	3.69	0.954	3.88	0.999	1.747	0.081
4	องค์การมีการสั่งการให้รวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ	3.75	0.967	4.12	0.953	3.499	0.001*
5	องค์การมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	3.75	0.915	3.89	0.877	1.474	0.141
6	องค์การมีการมอบอำนาจหน้าที่ กระจายอำนาจการบริหารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	3.73	0.906	3.63	0.905	-.972	0.332

*p < .05 (t_{∞}= ±1.96)

ตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านวินิจฉัยสั่งการ ไม่แตกต่างกันในประเด็น องค์การมีการสั่งการให้รวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการประสานงาน ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ด้านการประสานงาน (Coordination)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
1	มีการประสานความเข้าใจระหว่างบุคลากร และผู้บริหาร เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติกับองค์การอย่างสม่ำเสมอ	3.89	0.988	4.04	1.014	1.375	0.170
2	มีการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบริษัทคู่ค้าที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในระหว่างองค์การ	4.03	0.913	4.01	0.862	-.186	0.853
3	องค์การมีการประสานงานกับส่วนต่างๆภายในองค์การอย่างต่อเนื่องและเป็นไปอย่างมีระบบ	3.85	0.853	3.93	0.901	0.816	0.415
4	องค์การมีเครือข่ายทางธุรกิจที่เข้มแข็ง	3.76	1.001	4.08	0.920	3.092	0.002*
5	องค์การมีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานทางด้านการท่องเที่ยว	3.87	0.997	3.87	0.956	-.008	0.994

*$p < .05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

ตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการประสานงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็น องค์การมีเครือข่ายทางธุรกิจที่เข้มแข็ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการรายงาน ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ด้านการรายงาน (Reporting)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ		t	p
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1	บุคลากรมีการรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ให้ทางผู้บังคับบัญชาทราบอย่างสม่ำเสมอ	3.90	0.853	4.03	0.784	1.478	0.140
2	บุคลากรมีการรายงานปัญหาต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างเหมาะสม	3.99	0.862	4.12	0.815	1.378	0.169
3	บุคลากรภายในแผนกมีการปรึกษาปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไข โดยการการงานปัญหาต่างๆ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีระบบแบบแผน	3.90	0.835	4.05	0.670	1.745	0.082
4	องค์การมีการจัดเก็บสถิติและผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ	3.62	0.984	3.85	1.119	1.934	0.054
5	องค์การนำผลการประเมินต่างๆ มาปรับปรุง และพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้า	3.92	0.900	4.04	0.876	1.240	0.216

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการรายงาน ไม่แตกต่างกัน ในทุกประเด็น

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การด้านการจัดงบประมาณ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ		t	p
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.		
1	มีการศึกษาวิธีการบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด และรู้ว่าต้นทุนในการประกอบการมีอะไรบ้าง	3.85	0.813	4.02	0.713	1.942	0.053
2	รู้ถึงต้นทุนหมุนเวียนในแต่ละวันแต่ละสัปดาห์	3.68	0.883	3.96	0.883	2.930	0.004*
3	มีการวางแผนระยะยาวในการจัดหางบประมาณในการดำเนินงานขององค์การ	3.88	0.896	3.93	0.766	0.594	0.553
4	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบงบประมาณขององค์การและมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อความโปร่งใสในการทำงาน	3.73	0.989	3.80	1.127	0.571	0.568
5	องค์การสามารถจัดหาเงินลงทุนจากสถาบันการเงิน หรือหุ้นส่วนเพื่อขยายกิจการ	3.93	0.970	3.82	0.980	1.082	0.280
6	มีการบริหารสภาพคล่องทางการเงินได้อย่างเหมาะสม	404	0.822	4.05	0.815	0.074	0.941
7	มีระบบบัญชีที่สามารถคำนวณต้นทุนตามกลุ่มผลิตภัณฑ์	3.84	0.855	4.12	0.832	2.940	0.004*
8	มีการนำข้อมูลทางบัญชีการเงินมาช่วยในการตัดสินใจ	3.73	0.842	3.89	0.848	1.693	0.091

ตารางที่ 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านการจัดงบประมาณ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (ต่อ)

	ด้านการจัดงบประมาณ (Budgeting)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ		t	p
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
9	มีการเตรียมการนำเงินไปลงทุนเพื่อขยายกิจการเข้าสู่ตลาดต่างประเทศ	3.03	1.285	3.06	1.304	0.217	0.828
10	มีการเตรียมการด้านเงินลงทุนอย่างระมัดระวัง เพื่อลดความเสี่ยง	3.77	1.124	3.82	1.070	0.451	0.652

*$p < .05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

ตารางที่ 38 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านการจัดงบประมาณ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็น รู้ถึงต้นทุนหมุนเวียนในแต่ละวันแต่ละสัปดาห์และมีระบบบัญชีที่สามารถคำนวณต้นทุนตามกลุ่มผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การด้านความพร้อมด้านสถานที่ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ความพร้อมด้านสถานที่ (Readiness of place)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ		t	p
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1	ที่ตั้งขององค์การอยู่ในบริเวณที่มองเห็นได้ชัด และง่ายต่อการเข้าถึงของกลุ่มผู้มาติดต่อ	3.92	0.904	3.81	0.862	-1.184	0.237
2	มีการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีขั้นสูงในสินค้าหรือบริการ เพื่อสร้างความแตกต่างและคุณภาพ	3.87	0.979	3.92	0.984	0.449	0.654
3	มีการเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมเพื่อลดต้นทุนโดยใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน	3.76	0.945	3.78	0.718	0.248	0.804
4	มีการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยีเพื่อรองรับการขยายตัวของตลาด	3.90	1.063	4.19	0.883	2.710	0.007*
5	มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน	3.95	0.906	4.16	0.735	2.403	0.017*

*$p < .05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

ตารางที่ 39 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านความพร้อมด้านสถานที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นมีการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดและมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การด้านสินค้าและบริการ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ด้านสินค้าและบริการ (Product and service)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
1	องค์การมีรายการนำเที่ยวกำหนดไว้อย่างชัดเจน สำหรับนักท่องเที่ยวไว้เลือกใช้บริการ	4.05	0.818	4.08	0.719	0.429	0.668
2	มีโปรแกรมท่องเที่ยวที่ระบุกิจกรรมต่างๆ ที่ดึงดูดความสนใจ เช่น แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมระหว่างการเดินทาง ตามความเหมาะสม	4.14	0.826	4.27	0.647	1.632	0.104
3	องค์การมีการจัดผู้นำเที่ยว ทั้งในและต่างประเทศ เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว	3.99	1.021	4.23	0.998	2.127	0.034*
4	มีการระบุราคา ค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ค่าที่พัก ตั๋วเครื่องบิน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	4.16	0.806	4.30	0.609	1.772	0.077
5	องค์การมีการประสานงานกับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการเดินทาง	4.24	0.862	4.39	0.678	1.846	0.066
6	มีการติดตามเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างนำเที่ยว เช่น การประสานงานกับมัคคุเทศก์ หรือผู้นำทัวร์ ร้านค้าของที่ระลึก หรือร้านอาหารเป็นต้น	4.18	0.855	4.32	0.662	1.727	0.085

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การด้านสินค้าและบริการ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (ต่อ 1)

	ด้านสินค้าและบริการ (Product and service)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
7	มีการวางมาตรการแก้ไขไว้ล่วงหน้า สำหรับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างนำเที่ยว	4.14	0.826	4.30	0.709	1.860	0.064
8	มีมัคคุเทศก์และทีมงานที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการสื่อสาร และการให้บริการตรงตามเป้าหมายขององค์การ	4.01	0.937	4.45	0.666	4.875	0.000*
9	มีการจัดยานพาหนะเหมาะสมสำหรับการนำเที่ยว	4.11	0.819	4.21	0.623	1.286	0.199
10	มีระบบการจัดการด้านที่พักเป็นอย่างดี	3.92	1.002	4.18	0.773	2.645	0.009*
11	มีการจัดการการซื้อสินค้า และของที่ระลึกโดยไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว	3.85	1.167	4.25	0.946	3.421	0.001*
12	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือสิ่งต่างๆ ตามคำเรียกร้องของนักท่องเที่ยวตามความเหมาะสม	4.01	0.897	4.44	0.647	4.928	0.000*

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การ ด้านสินค้าและบริการ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (ต่อ 2)

	ด้านสินค้าและบริการ	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
	(Product and service)	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
13	มีการใช้บริการร้านอาหารท้องถิ่น	3.87	1.007	4.24	0.725	3.826	0.000*
14	มีการใช้บริการยานพาหนะในท้องถิ่น	3.74	0.910	4.18	0.751	4.816	0.000*
15	มีการใช้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น	3.67	1.055	4.01	0.914	3.123	0.002*

*$p < .05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

ตารางที่ 40 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านสินค้าและบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นในประเด็น องค์การมีรายการนำเที่ยวกำหนดไว้อย่างชัดเจน สำหรับนักท่องเที่ยวไว้เลือกใช้บริการ/ มีโปรแกรมท่องเที่ยวที่ระบุกิจกรรมต่างๆ ที่ดึงดูดความสนใจ เช่น แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมระหว่างการเดินทาง ตามความเหมาะสม/มีการระบุราคา ค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ค่าที่พัก ตั๋วเครื่องบิน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว/องค์การมีการประสานงานกับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการเดินทาง /มีการติดตามเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างนำเที่ยว เช่น การประสานงานกับมัคคุเทศก์ หรือผู้นำทัวร์ ร้านค้าของที่ระลึก หรือร้านอาหารเป็นต้น/ มีการวางมาตรการแก้ไขไว้ล่วงหน้า สำหรับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างนำเที่ยว/ มีการจัดยานพาหนะเหมาะสมสำหรับการนำเที่ยว ไม่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ตารางที่ 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของศักยภาพองค์การด้านจริยธรรมในอาชีพ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

	ด้านจริยธรรมในอาชีพ (Career ethics)	หัวหน้างาน		ผู้ประกอบการ			
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	t	p
1	มีการบริหารการจัดการธุรกิจนำเที่ยว โดยการยึดหลักศีลธรรมของสังคม	4.21	0.761	4.52	0.631	4.017	0.000*
2	การบริหารการจัดการของบริษัทเมื่อนำไปปฏิบัติแล้วไม่มีสิ่งใดที่เกิดผลกระทบต่อศีลธรรมในสังคม	4.24	0.652	4.53	0.600	4.304	0.000*
3	มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในบริการ	4.25	0.657	4.66	0.558	6.143	0.000*
4	มีความซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบต่อสังคม	4.35	0.679	4.67	0.471	4.994	0.000*
5	มีความเห็นอกเห็นใจ รู้จักให้อภัยและให้โอกาสผู้อื่น	4.30	0.692	4.47	0.558	2.453	0.015*
6	มีวาจาสัตย์	4.36	0.645	4.79	0.439	6.987	0.000*

*$p < .05$ ($t_{\infty} = \pm 1.96$)

ตารางที่ 41 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การ ระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ด้านจริยธรรมในอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกประเด็น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาศัยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 330 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 165 ราย ประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและกลุ่มหัวหน้างานหรือเทียบเท่าของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร การวิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลทางด้านองค์ประกอบของศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
3. ข้อมูลทางด้านศักยภาพขององค์การ

ส่วนสุดท้ายเป็นลักษณะคำถามปลายดเปิด เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยการ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) แจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และเปรียบเทียบศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยการทดสอบค่า “t” (Independent Simples t-test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ปัญหา อุปสรรคในการจัดการ และข้อเสนอแนะที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ความถี่ (Frequency) ของความคิดเห็นในประเด็นที่เหมือนกันหรือสอดคล้องกัน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นรายข้อพร้อมแจกแจงความถี่

การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นการสนทนากลุ่มที่นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม มาจัดประเด็นในการสนทนากลุ่ม โดยใช้แนวคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และผลการวิจัย การสนทนากลุ่มไม่มีการชี้นำคำตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดมาใช้ในการสนทนากับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่ผ่านการประเมินมาตรฐานธุรกิจนำเที่ยว และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการท่องเที่ยว จำนวน 6 คน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Person) ผู้วิจัยบันทึกเสียงด้วยโทรศัพท์มือถือและจดบันทึกข้อมูลการสนทนา โดยข้อมูลที่ได้จะมีลักษณะเป็นความ

คิดเห็น และข้อเสนอแนะ ทางผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ใจความสำคัญ (Thematic Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.10 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.70 มีสถานภาพโสด จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.20 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 235 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.20 และมีตำแหน่งในระดับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวหรือผู้ที่มีอำนาจในการบริหาร จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 และระดับผู้จัดการ/หัวหน้างาน หรือระดับเทียบเท่า จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 รายได้เฉลี่ยนต่อเดือนตั้งแต่ 15,000-30,000 บาท จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.50 ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour) จำนวน 261 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.60 มีผลประกอบการด้านธุรกิจนำเที่ยวของสถานประกอบการโดยเฉลี่ยต่อปีมากกว่า 20 ล้านบาท จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.40 มีประสบการณ์ด้านธุรกิจนำเที่ยวระหว่าง 5–10 ปี จำนวน 171 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.80 มีทุนการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจกระทรวงพาณิชย์ระหว่างระหว่าง 1-5 ล้านบาท จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.9 และส่วนใหญ่ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขอมูลข่าวสาร จำนวน 302 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.00

ผลการวิจัยศักยภาพโดยรวมของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ($\overline{X}$ =3.96) ได้แก่ ด้านอุปนิสัย ($\overline{X}$ =4.16) ด้านทัศนคติ ($\overline{X}$ =4.05) ด้านทักษะ ($\overline{X}$ =3.91) ด้านความรู้ ($\overline{X}$ =3.86) ด้านแรงจูงใจ ($\overline{X}$ =3.84) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน โดยการพิจารณาเรียงลำดับจากค่ามากไปหาน้อย เป็นดังนี้

1. ด้านอุปนิสัย ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีระดับศักยภาพอยู่ใน ระดับมาก คือมีความเป็นผู้นำสูง สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี รู้จักพัฒนาตนเอง เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี รวมไปถึงมีอิสระทางด้านความคิด

2. ด้านทัศนคติ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ เป็นผู้บริหารที่มองโลกในแง่ดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างมีเหตุผลรู้จักการพัฒนาบุคลากรในองค์การของตนเองเพื่อสร้างศักยภาพในตัวของบุคลากรอย่างสม่ำเสมออีกทั้งยังพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ในองค์การให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อสร้างความสะดวกสบายในการทำงาน

3. ด้านทักษะ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ มีความสามารถในการใช้โปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปต่างๆ รวมไปถึงระบบสาระสนเทศ มีความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และรู้จักการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อีกทั้งยังมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวให้แก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

4. ด้านความรู้ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ มีความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี รวมไปถึงระบบในการบริหารต่างๆ ในองค์การเช่น ระบบการเงิน ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ และยังมีความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวเป็นอย่างดี

5. ด้านแรงจูงใจ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ มีการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยการต่อยอดองค์ความรู้ให้แก่พนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทัศนะศึกษาท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศเพื่อเป็นแรงกระตุ้นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการวิจัยศักยภาพองค์การโดยรวม

จากการวิจัยศักยภาพองค์การแสดงให้เห็นว่า องค์การมีระดับศักยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94) ได้แก่ ด้านจริยธรรมในอาชีพ ($\overline{X}$ = 4.44) ด้านสินค้าและบริการ ($\overline{X}$ = 4.13) ด้านการรายงาน ($\overline{X}$ = 3.94) ทางด้านการวางแผน ($\overline{X}$ = 3.93) ด้านการประสานงาน ($\overline{X}$ = 3.93) ความพร้อมทางด้านสถานที่ ($\overline{X}$ = 3.92) ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ($\overline{X}$ = 3.86) ด้านการจัดองค์การ ($\overline{X}$ = 3.80) ด้านการจัดทำงบประมาณ ($\overline{X}$ = 3.79) ด้านการจัดการบุคลากร อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.60) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน โดยการพิจารณาเรียงลำดับจากค่ามากไปหาน้อยเป็นดังนี้

1. ด้านจริยธรรมในอาชีพ องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในการบริการ โดยที่การบริหารการจัดการของบริษัท เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วไม่มีสิ่งใดที่เกิดผลกระทบต่อศีลธรรมในสังคม

2. ด้านสินค้าและบริการ องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสิ่งต่างๆ ตามคำเรียกร้องของนักท่องเที่ยวตามความเหมาะสม องค์การมีการประสานงานกับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการเดินทาง และมีการติดตามเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างนำเที่ยว เช่น การประสานงานกับมัคคุเทศก์ หรือผู้นำทัวร์ ร้านค้าของที่ระลึก หรือร้านอาหารเป็นต้น

3. ด้านการรายงาน องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรในองค์การมีการรายงานปัญหาต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างเหมาะสม โดยที่บุคลากรภายในแผนกมีการปรึกษาปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไข โดยการรายงานปัญหาต่างๆ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีระบบแบบแผน อีก

ทั้งองค์การยังมีการจัดเก็บสถิติและผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ นอกจากนี้องค์การนำผลการประเมินต่างๆ มาปรับปรุง และพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้า

4. ด้านการวางแผน องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ องค์การมีการวางแผนทุกครั้งก่อนการทำงานเพื่อที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด โดยองค์การมีการควบคุมหรือการประเมินผลเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้

5. ด้านการประสานงาน องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ มีการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบริษัทคู่ค้าที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในระหว่างองค์การ และมีการประสานความเข้าใจระหว่างบุคลากร และผู้บริหาร เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติกับองค์การอย่างสม่ำเสมอ

6. ความพร้อมทางด้านสถานที่ องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ ที่ตั้งขององค์การอยู่ในบริเวณที่มองเห็นได้ชัด และง่ายต่อการเข้าถึงของกลุ่มผู้มาติดต่อ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

7. ด้านการวินิจฉัยสั่งการ องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ มีการมอบหมายหน้าที่การทำงาน โดยการคำนึงถึงศักยภาพในตัวบุคคลและความเหมาะสมของงาน โดยที่องค์การมีการสั่งการให้รวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

8. ด้านการจัดองค์การ องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการทำงานเป็นทีม โดยมีการประสานงานกันภายในแผนกที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สำคัญ มีการอนุมัติโดยหัวหน้างานหรือผู้บริหารสูงสุด

9. ด้านการจัดทำงบประมาณ องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือองค์การมีการบริหารสภาพคล่องทางการเงินได้อย่างเหมาะสม และมีระบบบัญชีที่สามารถคำนวณต้นทุนตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ มีการวางแผนระยะยาวในการจัดหางบประมาณในการดำเนินงานขององค์การ มีการศึกษาวิธีการบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด และรู้ว่าต้นทุนในการประกอบการมีอะไรบ้าง

10. ด้านการจัดการบุคลากร องค์การมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมาก คือ มีระบบการทำงานเป็นทีม โดยมีการประสานงานกันภายในแผนกที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี และหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สำคัญ มีการอนุมัติโดยหัวหน้างานหรือผู้บริหารสูงสุด รวมไปถึงมีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การแก่บุคลากร

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

การทดสอบความมีนัยสำคัญความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวด้วยค่า "t" (Independent samples t-test)

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยภาพรวม แสดงให้เห็นว่า หัวหน้างานและผู้ประกอบการมีระดับศักยภาพองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ทางด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านสินค้าและบริการ ด้านจริยธรรมในอาชีพ

ผลของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว

ปัญหา และอุปสรรค เกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากความวุ่นวายทางด้านการเมืองภายในประเทศ ปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากทางภาครัฐไม่เพียงพอ ไม่สม่ำเสมอ และอุปสรรคบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ รัฐบาลให้ข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวในทิศทางที่เป็นบวกให้มากขึ้น เพื่อลดภาพลบที่มีต่อประเทศ รองลงมาคือ รัฐบาลควรให้ความสำคัญและควรมีการ โปรโมทการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น และธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความสำคัญทางด้านภาษาต่างประเทศ ควรมีการอบรมบุคลากรในองค์การตลอดเวลา เพื่อให้บุคลากรมีความชำนาญในสายงานอาชีพทางด้านการท่องเที่ยว ตามลำดับ

ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ด้านศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว สรุปได้ดังนี้

1. ด้านอุปนิสัย ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า ผู้ประกอบการควรมีความเป็นผู้นำสูง สามารถควบคุม อารมณ์ได้ดี รู้จักพัฒนาตนเอง เป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี รวมไปถึงมีอิสระทางด้านความคิด

2. ด้านทัศนคติ ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า ผู้บริหารในธุรกิจนำเที่ยว คือผู้บริหารที่มองโลกในแง่ดี เห็นอกเห็นใจผู้อื่น คือ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างมีเหตุผล รู้จักการพัฒนาบุคลากรในองค์การของตนเองเพื่อสร้างศักยภาพในตัวของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านทักษะ ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า ผู้บริหารที่มีศักยภาพสมบูรณ์ได้นั้น ควรเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อสร้างทักษะความสามารถให้กับตนเองตลอดเวลา ต้องเรียนรู้เรื่องการบริหาร รวมไปถึงการมีความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ เนื่องจากภาษาเป็นองค์ประกอบ

สำคัญที่ผู้บริหาร หรือผู้ประกอบการพึงมี นอกจากนี้ยังเห็นว่า นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ภาษาที่สามที่กลุ่มผู้บริหารแนะนำให้ผู้ประกอบการทั่วไปนำไปพัฒนาบุคลากร ของตนคือ ภาษาในกลุ่มสมาชิกอาเซียน เช่น บาฮาซา เวียดนาม เขมร และลาว เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบัน ผู้ประกอบการเห็นว่าภาษาเหล่านี้จะมีผลระยะยาวในอนาคต เนื่องจากประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรเห็นความสำคัญในด้านนี้เนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยยังขาดบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านนี้จำนวนมากจึงเห็นว่าควรมีการพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้เหล่านี้ให้แก่บุคลากรให้เท่าทันประเทศเพื่อนบ้านเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้า

4. ด้านความรู้ ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า ผู้บริหารต้องมีความกระตือรือร้นตลอดเวลา ชอบที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี สังคมและวัฒนธรรม อีกทั้งควรหาโอกาสที่เรียนรู้ทางด้านการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรบทางด้านการท่องเที่ยว ระบบในการบริหารต่างๆ ในองค์การ เช่น ระบบการเงิน ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน กฎหมายทางด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น

5. ด้านแรงจูงใจ ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า การสร้างแรงจูงใจให้กับตนอง และผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทัศนะศึกษาท่องเที่ยวไปยังต่างประเทศเป็นการสร้างแรงกระตุ้นในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากทำให้ผู้เดินทางสามารถนำความรู้ที่ได้รับ นำมาปรับใช้กับการทำงานจริง

ด้านการจัดการองค์การ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านจริยธรรมในอาชีพ ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า จริยธรรมในอาชีพ คือสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก ที่จะทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้ เนื่องจากการประกอบอาชีพต้องอาศัยจริยธรรมในทุกด้าน เช่น การจำหน่ายสินค้าและบริการ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ต้องอาศัยจริยธรรมในการค้าขาย เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันระหว่างผู้ประกอบการ และผู้ใช้บริการ นอกจากระหว่างผู้ประกอบการและผู้ใช้บริการแล้ว จริยธรรมในอาชีพระหว่างผู้บริหาร และผู้อยู่ใต้บังคับนั้น ถือเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเท่าเทียมกันทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้การปลูกฝังจริยธรรมในสถาบัน หรือในองค์การระดับต่างๆ ควรมีการดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา

2. ด้านสินค้าและบริการ ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า ปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวจำนวนไม่น้อยที่เจอปัญหาทางด้านสินค้าและบริการไม่เป็นไปตามที่ต้องการของกลุ่มลูกค้า เนื่องจากปัญหานี้ส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าบางรายที่ซื้อสินค้าในราคาถูก แต่มีความคาดหวังในการให้บริการของธุรกิจนำเที่ยวค่อนข้างสูง ในเรื่องของการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้ประกอบการเองควรหาวิธีป้องกัน และแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้นมา

3. ด้านการรายงาน ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า ปัจจุบันองค์การในธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมากมีระบบการทำงานที่ไม่เป็นขั้นเป็นตอน เช่น เมื่อเกิดปัญหามักจะมีการรายงานปัญหา

ต่างๆแก่ผู้บริหารโดยตรง โดยที่ไม่มีการแก้ไขปัญหาในพนักงานระดับล่างเบื้องต้น ผู้ประกอบการเห็นว่า การทำงานในลักษณะขององค์การ ควรมีลำดับขั้นตอนของการทำงานที่ชัดเจน

4. ด้านการวางแผน ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรมีการวางแผนการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ๆ ในระยะยาว และคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

5. ด้านการจัดทำงบประมาณ ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า ปัจจุบันธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมากที่มีการปลอมแปลงเอกสารเรื่องภาษีอากร จนทำให้เกิดปัญหาในการวางแผนธุรกิจกับสถาบันการเงินจนไม่สามารถผ่านการอนุมัติจากสถานบันการเงิน เนื่องจากบริษัทไม่มีความน่าเชื่อถือทางด้านหลักทรัพย์และการบริหารทางด้านงบประมาณขององค์การ

6. ด้านการจัดการบุคลากร ผู้เข้าร่วมสนทนามีความเห็นว่า ปัจจุบันหลากหลายองค์การมีปัญหาทางด้านการบริหารจัดการบุคลากรของตนเองในองค์การ เกิดปัญหาทางด้านการโยกย้ายแรงงานขององค์การ จนทำให้องค์การเกิดความเสียหาย ทั้งนี้เป็นผลมาจากการที่องค์การขาดการวางแผน หรือการประเมินสถานการณ์ รวมไปถึงองค์การนั้นไม่มีการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรจนก่อให้เกิดปัญหากลุ่มลูกค้าเก่าขององค์การ หายไปกับเจ้าหน้าที่ที่ได้ลาออกไปจากองค์การ การแก้ไขปัญหานั้น ผู้ประกอบการควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรว่า สามารถสร้างรายได้และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวนี้

สรุปผลการสนทนากลุ่มโดยรวม

ผลจากการสนทนากลุ่มของผู้ประกอบการและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า ทักษะเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะทางด้านภาษาต่างๆ ประเทศ นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ภาษาที่จำเป็นคือภาษาที่สาม ซึ่งเป็นภาษาในกลุ่มอาเซียน เช่น เขมร ลาว เวียดนาม มาเลเซีย เป็นต้นทั้งนี้ ผู้บริหารควรมีความพร้อมและเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไป และต้องยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งผู้บริหารเองควรมีการเรียนรู้ทางด้านการบริหารอยู่เสมอ ซึ่งผู้บริหารที่ดี ต้องรู้ลึก รู้จริง นอกจากนี้ผู้บริหารที่ดี ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรภายในองค์การ ทั้งนี้ผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร ควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับตัวเองตลอดเวลา เช่น การอบรมเรื่องศักยภาพผู้บริหารของสถานประกอบการ ภาษีอากร ภาษาสำหรับผู้บริหาร กลยุทธ์การตลาดสำหรับผู้บริหาร การบริหารงานบุคคล กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน ทั้งนี้ควรมีการผลักดันบุคลากรในองค์การให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง นอกจากนี้องค์การควรมีรูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ การจำหน่ายสินค้าขององค์การในรูปแบบที่ทันใหม่มากยิ่งขึ้น และในส่วนของแหล่งเงินทุน องค์การควรมีการวางแผนธุรกิจให้แข็งแกร่งเพื่อให้ง่ายต่อการพัฒนาองค์การ และเป็นที่เชื่อมั่นของแหล่งเงินทุน

สิ่งที่ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นปัญหา ได้แก่ ปัญหาทางด้านบุคลากรที่ยังขาดการเรียนรู้ภาษาในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ทางด้านประวัติศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในประเทศและประเทศสมาชิกกลุ่มอาเซียน ทั้งนี้ในปัจจุบันยังขาดบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจำนวนมาก และ

นอกจากปัญหาดังกล่าวองค์การยังประสบปัญหาการลาออกของบุคลากรในองค์การ และทำให้ฐานลูกค้าหลักขององค์การ หายไปกับกลุ่มพนักงานที่ลาออก รวมไปถึงปัญหาการทุจริต ของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งทำให้เห็นว่า ทั้งการบคุลลากรปัจจุบันนี้ยังขาดคุณธรรมในวิชาชีพ เนื่องจากการกำหนดอนาคตของพนักงานในองค์การยังไม่ชัดเจน ซึ่งปัจจุบันมีการอบรมบุคลากรภายในองค์การไม่เพียงพอ นอกจากประเด็นดังกล่าวผู้ประกอบการยังขาดการเรียนรู้เรื่องกฎหมายแรงงานที่ชัดเจน และในส่วนขององค์การส่วนใหญ่ยังขาดการวางแผนระยะยาว ไม่มีลำดับการบังคับบัญชาที่ชัดเจนภายในองค์การ นอกจากนี้ยังเจอปัญหาที่ระดับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐบาลอย่างจริงจัง รวมไปถึงสื่อต่างๆในประเทศมีการสื่อข่าวในทิศทางที่เป็นลบมากเกินไป ทำให้เกิดผลกระทบภาพลักษณ์ต่อการท่องเที่ยว

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยนำเสนอโดยการเรียงตามลำดับของวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นประเด็นสำคัญต่างๆ ดังต่อไปนี้

ศักยภาพของผู้ประกอยการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 15,000-30,000 บาท ส่วนใหญ่จะประกอบธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยท่องเที่ยวต่างประเทศ ผลประกอบการเฉลี่ยมากกว่า 20 ล้านบาทต่อปี โดยมีทุนจดทะเบียน ระหว่าง 1-5 ล้านบาท ส่วนใหญ่จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นสื่อในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภายในองค์การ สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครสามารถทำรายได้ได้ค่อนข้างสูง การประชาสัมพันธ์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตจึงเป็นทางเลือกเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลโฆษณาเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นช่องทางด้านการตลาดสามารถสร้างรายได้ให้กับธุรกิจนำเที่ยวได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้การลงทุนก็ค่อนข้างสูง แต่ทั้งนี้สามารถสร้างรายได้คุ้มต่อการลงทุนของผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อชิรญา คุณประดิษฐ์ (2548) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ธุรกิจนำเที่ยวที่ศึกษาเปิดดำเนินการมาเป็นระยะเป็น 1-5 ปี มากที่สุด และส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่ตัดสินใจที่จะนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ได้แก่ ภาวะการณ์แข่งขันของธุรกิจท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น

ด้านองค์ประกอบของศักยภาพของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวมีระดับศักยภาพอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ได้แก่ ด้านอุปนิสัย ด้านทัศนคติ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านแรงจูงใจ ตามลำดับ ผู้ประกอการที่ดีและสามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้นั้นต้องมีความกล้าเสี่ยง ความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ รู้จักที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา ต้องมีความกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นใจตนเอง สามารถที่จะบริหารองค์การร่วมกับบุคลากรหลายระดับในภาวะที่แตกต่างกันออกไป

(อาทิตย์ วุฒิคะโร, 2543) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฐ ชวนชม (2556) เรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจทุกด้านในระดับมาก โดยมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับดีมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือทักษะด้านความคิดและทักษะด้านเทคนิคเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งปัจจัยที่ผู้บริหารพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจนำเที่ยว 3 อันดับแรก คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์ และจริงใจต่อลูกค้า รองลงมาคือ การเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง คุณภาพการให้บริการของพนักงาน การจัดการตารางการท่องเที่ยว ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวก และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถวิเคราะห์แนวโน้มของการตลาดการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิภาวรรณ พุทธสงกรานต์ (2550) เรื่อง โครงการศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคีที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แสดงให้เห็นว่าทักษะการสื่อสารทางด้านภาษาอังกฤษ ยังไม่ดีเท่าที่ควร โดยภาคเอกชนส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ปัญหาการสื่อสารส่วนใหญ่เกิดจากความไม่คุ้นเคยและขาดประสบการณ์ด้านการสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ศักยภาพองค์การโดยรวม องค์การมีระดับศักยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านจริยธรรมในอาชีพ ด้านสินค้าและบริการ ด้านการรายงาน ทางด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน ความพร้อมทางด้านสถานที่ ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดทำงบประมาณ ด้านการจัดการบุคลากร อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าการที่ประเทศไทยมีทรัพยากรณ์มนุษย์ที่มีศักยภาพ คุณภาพ และจริยธรรมที่สูง เชื่อว่าคงสามารถก้าวไปยั่งโลกที่ไร้พรมแดนได้อย่างง่ายดาย ซึ่งมุมมองใหม่ในการพัฒนาคนตามแนวคิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำไปเป็นต้นแบบเพื่อพัฒนาองค์การที่นำไปสู่ความสำเร็จได้ทั้งองค์การ และประเทศชาติ (สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร, 2549) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของผู้บริหาร บริษัท โดม ฮอลิเดย์ จำกัด ยุทธชัย สุนทรรัตนเวช (2557) ที่กล่าวว่า ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา เช่น เข้าร่วมอบรมหลักสูตรกลยุทธ์ในการบริหารการจัดการองค์การ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรุณสิริ ใจมา (2550) เรื่อง ศักยภาพ บทบาท และความต้องการของภาคธุรกิจในจังหวัดเชียงราย ที่แสดงให้เห็นว่า ภาคธุรกิจมีศักยภาพ ด้านความรู้ ความเข้าในจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการวางแผนและจัดการการท่องเที่ยว ด้านความรู้ความเข้าใจในด้านการวางแผนและการจัดการในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนันนัทธ์ จันทร์รินทร์ (2550) เรื่อง อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ในด้านของการจัดการบุคลากร และการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ระหว่างพนักงานมีผลต่อการปฏิบัติงานสูง และต่ำ โดยพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงาน

สูงมีการรับรู้บทบาทหน้าที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์ประกอบบรรยากาศองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานต่ำ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการที่ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากรร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลการ การพัฒนาบุคลากร การกระตุ้นจูงใจบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร และการยุติการจ้างงานขององค์การ ส่วนบรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้ของบุคลากรในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ทั้งทางตรง และทางอ้อม ด้วยเหตุนี้จึงถือว่าทั้งการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การ เป็นสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นความรู้สึกสูง หรือต่ำแตกต่างกันออกไปตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

การทดสอบความมีนัยสำคัญความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวด้วยค่า “t” (Independent samples t-test)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อศักยภาพองค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยภาพรวม แสดงให้เห็นว่า หัวหน้างานและผู้ประกอบการมีระดับศักยภาพองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ทางด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการจัดการบุคลากร ด้านสินค้าและบริการ ด้านจริยธรรมในอาชีพ สามารถวิเคราะห์ได้ว่าศักยภาพขององค์การระหว่างหัวหน้างานและผู้ประกอบการธุรกิจมีความแตกต่างกันอาจมาจากสิทธิอำนาจ และหน้าที่ที่แตกต่างกัน เช่น การตัดสินใจของปัญหา กับปัญหาที่เกิดขึ้น หรือประสบการณ์ด้านการบริหารต่างๆ ซึ่งล้วนแต่สร้างความแตกต่างทางด้านศักยภาพระหว่างบุคคล ผู้นำจะมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไปในลักษณะทางกายภาพ เช่นความสูง รูปร่างภายนอก อายุ ลักษณะทางความสามารถ เช่น ความเฉลียวฉลาด ความรู้ ความสามารถในการพูดในที่สาธารณะ ลักษณะบุคลิกภาพ เช่น การควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย-เก็บตัว เป็นต้น แต่ก็มีงานวิจัยมากมายที่ขัดแย้งกันและกัน จนไม่สามารถพบข้อสรุปที่ชัดเจน อีกทั้งยังมีการศึกษาที่พบว่าคุณสมบัติของผู้นำไม่สามารถใช้ได้กับทุกสถานการณ์อีกด้วย (วิภาดา คุปตานนท์, 2544) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัฐ ชวนชม และนงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร (2556) เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยวมีทักษะในการบริหารธุรกิจทุกด้านในระดับมาก โดยมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ในระดับดีมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือทักษะด้านความคิดและทักษะด้านเทคนิคเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งปัจจัยที่ผู้บริหารพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจนำเที่ยว 3 อันดับแรก คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจ ซื่อสัตย์ และจริงใจต่อลูกค้า รองลงมาคือ การเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง คุณภาพการให้บริการของพนักงาน การจัดการตารางการท่องเที่ยว ที่พัก และสิ่งอำนวยความสะดวก และ

ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถวิเคราะห์แนวโน้มของการตลาดการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องเป็นอันดับแรก และสอดคล้องกับ เนตร์พัณณา ยาวิราช (2555) กล่าวว่า ความเกี่ยวข้องของธุรกิจและจริยธรรมมีความเกี่ยวข้องกันเป็นอย่างมาก คือ การประกอบธุรกิจมีวงจรที่ตอบสนองความต้องการของกันและกันระหว่างเจ้าของกิจการ ลูกค้าซึ่ง หมายถึงประชาชนทั่วไป หน่วยงานของรัฐ พนักงานลูกจ้าง ผู้บริโภค และสังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนกันทางธุรกิจ เช่น การผลิตสินค้า การขายสินค้า รายได้ ผลกำไร ค่าตอบแทนให้แก่พนักงานลูกจ้าง และความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ควบคุมกันไป หากวงจรนี้เกิดปัญหาขาดความรับผิดชอบ จะทำให้การดำเนินธุรกิจไม่ราบรื่น หยุดชะงัก เสื่อมเสียชื่อเสียงและทำให้ธุรกิจนั้นล้มเหลว ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรปฏิบัติตนตามแนวทางของธุรกิจที่ดีมีจริยธรรมมีจิตสำนึกแห่งความผิดชอบชั่วดี

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว

ปัญหา และอุปสรรค เกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากความวุ่นวายทางด้านการเมืองภายในประเทศ ปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์จากทางภาครัฐไม่เพียงพอ ไม่สม่ำเสมอ และอุปสรรคบุคลากรในประเทศส่วนใหญ่ยังขาดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ได้จากการสนทนากลุ่ม กล่าวว่า

“ปัจจุบันในธุรกิจนำเที่ยวยังขาดบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศจำนวนมาก โดยเฉพาะภาษาในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน เช่น ภาษาพม่า ภาษาเวียดนาม ภาษามาเลเซีย ภาษาอินโดนีเซีย เป็นต้น ”

ข้อเสนอแนะที่มีต่อศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ รัฐบาลให้ข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวในทิศทางที่เป็นบวกให้มากขึ้น เพื่อลดภาพลบที่มีต่อประเทศ รองลงมาคือ รัฐบาลควรให้ความสำคัญและควรมีการ โปรโมทการท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น และธุรกิจนำเที่ยวควรให้ความสำคัญทางด้านภาษาต่างประเทศ ควรมีการอบรมบุคลากรในองค์การตลอดเวลา เพื่อให้บุคลากรมีความชำนาญในสายงานอาชีพทางด้านการท่องเที่ยว ตามลำดับ จากข้อเสนอแนะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมขององค์การมีส่วนในการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งขอบเขตและสภาพของการปฏิบัติงานบริหารจะเกี่ยวข้องกับการจัดการองค์การที่สำคัญ 2 ด้านใหญ่ๆ ด้วยกันคือ ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกประกอบไปด้วยปัจจัยต่อไปนี้ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางด้านสังคม ปัจจัยทางด้านการเมืองและกฎหมาย ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี หน้าที่ของนักบริหารคือ ทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์การสามารถปรับตัวได้ ปัจจัยที่เกี่ยวกับการแข่งขัน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 5 ประการ คือ คู่แข่งขันในปัจจุบัน ผู้ซื้อ ผู้ขาย สินค้าทดแทน คู่แข่งรายใหม่ และปัจจัยภายใน คือการจัดการภายในจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการจัดสรรและผสมผสานทรัพยากร และ เมื่อผู้ประกอบการมีการตั้งเป้าหมายเอาไว้ มีการวาดภาพจินตนาการไปถึงความสำเร็จ และจะต้องทำ

อย่างไรถ้าล้มเหลว การค้นหาสาเหตุว่าเกิดขึ้นจากอะไร และควรจะมีแก้ไขอย่างไร ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้ประกอบการจะต้องทุ่มเททุกอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย จนสามารถวางแผนกลยุทธ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่อาจขัดขวางในการไปสู่เป้าหมาย เตรียมป้องกันที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคที่คาดว่าจะทำให้เกิดการล้มเหลว มุ่งมั่นต่อความสำเร็จจนมองเห็นอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534) กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ดี คือการส่งเสริมให้คนที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วได้เพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและความสามารถเพิ่มขึ้นเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ซึ่งเทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคลากร ควรแยกนิเทศเพื่อการพัฒนาออกเป็น 2 แบบ ด้วยกัน คือการนิเทศเพื่อพัฒนาเป็นกลุ่มและนิเทศเพื่อพัฒนาเป็นรายบุคคล เทคนิควิธีการจะเกี่ยวกันอยู่กับโครงการและกิจกรรมเป็นประเด็นสำคัญ นอกจากนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกความสัมพันธ์ ทัศนคติ และวิธีการที่ผู้ให้การนิเทศแสดงออกด้วยวิธีการจัดและพฤติกรรมที่มีต่อผู้รับการนิเทศ อย่างไรก็ตามเทคนิคและวิธีการนั้นจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมาย ขนาดของกลุ่มที่เข้ารับการนิเทศประสบการณ์จะก่อให้เกิดลักษณะของงานที่ผู้เข้ารับการนิเทศจะปฏิบัติและกิจกรรมที่ใช้ในการดำเนินการนิเทศ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กันและกันอยู่มาก ซึ่งการนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นกลุ่ม มีวิธีการดำเนินการได้ในรูปแบบของ การประชุมปฏิบัติการ การประชุมปรึกษาหารือ การฝึกงาน การศึกษาเฉพาะเรื่อง กลุ่มปฏิบัติการโครงการ การสาธิต การอภิปรายเที่ยงวันสนทนา การฟังปาฐกถาหรือคำบรรยาย ทัศนศึกษา นอกจากนียังมีการนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นรายบุคคล มีวิธีการดำเนินการในรูปแบบของการฝึกงาน การเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ การเลือกเรียนเป็นรายวิชาในมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัย การเข้ารับการฝึกอบรม การไปศึกษาต่อ การให้เป็นสมาชิกสมาคมวิชาชีพ การให้ทดลองปฏิบัติจริง การอ่าน การเขียน การเยี่ยมเยียนดูงานที่อื่น การให้รับโครงการไปจัดทำ การส่งไปร่วมเป็นคณะกรรมการ การให้ไปเป็นวิทยากร การไปสังเกตคนอื่นปฏิบัติงาน เป็นต้น

การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

จากการสนทนากลุ่มของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้แสดงความคิดเห็นไว้ดังต่อนี้

“ผู้ประกอบการควรมีการดำเนินการเรื่องภาษีให้ถูกต้อง เนื่องจากผู้ประกอบการจำนวนมากเกิดปัญหาทางด้านการขอใบเสร็จรับเงินต่างๆ ให้กับลูกค้า และระหว่างองค์การด้วยกัน ซึ่งยังถือเป็นปัญหาอยู่ และทำให้เกิดการคอรัปชั่นโดยการออกเอกสารปลอมเป็นใบเสร็จรับเงินให้กับหน่วยงานต่างๆ”

“แหล่งเงินทุน ปัจจุบันธุรกิจนำเที่ยวมีการดำเนินการขอเงินทุนจากธนาคาร โดยมีการเขียนแผนธุรกิจ โดยมีการระบุเรื่องภาษี และงบดุล ในส่วนของงบดุลผู้ประกอบการมักจะเขียนระบุต่ำกว่าความเป็นจริง เนื่องจากระบบภาษีที่ไม่ต้องกับความเป็นจริง ทำให้โอกาสในการอนุมัติวงเงินส่วนนี้ค่อนข้างต่ำ ซึ่งควรมีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเข้าใจทางด้านนี้”

“ศักยภาพของผู้นำนั้น ผู้เป็นผู้นำควรหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เช่น การค้นคว้าความรู้ในอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจุบันสามารถค้นคว้าสิ่งต่างๆ ได้ค่อนข้างครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการ”

“ปัจจุบันบริษัทนำเที่ยวเกิดปัญหาบุคลากรภายในองค์กร ทุจริตเงินภายในองค์กร ศีลธรรมถือเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากที่ควรมีการปลูกฝังให้แก่บุคลากรในองค์กร บางครั้งธุรกิจมักจะเจอปัญหาหัวหน้าทัวร์โกงกินเงินนำเที่ยว อีกกรณีปัญหาของเงินใต้โต๊ะระหว่างลูกค้ากับผู้ขาย ทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบธุรกิจนำเที่ยว”

“ผู้บริหารควรเป็นผู้ที่ยอมรับการเปลี่ยน ในเชิงของด้านทัศนคติ ผู้บริหารควรเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อลูกน้อง สำหรับการส่งบุคลากรฝึกอบรบทางด้านต่างๆ นั้นจำเป็นอย่างยิ่ง ทางด้านทักษะและความรู้ ผู้บริหารต้องรู้ลึก รู้จริง รู้แบบฉาบฉวยไม่ได้ สำหรับเรื่องแรงจูงใจนั้นผู้ประกอบการต้องรู้ว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถรักษาแรงงานที่มีคุณภาพได้”

ผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร ควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับตัวเองตลอดเวลา เช่นการอบรมเรื่องศักยภาพผู้บริหารของสถานประกอบการ ภาษีอากร ภาษาสำหรับผู้บริหาร กลยุทธ์การตลาดสำหรับผู้บริหาร การบริหารงานบุคคล กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน ทั้งนี้ควรมีการผลักดันบุคลากรในองค์การให้มีการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง นอกจากนี้องค์การควรมีรูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ การจำหน่ายสินค้าขององค์การในรูปแบบที่ทันใหม่มากยิ่งขึ้น และในส่วนของแหล่งเงินทุน องค์การควรมีการวางแผนธุรกิจให้แข็งแกร่งเพื่อให้ง่ายต่อการพัฒนาองค์การ และเป็นที่เชื่อมั่นของแหล่งเงินทุน กาดเนอร์ (Gardner, 1990) กล่าวว่า ผู้นำจำเป็นต้องมี 9 อย่าง ได้แก่ มีการกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม มีบรรทัดฐานและค่านิยมของกลุ่มรู้จักสร้างและใช้แรงจูงใจมีการบริหารจัดการ มีความสามารถในการปฏิบัติการสามารถอธิบายได้ เป็นตัวแทนของกลุ่มแสดงถึงสัญลักษณ์ของกลุ่ม และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และเชื่อว่าผู้นำต้องมีพลังวิเศษเหนือบุคคลอื่นหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นๆเพื่อที่สนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐาน ความคาดหวังของบุคคล และผู้นำต้องมีความเป็นตัวของตัวเอง สามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาให้ผู้ตามมีความแข็งแกร่ง และสามารถยืนอยู่ด้วนตนเองอย่างอิสระทฤษฎีนี้พบว่าไม่มีคุณลักษณะที่แน่นอนหรือชี้ชัดของผู้นำ เพราะผู้นำอาจไม่แสดงลักษณะเหล่านี้ออกมา ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ ของ อาทิตย์ วุฒิคะโร (2543) ว่า การที่ผู้ประกอบการจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีลักษณะเป็นผู้ที่กล้าเสี่ยง มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จ มีความผู้พันต่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความอดทน มีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น มีความสามารถในการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตต มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความมั่นใจในตนเอง มีความสนใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติม มีความสามารถในการบริหารงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการปรับสถาพแวดล้อม มีความกล้าตัดสินใจ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์แผนธุรกิจ มีความสามารถในการสร้างพันธมิตร มีความซื่อสัตย์ มีความประหยัดเพื่ออนาคต มีความรับผิดชอบต่อสังคม คณาธิป โรจนขจร (2549) เรื่องกลยุทธ์ทาง

การตลาดของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการเปิดเสรีทางการค้าภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจผู้ประกอบการต้องวิเคราะห์จากลักษณะพื้นฐานของธุรกิจ และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งผู้ประกอบการต้องเอากลยุทธ์ทางการตลาดทั้ง 8 กลยุทธ์ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมโดยการกำหนดกลยุทธ์จะต้องอยู่บนพื้นฐานของหลักบรรษัทภิบาลเพื่อดำเนินการทางธุรกิจแบบยั่งยืน

อุปสรรคที่ผู้ประกอบการพบ ปัจจุบันธุรกิจนำเที่ยวจำนวนมากที่มีการปลอมแปลงเอกสารเรื่องภาษีอากร จนทำให้เกิดปัญหาในการวางแผนธุรกิจกับสถาบันการเงินจนไม่สามารถผ่านการอนุมัติจากสถานบันการเงิน เนื่องจากบริษัทไม่มีความน่าเชื่อถือทางด้านหลักทรัพย์และการบริหารทางด้านงบประมาณขององค์การ และปัจจุบันบุคลากรยังขาดการเรียนรู้ภาษาในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ทางด้านประวัติศาสตร์ของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในประเทศและประเทศสมาชิกกลุ่มอาเซียน ทั้งนี้ในปัจจุบันยังขาดบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวจำนวนมาก และนอกจากปัญหาดังกล่าวองค์การยังประสบปัญหาการลาออกของบุคลากรในองค์การ และทำให้ฐานลูกค้าหลักขององค์การ หายไปกับกลุ่มพนักงานที่ลา รวมไปถึงปัญหาการทุจริต ของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งทำให้เห็นว่า ทั้งการบุคลากรปัจจุบันนี้ยังขาดคุณธรรมในวิชาชีพ เนื่องจากการกำหนดอนาคตของพนักงานในองค์การยังไม่ชัดเจน ซึ่งปัจจุบันมีการอบรมบุคลากรภายในองค์การไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของนายยุทธชัย สุนทรรัตนเวช (2555) นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) ที่เปิดเผยว่า ปัจจุบันเกิดปัญหาการทุจริตในธุรกิจบริษัทนำเที่ยว โดยบริษัทนำเที่ยวรายใหญ่ ที่นำคนไทยไปเที่ยวต่างประเทศ ทำธุรกิจเหมือนผู้ค้าส่ง ได้จองห้องพัก และตั๋วโดยสารในปริมาณมากๆ แล้วส่งให้บริษัทนำเที่ยวรายย่อย ซึ่งเป็นเสหมือนผู้ค้าปลีก ขายต่อลูกค้าอีกทอด โดยให้ค่าตอบแทนจูงใจ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน เดิมทีเน้นวิธีการเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อดึงให้บริษัทนำเที่ยวรายย่อย ส่งลูกค้ามาให้บริษัทตนเองมากๆ เปลี่ยนมาใช้วิธีเจรจาโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทนำเที่ยวรายย่อย ซึ่งปกติจะส่งลูกค้าให้บริษัทนำเที่ยวรายใหญ่ที่เป็นคู่แข่ง ให้แอบส่งลูกค้ามาให้ โดยให้ค่าคอมมิสชั่นเพิ่มเติมเป็นการตอบแทน ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้รุนแรงเพิ่มขึ้นในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และหากปล่อยไว้จะส่งผลให้ธุรกิจนำเที่ยวโดยรวมเสียหายได้

นอกจากประเด็นดังกล่าวผู้ประกอบการยังขาดการเรียนรู้เรื่องกฎหมายแรงงาน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว และในส่วนขององค์การส่วนใหญ่ยังขาดการวางแผนระยะยาว ไม่มีลำดับการบังคับบัญชาที่ชัดเจนภายในองค์การ นอกจากนี้ยังเจอปัญหาที่ระดับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ที่ยังขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐบาลอย่างจริงจัง รวมไปถึงสื่อต่างๆในประเทศมีการสื่อข่าวในทิศทางที่เป็นลบมากเกินไป ทำให้เกิดผลกระทบภาพลักษณ์ต่อการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวควรศึกษาหาความรู้อยู่เสมอในทุกด้าน และควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพของตนเองในเรื่องของการจัดการองค์การ ด้านจริยธรรม ด้านทักษะต่างๆ โดยการฝึกอบรบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับทางด้านการท่องเที่ยวเป็นต้นฟ

2) ผู้ประกอบการควรยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆในโลกยุคปัจจุบัน ทั้งทางด้านเทคโนโลยี และทางด้านการพัฒนาบุคลากร

3) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญแก่บุคลากรภายในองค์การ ทางด้านต่างๆ เช่น การสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาเล่าเรียน สนับสนุนการเพิ่มพูนทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ ด้านจริยธรรมในอาชีพ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพภายในตัวของบุคลากรในองค์การ

4) ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่บุคลากรในองค์การ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน

5) ผู้ประกอบการควรเรียนรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยงอย่างจริงจัง เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์กรทางด้านการท่องเที่ยวควรมีบทบาทในการพัฒนาส่งเสริมศักยภาพขององค์การทางด้านบุคลากร เช่น การเปิดอบรมภาษาต่างประเทศสำหรับบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้มีศักยภาพที่เหมาะสมในการรองรับการเปิดอาเซียน

2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือสมาคมทางด้านการท่องเที่ยวควรสนับสนุนการพัฒนาผู้ประกอบการ ด้านศักยภาพองค์การ อย่างจริงจัง

3) รัฐบาลควร ส่งเสริมและพัฒนาธุรกินำท่องเที่ยวให้ได้รับมาตรฐานในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้ธุรกิจนำเที่ยวของประเทศไทยมีความน่าเชื่อถือแก่คนไทย และชาวต่างชาติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีศึกษาเรื่อง ศักยภาพของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว และเปรียบเทียบศักยภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการกับระดับหัวหน้างาน

2) ควรมีการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของบุคลากรในธุกิจนำเที่ยว

3) ควรมีการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจนำเที่ยว

รายการอ้างอิง

Allport, G. W. (1935). *Attitudes. In Handbook of social psychology*. Worcester, MA: Clark Univ Press.

Allport, G. W. (1975). *The Nature of Personality*. Westport, CN: Greenwood Press.

Gardner, J. W. (1990). On leadership. New York: The Free Press.

Greener, S. (2008). *Business Research Methods*. Brighton: Ventus.

Han, T., Luo, Y., & Qi, Y. (2013). *Marketing Strategies: the situation and development suggestions for small and medium-sized travel agencies in China's Hainan province.* (Bachelor's Thesis), Kristianstad University.

Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1982). *Management of organization behavior: utilizing human resources* (4th ed.). Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Katz, R. L. (1955). *Skill of an Effective Administrator*: Harvard Business Review.

Kelman, H. C. (1967). *Attitude Theory and Measuremet*. New York: John Wiley and Sons Inc.

Krech, D., & Crutchfield, R. (1948). *Theory and problems of social psychology*. New York: McGraw-Hill.

Lin, W. B. (2007). The exploration of customer satisfaction model from a comprehensive perspective. *An International Journal,* 33.

Luther, G., & Urwick, L. (1973). *Paperson the Science of Administration*. New York: Columbia University.

Marquardt, M. J., & Engel, D. W. (1993). *Global human resource development*. Engelwood Cliffs: Prentice Hall.

Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York, NY: Harper.

McClelland, D. C. (1993). *Intelligence is not the best predictor of job performance Current Directions in Psychological Science*. New York: Harper.

Munn, N. L. (1971). *Evolution of the Human Mind* New York: Houghton Mifflin.

Na, B., & Bo, S. (2012). *Developing a business plan for a travel agency case company.* (Bechelor's Thesis), Laurea University of Applied Sciences, Scandic.

Nkonoki, S. (2012). *Challenges of Tour Operators Case: Dar-es-Salaam, Tanzania.* (Programme in Tourism), University of Applied Sciences.

Porras, J., & Robertson, P. (1992). *Organisation development. In Handbook of Industrial and Organisational Psychology*. London: Consulting Psychologists Press.

Rao, D. R. (2004). *Culture and entrepreneurship in Fiji's small tourism business sector.* (Doctoral dissertation), Victoria University.

Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research,* 2, 49-60.

Sisk, H. L. (1973). *Management and organization* (2nd ed.). Chicago: South-Western Publishing Co.

Steve, W., & Sarah, H. (2003). *A Practical Guide to competencies: How to enhance individual and organizational performance* (2nd ed.). London: Chartered Institute of Personnel and development.

Tennenbaurn, R. (1959). *Leadership and organization: A behavior science approach*. New York: MoGraw-Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: Harper International Edition.

Yuki, G. A. (1989). *Leadership in organization*. New York: Prentice-Hall.

Zimbardo, P. G., & Ebbesen, E. B. (1970). *Influencing Attitudes and Changing Behavior* (2nd ed.). MA: Addison Wesley.

กรมการท่องเที่ยว. (2555ก). ตรวจสอบบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์. แหล่งที่มา 8 มีนาคม 2556 http://www.tourism.go.th/index.php?mod=WebTourism&file=details&dID=6&cID=260&dcID=527

กรมการท่องเที่ยว. (2555ข). มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานมัคคุเทศก์. แหล่งที่มา 6 ธันวาคม 2555 http://www.tourism.go.th/uploads/Standard/346.pdf

กรมการท่องเที่ยว. (2555ค). มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2555. แหล่งที่มา 25 มิถุนายน 2556 http://www.tourismcentre.go.th/index.php

กรมการท่องเที่ยว. (2556ก). พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.

กรมการท่องเที่ยว. (2556b). มาตรฐานธุรกิจนำเที่ยวและมาตรฐานมัคคุเทศก์. แหล่งที่มา 6 ธันวาคม 2555 http://www.tourism.go.th/uploads/Standard/346.pdf

กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2530). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: นิยมวิทยา.

คณาธิป โรจนขจร. (2549). กลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการเปิดเสรีทางการค้าภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จิรัฐ ชวนชม และนงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร. (2556). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวของธุรกิจนำเที่ยว กรณีศึกษา ธุรกิจนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เจียระไน ภัทราคม. (2552). การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในอำเภอเมืองเชียงใหม่อันเนื่องมาจากวิกฤติเศรษฐกิจและการเมืองไทย สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชนันนัทธ์ จันทร์รินทร์. (2550). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฐีระ ประวาลพฤกษ์. (2538). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักสภาสถาบันราชภัฏ.

ณภัทร ทิพย์ศรี. (2556). คุณภาพการบริการของธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อความประทับใจของนักท่องเที่ยวชาวยุโรปในจังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย, วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). เทคนิคการจัดทำและนำ *Job Competency* ไปใช้งาน. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์เซ็นเตอร์.

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และสุนี เลิศแสวงกิจ. (2538). การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพมหานคร: วังอักษร.

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2553). การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา. กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก.

ทิชี่ โนเอล เอ็ม. (2542). กลไกสร้างภาวะผู้นำ (ทรงวิทย์ เขมเศรษฐ์, Trans.). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2551). เริ่มต้นอย่างไรเมื่อจะนำ *competency* มาใช้ในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

ธิดารัตน์ โชคสุชาติ. (2553). ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: ความสำคัญและการเตรียมความพร้อมของไทย. วารสาร มฉก.วิชาการ, 27(กรกฎาคม-ธันวาคม 2553).

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2534). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.

นพมาศ ธีรเวคิน. (2535). ทฤษฎีบุคลิกภาพ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิภาวรรณ พุทธสงกรานต์, ปิยากร หวังมหาพร และกมลทิพย์ ศรีหาเศษ. (2550). ศักยภาพด้านการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศของภาคี ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืน บนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2549). จริยธรรมธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2555). จริยธรรมธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิ้ล กรุ๊ป.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). วิธีการทางสถิติสำหรับนักวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สุรีริยาสาสน์.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. นนทบุรี: เฟริ์นข้าหลวง พริ้นติ้งแอนด์พับลิซชิ่ง.

ปาณทิพย์ เปลี่ยนโมฬี. (2555). วารสารกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 54(กรกฎาคม-สิงหาคม 2555).

พยอม วงศ์สารศรี. (2552). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

พรนพ พุกกะพันธุ์. (2546). จริยธรรมธุรกิจยุคโลกาภิวัฒน์. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.

พวงบุหงา ภูมิพานิช. (2539). การจัดนำเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พุทธพร โคตรภัทร. (2555). การจัดการธุรกิจนำเที่ยวของผู้ประกอบการเมือพัทยา. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุทธ ไกยวรรณ์ และกุสุมา ผลาพรม. (2553). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ยุทธชัย สุนทรรัตนเวช. (2555). ทัวร์แข่งดุแย่งลูกค้าใช้ค่าคอมฯล่อ เวิลด์ทราเวลจัดไทยตลาดน่าจับตา. In หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ (Ed.).

วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2556). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: โฟร์เพช.

วิภาดา คุปตานนท์. (2544). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรุณสิริ ใจมา. (2550). ศักยภาพ บทบาท และความต้องการของภาคธุรกิจในจังหวัดเชียงราย ในการวางแผนและจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัด. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์.

สมคิด บางโม. (2553). การเป็นผู้ประกอบการ. กรุงเทพมหานคร: เอส เค บุ๊คส์.

สมใจ ลักษณะ. (2543). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2540). การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

สมพร สุทัศนีย์. (2542). มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวีการ. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ผู้จัดการ.

สมยศ นาวีการ. (2544). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หลักการและแนวคิด. กรุงเทพมหานคร: เอ็ม.ที.เพรส.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2556). สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ. http://www.ocpb.go.th/ewt_news.php?nid=35

สุชาติ โสมประยูร. (2520). การสอนสุขศึกษา: ไทยวัฒนาพานิช.

สุทธิพันธ์ จิราธิวัฒน์. (2541). การเปิดเสรีการค้าภาคบริการ: ผลกระทบที่มีต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย:กรณีศึกษาพันธกรณีของแกตต์ อาเซียน และเอเปค. แหล่งที่มา 4 มกราคม 2557 http://dric.nrct.go.th/bookdetail.php?type=1&book_id=84822

สุภาพร พิศาลบุตร. (2545). การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: วีเจ พริ้นติ้ง.

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร. (2549). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: บีเค อินเตอร์พริ้นท์.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อชิรญา คุณประดิษฐ์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้กับธุรกิจนำเที่ยว ในจังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัญรินทร์ ขจรเวคิน. (2548). กลยุทธ์การตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่: กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อาทิตย์ วุฒิคะโร. (2543). อุดมศึกษากับการสร้างบัณฑิตให้เป็นผู้ประกอบการ. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 12(46).

อำนาจ ธีระวนิช. (2549). ผู้ประกอบการ. นนทบุรี: มาเธอร์ บอส แพคเก็จจิ้ง.

อุราภรณ์ คูนาเอก. (2554). ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการนิเทศในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

1. อาจารย์ธนวัฒน์ ทองเพิ่ม	รองกรรมการผู้จัดการบริษัทหนุ่มสาวทัวร์ และอาจารย์พิเศษระดับอุมดมศึกษา
2. คุณยุทธชัย สุนทรรัตนเวช	นายกสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ
3. คุณธนา สาธร	นายกสมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย
4. คุณศิษฎ์วัชร ชีวรัตนพร	นายกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA)
5. ไม่ประสงค์ออกนาม	กรรมการบริหารธุรกิจนำเที่ยว

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

รายนามผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

1. บริษัทหนุ่มสาวทัวร์ จำกัด
2. บริษัท โดม ฮอลิย์ แทรเวิล เซอร์วิส จำกัด
3. บริษัท ธรรมจารี แอนด์ ซี.ซี.ทัวร์
4. บริษัท เถกิง เอ็กซ์เพรส จำกัด
5. บริษัท ดุสิต ทัวร์ เวิลด์ จำกัด
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ที่ ศธ0512.24/01594

(สำเนา)

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ กทม. 10330

8 พฤศจิกายน 2556

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องการวิจัย
เรียน (ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย)
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์
2. แบบสอบถาม

ด้วย นายทวีพงศ์ คงมา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2 แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” (A STUDY OF THE POTENTIAL OF THE TOURISM BUSINESS IN BANGKOK METROPOLIS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การดูแลของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ ในการนี้ คณะฯใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมาในโอกาสนี้

ขอเสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทิราภรณ์)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.0-2218-1040
โทรสาร 0-2218-1040

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ที่ ศธ0512.24/00056

(สำเนา)

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ กทม. 10330

21 มกราคม 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย
เรียน ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์
2. แบบสอบถาม

ด้วย นายทวีพงศ์ คงมา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2 แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การควบคุมของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว โดยขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามในหัวข้อเรื่องดังกล่าวภายในระหว่างวันที่ 15 มกราคม-15 กุมภาพันธ์ 2557 ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัยด้วย จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย บุญรอด)
รักษาการแทนคณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.0-2218-1040
โทรสาร 0-2218-1040

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ที่ ศธ0512.24/00402

(สำเนา)

คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพระราม 1 แขวงวังใหม่ กทม. 10330

12 มีนาคม 2557

เรื่อง เชิญสนทนากลุ่ม
เรียน (ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว/ผู้ทรงคุณวุฒิ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงร่างวิทยานิพนธ์
2. แบบสอบถาม

ด้วย นายทวีพงศ์ คงมา นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 2 แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับการอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” (A STUDY OF THE POTENTIAL OF THE TOURISM BUSINESS IN BANGKOK METROPOLIS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา ภายใต้การดูแลของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ทวีพรปฐมกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาวิจัยมีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการนี้ จึงใครขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเรื่อง “การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร” ใน**วัพฤหัสบดีที่ 13 มีนาคม 2557 เวลา 09.30-12.00 น. ณ. ห้องประชุม 1 อาคารจุฬาพัฒน์ 7 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญท่านเข้าร่วมสัมมนาดังกล่าวด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอเสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนินทร์ชัย อินทิราภรณ์)
คณบดี

หน่วยจัดการศึกษา งานวิชาการและวิจัย
โทร.0-2218-1040
โทรสาร 0-2218-1040

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก ง
เครื่องมือในการทำวิจัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

(A STUDY OF THE POTENTIAL OF THE TOURISM BUSINESS IN BANGKOK METROPOLIS)

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยวคณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน ไม่ว่าในทางตรงหรือทางอ้อมทั้งนี้เพื่อเป็นวิทยาทานและประโยชน์ต่อการศึกษาศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ข้อมูลที่ได้นี้ผู้วิจัยจะปกปิดไว้เป็นความลับ จะไม่ผูกพันและไม่เกิดผลเสียแก่ท่านแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทางด้านองค์ประกอบของศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทางด้านศักยภาพองค์การ

- ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

โปรดพิจารณาและตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยให้ข้อมูลที่เป็นจริง ขอให้ท่านตอบตามความความคิดเห็นของท่านที่มีต่อข้อความนั้นๆ อย่างอิสระ

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นายทวีพงศ์ คงมา
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❑ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ครบทุกข้อ

1. เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง

2. อายุ ❑ 26-35 ปี ❑ 36-45 ปี

❑ 46-55 ปี ❑ มากกว่า 55 ปีขึ้นไป

3. **สถานภาพการสมรส** ❑ โสด ❑ สมรส ❑ หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด ❑ ต่ำกว่าปริญญาตรี ❑ ปริญญาตรี

❑ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่ง ❑ ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หรือ ผู้ที่มีอำนาจในการบริหาร

❑ หัวหน้างาน หรือระดับเทียบเท่า

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ❑ 15,000-30,000 บาท ❑ 30,001-45,000 บาท

❑ 45,001-60,000 บาท ❑ มากกว่า 60,000 บาท ขึ้นไป

7. ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

❑ ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยภายในประเทศ (Domestic Tour)

❑ ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ (Inbound Tour)

❑ ธุรกิจนำเที่ยวให้แก่คนไทยท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour)

8. ผลประกอบการด้านธุรกิจนำเที่ยวของสถานประกอบการโดยเฉลี่ยต่อปี

❑ น้อยกว่า 5 ล้านบาท ❑ ระหว่าง 5 – 10 ล้านบาท

❑ ระหว่าง 11 – 20 ล้านบาท ❑ มากกว่า 20 ล้านบาท

9. ประสบการณ์ด้านธุรกิจนำเที่ยวของท่าน

❑ น้อยกว่า 5 ปี ❑ 5 – 10 ปี

❑ 11 – 15 ปี ❑ มากกว่า 15 ปี

10. ทุนการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ (หากธุรกิจของท่านไม่มีทุนจดทะเบียน ไม่ต้องตอบข้อนี้)

❑ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท ❑ ระหว่าง 1-5 ล้านบาท

❑ ระหว่าง 6-10 ล้านบาท ❑ มากกว่า 10 ล้านบาท

11. บริษัทของท่านใช้สื่อใดเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ หนังสือพิมพ์ ❑ วิทยุกระจายเสียง ❑ โทรทัศน์ ❑ ภาพยนต์

❑ แผ่นปลิว ❑ นิตยสาร/การท่องเที่ยว ❑ อินเทอร์เน็ต ❑ แฟลชไดร์ฟ/ ซีดีรอม

❑ จดหมาย ❑ ออกบูธ ❑ ร่วมกิจกรรมส่งเสริมการขายทางภาครัฐ และเอกชน

❑ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทางด้านองค์ประกอบของศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับศักยภาพของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น ว่าท่านมีศักยภาพอยู่ในระดับใด โดยมีการกำหนดค่าของคะแนน ดังต่อไปนี้

5 คะแนน หมายถึง ท่านมีศักยภาพอยู่ในระดับ มากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ท่านมีศักยภาพอยู่ในระดับ มาก
3 คะแนน หมายถึง ท่านมีศักยภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ท่านมีศักยภาพอยู่ในระดับ น้อย
1 คะแนน หมายถึง ท่านมีศักยภาพอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อ	องค์ประกอบของศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	ระดับศักยภาพ				
		5	4	3	2	1
	ด้านทักษะ (Skills)					
1	ท่านมีทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Office และระบบสารสนเทศ					
2	ท่านมีทักษะทางด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ					
3	ท่านมีทักษะทางด้านการคำนวณทางคณิตศาสตร์					
4	ท่านมีทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล ตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในงานด้านธุรกิจนำเที่ยว					
5	ท่านมีทักษะในการพูดภาษาที่สาม เช่น ภาษาญี่ปุ่น จีน ฝรั่งเศส					
6	ท่านมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลทางด้านการท่องเที่ยวให้แก่ผู้ใช้บริการ					
7	ท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า					
8	ท่านมีความสามารถในการตัดสินใจ					
9	ท่านมีทักษะในการบริหารเวลา					
10	ท่านมีทักษะในการสื่อสาร และการเจรจาต่อรอง					
11.	ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ สามารถสร้างนวัตกรรมในการทำงาน					
	ด้านความรู้ (Knowledge)					
1	ท่านมีความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยว					
2	ท่านมีความรู้ทางด้านการจัดรายการนำเที่ยว					
3	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในระบบการเงิน					
4	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยง					

ข้อ	องค์ประกอบของศักยภาพ ของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว	ระดับศักยภาพ				
	ด้านความรู้ (Knowledge) (ต่อ)	5	4	3	2	1
5	ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์					
	ด้านทัศนคติ (Attitude)					
1	ท่านเป็นคนที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
2	ท่านเป็นคนที่มองโลกในแง่ดี					
3	ท่านเป็นคนที่มีวิสัยทัศน์					
4	ท่านคิดว่าองค์การของท่านมีศักยภาพที่ดี					
5	ท่านมีการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
6	ท่านมีการพัฒนาเครื่องมือและซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา					
7	นโยบายการพัฒนาบุคลากร/งาน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
	ด้านอุปนิสัย (Trait)					
1	ท่านมีบุคลิกภาพที่มีความเป็นผู้นำสูง					
2	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ได้ดี					
3	ท่านสามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาให้ผู้ตามมีความแข็งแกร่ง					
4	ท่านมีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น					
5	ท่านเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี					
6	ท่านมีอิสระในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ					
	ด้านแรงจูงใจ (Motives)					
1	ท่านได้รับความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน					
2	ท่านมีการให้เงินตอบแทนพิเศษ หรือเงินโบนัสอย่างสม่ำเสมอแก่พนักงาน					
3	ท่านได้จัดให้พนักงานทัศนศึกษาท่องเที่ยวต่างประเทศ เพื่อนำความรู้มาพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทางด้านศักยภาพองค์การ

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงกับศักยภาพของท่านเพียงช่องเดียวเท่านั้น ว่าท่านมีศักยภาพอยู่ในระดับใด โดยมีการกำหนดค่าของคะแนน ดังต่อไปนี้

5 คะแนน หมายถึง ศักยภาพองค์การอยู่ในระดับ มากที่สุด
4 คะแนน หมายถึง ศักยภาพองค์การอยู่ในระดับ มาก
3 คะแนน หมายถึง ศักยภาพองค์การอยู่ในระดับ ปานกลาง
2 คะแนน หมายถึง ศักยภาพองค์การอยู่ในระดับ น้อย
1 คะแนน หมายถึง ศักยภาพองค์การอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อ	ศักยภาพองค์การ	ระดับศักยภาพ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการวางแผน (Planning)					
1	องค์การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบ					
2	องค์การมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับ โดยมุ่งมั่นที่จะทำแผนที่ได้ระบุไว้ให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน					
3	มีการวางแผนทุกครั้งก่อนการทำงานเพื่อที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการดำเนินงานที่กำหนด					
4	มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนให้แก่บุคลากรอย่างชัดเจน					
5	องค์การมองเห็นปัญหาที่มีอยู่ และหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นอย่างถูกวิธี					
6	องค์การมีการวางแผนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย					
7	องค์การมีการพิจารณาข้อเท็จจริงที่มีอยู่ และปัญหาที่อาจจะเกิดในอนาคต พร้อมวิธีแก้ไข					
8	องค์การมีการควบคุมหรือการประเมินผลเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพได้					
9	องค์การมีการจัดกิจกรรมระดมความคิดในการพัฒนางาน					

ข้อ	ศักยภาพองค์การ	ระดับศักยภาพ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการจัดองค์การ (Organization)					
1	มีการกำหนดโครงสร้างขององค์การไว้อย่างชัดเจน					
2	องค์การมีการกำหนดส่วนงานทั้งระบบงานหลัก และระบบงานย่อย สอดคล้องสัมพันธ์กันตามหน้าที่การทำงานของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน					
3	องค์การมีบุคลากรเพียงพอต่อความต้องการ					
4	องค์การมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน โดยการคำนึงถึงความเหมาะสมของงาน					
5	องค์การมีการจัดให้มีระบบสารสนเทศเพียงพอต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งภายในและภายนอก และสารสนเทศนั้นอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม และทันเวลา					
6	องค์การมีการจัดการและการประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อ เป้าหมาย วัตถุประสงค์หรือความสำเร็จขององค์การ					
	ด้านการจัดการบุคลากร (Staffing)					
1	องค์การมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดึงดูดรักษาพนักงานได้ดี					
2	องค์การมีระบบคัดเลือกบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาที่ตรงกับหน้าที่ เช่น สาขาบัญชี สาขาการท่องเที่ยว เป็นต้น					
3	มีการเตรียมพร้อมด้านการสรรหาคัดเลือกทรัพยากรบุคคล เช่นการหาแรงงานราคาถูกหรือ แรงงานฝีมือขั้นสูง จากประเทศสมาชิกในอาเซียน					
4	องค์การมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์การดำเนินงาน					
5	กรณีมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่การทำงานของแต่ละคน องค์การมีการจัดทำไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร					
6	หน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สำคัญ มีการอนุมัติโดยหัวหน้างานหรือผู้บริหารสูงสุด					
7	มีการวางแผนการเพื่อการรักษาแรงงานที่มีฝีมือในปัจจุบัน					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ข้อ	ศักยภาพองค์การ	ระดับศักยภาพ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการจัดการบุคลากร (Staffing) (ต่อ)					
8	มีการพัฒนาความรู้ทักษะ พนักงานอย่างต่อเนื่อง (ภาษา วัฒนธรรมการทำธุรกิจระหว่างประเทศ ทักษะเฉพาะ)					
9	มีระบบการทำงานเป็นทีม โดยมีการประสานงานกันภายในแผนกที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี					
10	มีการเตรียมพร้อมด้านการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลด้านภาษาอังกฤษ					
11	มีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การแก่บุคลากร					
	ด้านการวินิจฉัยสั่งการ (Directing)					
1	มีการมอบหมายหน้าที่การทำงาน โดยการคำนึงถึงศักยภาพในตัวบุคคลและความเหมาะสมของงาน					
2	องค์การมีระบบสั่งการที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน ถูกต้อง และเป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายในองค์การ					
3	องค์การมีการจัดประชุมระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม					
4	องค์การมีการสั่งการให้รวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ					
5	องค์การมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ					
6	องค์การมีการมอบอำนาจหน้าที่ กระจายอำนาจการบริหารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร					
	ด้านการประสานงาน (Coordinating)					
1	มีการประสานความเข้าใจระหว่างบุคลากร และผู้บริหาร เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติกับองค์การอย่างสม่ำเสมอ					
2	มีการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบริษัทคู่ค้าที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในระหว่างองค์การ					
3	องค์การมีการประสานงานกับส่วนต่างๆภายในองค์การอย่างต่อเนื่องและเป็นไปอย่างมีระบบ					
4	องค์การมีเครือข่ายทางธุรกิจที่เข้มแข็ง					
5	องค์การมีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานทางด้านการท่องเที่ยว					

ข้อ	ศักยภาพองค์การ	ระดับศักยภาพ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการรายงาน (Reporting)					
1	บุคลากรมีการรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ ให้ทางผู้บังคับบัญชาทราบอย่างสม่ำเสมอ					
2	บุคลากรมีการรายงานปัญหาต่างๆ เพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างเหมาะสม					
3	บุคลากรภายในแผนกมีการปรึกษาปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไข โดยการรายงานปัญหาต่างๆ แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมีระบบแบบแผน					
4	องค์การมีการจัดเก็บสถิติและผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์การ					
5	องค์การนำผลการประเมินต่างๆ มาปรับปรุง และพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้า					
	การจัดงบประมาณ (Budgeting)					
1	มีการศึกษาวิธีการบริหารงบประมาณที่มีอยู่อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด และรู้ว่าต้นทุนในการประกอบการมีอะไรบ้าง					
2	รู้ถึงต้นทุนหมุนเวียนในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์					
3	มีการวางแผนระยะยาวในการจัดหางบประมาณในการดำเนินงานขององค์การ					
4	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบงบประมาณขององค์การและมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อความโปร่งใสในการทำงาน					
5	องค์การสามารถจัดหาเงินลงทุนจากสถาบันการเงิน หรือหุ้นส่วนเพื่อขยายกิจการ					
6	มีการบริหารสภาพคล่องทางการเงินได้อย่างเหมาะสม					
7	มีระบบบัญชีที่สามารถคำนวณต้นทุนตามกลุ่มผลิตภัณฑ์					
8	มีการนำข้อมูลทางบัญชีการเงินมาช่วยในการตัดสินใจ					
9	มีการเตรียมการนำเงินไปลงทุนเพื่อขยายกิจการเข้าสู่ตลาดต่างประเทศ					
10	มีการเตรียมการด้านเงินลงทุนอย่างระมัดระวัง เพื่อลดความเสี่ยง					

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ข้อ	ศักยภาพองค์การ	ระดับศักยภาพ				
		5	4	3	2	1
	ความพร้อมทางด้านสถานที่ (Readiness of place)					
1	ที่ตั้งขององค์การอยู่ในบริเวณที่มองเห็นได้ชัด และง่ายต่อการเข้าถึงของกลุ่มผู้มาติดต่อ					
2	มีการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีขั้นสูงในสินค้าหรือบริการ เพื่อสร้างความแตกต่างและคุณภาพ					
3	มีการเตรียมความพร้อมด้านนวัตกรรมเพื่อลดต้นทุนโดยใช้เทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน					
4	มีการเตรียมพร้อมด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการขยายตัวของตลาด					
5	มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์สำนักงาน เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน					
	ด้านสินค้าและบริการ (Product and service)					
1	องค์การมีรายการนำเที่ยวกำหนดไว้อย่างชัดเจน สำหรับนักท่องเที่ยวไว้เลือกใช้บริการ					
2	มีโปรแกรมท่องเที่ยวที่ระบุกิจกรรมต่างๆ ที่ดึงดูดความสนใจ เช่น แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรมระหว่างการเดินทาง ตามความเหมาะสม					
3	องค์การมีการจัดผู้นำเที่ยว ทั้งในและต่างประเทศ เหมาะสมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวและรายการนำเที่ยว					
4	มีการระบุราคา ค่าใช้จ่ายอย่างละเอียด เช่น ค่าที่พัก ตั๋วเครื่องบิน ซึ่งเป็นการแสดงถึงความไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว					
5	องค์การมีการประสานงานกับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการเดินทาง					
6	มีการติดตามเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างนำเที่ยว เช่น การประสานงานกับมัคคุเทศก์ หรือผู้นำทัวร์ ร้านค้าของที่ระลึก หรือร้านอาหารเป็นต้น					
7	มีการวางมาตรการแก้ไขไว้ล่วงหน้า สำหรับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าระหว่างนำเที่ยว					
8	มีมัคคุเทศก์และทีมงานที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการสื่อสารและการให้บริการตรงตามเป้าหมายขององค์การ					
9	มีการจัดยานพาหนะเหมาะสมสำหรับการนำเที่ยว					
10	มีระบบการจัดการด้านที่พักเป็นอย่างดี					

ข้อ	ศักยภาพองค์การ	ระดับศักยภาพ				
		5	4	3	2	1
	ด้านสินค้าและบริการ (Product and service) (ต่อ)					
11	มีการจัดการการซื้อสินค้า และของที่ระลึกโดยไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว					
12	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสิ่งต่างๆ ตามคำเรียกร้องของนักท่องเที่ยวตามความเหมาะสม					
13	มีการใช้บริการร้านอาหารท้องถิ่น					
14	มีการใช้บริการยานพาหนะในท้องถิ่น					
15	มีการใช้บริการมัคคุเทศก์ท้องถิ่น					
	ด้านจริยธรรมในอาชีพ (Career ethics)					
1	มีการบริหารการจัดการธุรกิจนำเที่ยว โดยการยึดหลักศีลธรรมของสังคม					
2	การบริหารการจัดการของบริษัท เมื่อนำไปปฏิบัติแล้วไม่มีสิ่งใดที่เกิดผลกระทบต่อศีลธรรมในสังคม					
3	มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยในบริการ					
4	มีความซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบต่อสังคม					
5	มีความเห็นอกเห็นใจ รู้จักให้อภัยและให้โอกาสผู้อื่น					
6	มีวาจาสัตย์					

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับศักยภาพของธุรกิจนำเที่ยว

.....

.....

.....

.....

.....

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ภาคผนวก จ

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม

วัน: พฤหัสบดีที่ 13 มีนาคม 2557
เวลา: 09.30-12.00 น.
สถานที่: ห้องประชุม 1 อาคารจุฬาพัฒน์ 7 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายละเอียด:
ผู้วิจัย: ปัจจุบันธุรกิจนำเที่ยวประสบปัญหาอะไรบ้าง และธุรกิจนำเที่ยวควรมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านใดบ้าง และจากผลการวิจัยท่านเห็นด้วยหรือไม่ หรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านที่ 1: บริษัทที่โตแล้วจะเจอกับปัญหาต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านสึนามิ ปัญหาโรคซาร์สทำให้ธุรกิจทั้งระบบได้รับความเสียหาย ทั้งนี้สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้บริหารต้องใช้ทักษะในการบริหารค่อนข้างสูง นอกจากปัญหาเหล่านี้แล้วยังรวมไปถึงปัญหาวิกฤตต้มยำกุ้งที่เคยเกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้ทำให้เห็นว่าผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวต้องรับมือกับเหตุการณ์และปัญหาเหล่านี้อย่างหนักหน่วง นอกจากนี้ผู้ประกอบการต้องเป็นผู้ที่มีความไว้ใจคนอื่นค่อนข้างสูง เช่น เมื่อหัวหน้าทัวร์ต้องออกเดินทางไปดูแลคณะทัวร์ ผู้ประกอบการต้องใช้เงินจำนวนมากให้กับหัวหน้าทัวร์ในการดำเนินทัวร์ ซึ่งปัจจุบันกรณีที่มีการเบี้ยวทัวร์ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นในลักษณะไกด์ผู้นำเที่ยวไม่แสดงตัวในวันเดินทาง

ปัจจุบันผู้ประกอบการต้องมีการสำรองบุคลากรภายในองค์การ เนื่องจากมีบริษัททัวร์จำนวนมากเกิดขึ้น ทำให้เกิดการโยกย้ายงาน และยังมีการทุจริตภายในองค์กรในลักษณะนำลูกค้าของบริษัทเก่าติดมือไปด้วย ซึ่งบางกรณีเกิดขึ้นในลักษณะบุคลากรลาออกไปเปิดบริษัททัวร์ใหม่ด้วย และสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความท้าทายในการบริหารของผู้ประกอบ อีกทั้งยังมีความซับซ้อนในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย และปัจจุบันมีการตอบแทนบุคลากรในลักษณะของคอมมิสชั่น ซึ่งทำให้เกิดการแย่งลูกค้ากันภายในองค์การเกิดขึ้นด้วย

ในส่วนของผู้ใช้บริการมักจะเกิดปัญหาการร้องเรียนในลักษณะต่างๆ ที่ละเอียดอ่อนกว่าปกติ เช่น อาหารไม่อร่อย ทานแล้วเกิดการท้องเสีย หรือเจอแมลงสาบในห้องพัก ทำให้มีการร้องเรียนเพื่อเรียกร้องค่าเสียหา ปัญหาเหล่านี้ทำให้ผู้บริหารต้องรับมือโดยการควบคุมคุณภาพการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ค่อนข้างลำบาก เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ได้เป็นผู้ที่จำหน่ายสินค้าทางด้านการท่องเที่ยวทุกประเภท บางครั้งเกิดปัญหาทางด้านเที่ยวบินล่าช้า ภัยธรรมชาติต่างๆ ทำให้ผู้บริหารต้องเตรียมตัวรับมือ ซึ่งผู้ที่จะเป็นผู้ประกอบการได้นั้นจะต้องเป็นผู้ที่สามารถรับมือกับผู้ใช้บริการ จะต้องแก้ปัญหาต่างๆได้เป็นอย่างดี

โดยรวมแล้วธุรกิจท่องเที่ยวผู้ประกอบการต้องมีศักยภาพค่อนข้างสูงในการดำเนินการธุรกิจนำเที่ยว รวมไปถึงการใช้งานระบบสาระสนเทศสมัยใหม่ ซึ่งผู้บริหารควรเป็นผู้ที่ทันต่อเทคโนโลยี

ผู้วิจัย: ปัจจุบันผู้บริหารมีศักยภาพโดยรวมเป็นไปตามที่ท่านได้กล่าว หรือต้องเพิ่มเติมอะไรหรือไม่

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านที่ 1: ผู้บริหาร SME ไม่มีการตัดสินใจที่เป็นรูปแบบ ส่วนใหญ่ไม่มีแผนการดำเนินการในระยะยาว ส่วนใหญ่จะมีการดำเนินการในระยะสั้นในแต่ละปีเท่านั้น ซึ่งไม่มีการดำเนินการทิศทางของการทำงาน และสำหรับเรื่องของบุคลากร ธุรกิจนำเที่ยวไม่มีการลำดับการของการบังคับบัญชาที่แน่นอน เช่น ผู้บริหารสูงสุดสามารถสั่งการกับลูกน้องระดับล่างโดยตรงทันที ไม่มีการสั่งงานผ่านทางหัวหน้าแผนก และปัญหาอีกอย่างธุรกิจนำเที่ยวไม่มีการพัฒนาบุคลากร และไม่มีการกำหนดอนาคตของบุคลากรในองค์กร เช่น กรณีที่พนักงานระดับสูง ไม่มีการโยกย้าย ทำให้พนักงานระดับล่างไม่มีการขยับขยายตำแหน่งเพิ่มขึ้น ซึ่งเห็นได้ว่า ยังคงเป็นความยุ่งเหยิงของธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านที่ 2: ศักยภาพที่สำคัญที่สุดคือคนนำทัวร์ โดยเฉพาะทางด้านศีลธรรม ปัจจุบันบริษัทนำเที่ยวเกิดปัญหาบุคลากรภายในองค์กร ทุจริตเงินภายในองค์กร ศีลธรรมถือเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากที่ควรมีการปลูกฝังให้แก่บุคลากรในองค์กร บางครั้งธุรกิจมักจะเจอปัญหาหัวหน้าทัวร์โกงกินเงินนำเที่ยว อีกกรณีปัญหาของเงินใต้โต๊ะระหว่างลูกค้ากับผู้ขาย ทำให้เกิดการเอารัดเอาเปรียบธุรกิจนำเที่ยว

ผู้วิจัย: ท่านคิดว่าศักยภาพของผู้บริหารควรเป็นอย่างไร ขาดอะไร และควรพัฒนาอย่างไร เพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านการท่องเที่ยวในอนาคต

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านที่ 3 : การบริหารของธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียว ซึ่งผู้ประกอบการจะมอบอำนาจหน้าที่ให้กับบุคลากรในองค์การ เมื่อเกิดปัญหาผู้ประกอบการจะเป็นผู้ตัดสินใจโดยตรง เช่น เมื่อมีการลาออก ผู้ประกอบการขององค์จะสนับสนุนการทำงานในกรณีที่บุคลากรเจอสิ่งที่ดีกว่า สำหรับกรณีของผู้ขาย ที่ไม่มีโอกาสได้เดินทางไปต่างประเทศ และมีหน้าทีขายอย่างเดียว จะทำให้ผู้ขายนั้นมองเห็นโลกในมุมที่แคบ ไม่ทราบแนวทางการดำเนินการที่แท้จริง แต่ทางองค์กรของข้าพเจ้าจะมีการสนับสนุนให้กับผู้ขายได้เดินทางไปต่างประเทศในสถานการณ์จริง ซึ่งเป็นลักษณะของการบริหารงานบุคคลขององค์กรที่ควรจะเป็นในปัจจุบัน

ผู้วิจัย: องค์กรวิชาชีพเคยมีสมาคมทางธุรกิจท่องเที่ยวเปิดการอบรมให้กับผู้ประกอบการบ้างหรือไม่อย่างไร

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านที่ 1: ปัจจุบันมีองค์กรธุรกิจท่องเที่ยว ได้แก่ สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว (TTAA) และสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทน.) ซึ่ง

ทางสมาคมจะมีคอร์สอบรมพัฒนาผู้ประกอบการ คอร์สอบรมพัฒนาความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายทางด้านการท่องเที่ยว การเชื่อเชิญให้ผู้ประกอบการเข้าประเมินธุรกินการท่องเที่ยว มีการดำเนินการให้ความรู้ทางด้านภาษีอากร ด้านภาษาต่างประเทศ กลยุทธ์ทางด้านการบริหาร การฝึกอบรมการตลาดโดยใช้กูเกิ้ล (Google Search Engine Marketing) แต่จะไม่ค่อยมีการพัฒนาผู้ประกอบการทางด้านการบริหารบุคคล และไม่มีการพัฒนาทางด้านกฎหมายแรงงาน แต่จะเน้นหนักไปทางกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค ปัจจุบันผู้ประกอบการยังมีความรู้ทางด้านกฎหมายแรงงานและการบริหารงานบุคคลค่อนข้างน้อย ซึ่งทางสมาคมควรจะมีการส่งเสริมทางด้านนี้ และสำหรับผู้นำควรมีการศักยภาพอย่างไรนั้น ได้แก่

1. ผู้ประกอบการควรมีคุณธรรม เนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวมีการคอรัปชั่นค่อนข้างสูง ซึ่งผู้ประกอบการเองยอมรับบางครั้งเกิดกรณีการมอบเงินใต้โต๊ะในกรณีที่มีการประมูลงานทางด้านการท่องเที่ยวให้กับหน่วยงานต่างๆ

2. การบริหารงานในด้านการตลาด ผู้ประกอบการควรมีความรู้ทางด้านการตลาดเบื้องต้น

3. ผู้ประกอบการควรเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญเรื่องรายรับ รายจ่ายของตนเองเป็นอย่างดี โดยที่ไม่จำเป็นต้องรอเรื่องงบดุลจากทางบัญชี ทั้งนี้เพื่อการวางแผนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

4. ผู้ประกอบการควรมีการดำเนินการเรื่องภาษีให้ถูกต้อง เนื่องจากผู้ประกอบการจำนวนมากเกิดปัญหาทางด้านการขอใบเสร็จรับเงินต่างๆ ให้กับลูกค้า และระหว่างองค์การด้วยกัน ซึ่งยังถือเป็นปัญหาอยู่ และทำให้เกิดการคอรัปชั่นโดยการออกเอกสารปลอมเป็นใบเสร็จรับเงินให้กับหน่วยงานต่างๆ

5. ผู้บริหารควรมีความรู้เรื่องความต้องการของผู้บริโภค เช่น การปรับเว็บไซต์ขององค์การให้มีความสะดวกสบาย ให้มีความทันสมัย มากยิ่งขึ้น

6. ผู้ประกอบการควรมีความรู้เรื่องประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC)

7. แหล่งเงินทุน ซึ่งปัจจุบันธุรกิจนำเที่ยวมีการดำเนินการขอเงินทุนจากธนาคาร โดยมีการเขียนแผนธุรกิจ โดยมีการระบุเรื่องภาษี และงบดุล ในส่วนของงบดุลผู้ประกอบการมักจะเขียนระบุต่ำกว่าความเป็นจริง เนื่องจากระบบภาษีที่ไม่ต้องกับความเป็นจริง ทำให้โอกาสในการอนุมัติวงเงินส่วนนี้ค่อนข้างต่ำ ซึ่งควรมีการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเข้าใจทางด้านนี้

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านที่ 4: ศักยภาพของผู้นำนั้น ผู้เป็นผู้นำควรหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เช่น การค้นคว้าความรู้ในอินเทอร์เน็ต เนื่องจากปัจจุบันสามารถค้นคว้าสิ่งต่างๆ ได้ค่อนข้างครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการ

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านที่ 5: ปัญหาส่วนใหญ่จากข้อสรุปที่กล่าวมานั้นจะเกิดจากตัวบุคคล ทางด้านจริยธรรมต่อตนเอง และองค์กร ซึ่งปกติแล้วในระบบทางด้านการศึกษามีการสอดแทรกในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมอยู่แล้ว ปัญหาอีกอย่างคือผู้ประกอบการไม่มีการวางแผนระยะยาว เนื่องจากเป็น

สิ่งที่คาดเดายากว่าในอนาคตจะมีอะไรเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของภัยธรรมชาติที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ในอนาคตที่จะมีการเปิดอาเซียนนี้ ธุรกิจนำเที่ยวควรมีการสร้างอัตลักษณ์ให้กับธุรกิจของตนเอง เช่น การท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ สิ่งที่ควรส่งเสริมคือการเปิดกิจกรรมสร้างเส้นทางการท่องเที่ยวใหม่ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันกระทรวงแรงงานกำลังจะมีการเปิดอบรมทางด้านอาหาร ทางด้านการท่องเที่ยว การทำแผนธุรกิจ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม ซึ่งโดยรวมแล้วระดับศักยภาพของการท่องเที่ยวค่อนข้างดี แต่ยังขาดในเรื่องของความเข้าใจในระดับภาครัฐในเชิงลึก อีกประเด็นคือทางด้านภาษาต่างประเทศ ปัจจุบันประเทศไทยยังขาดทักษะทางด้านภาษาของกลุ่มอาเซียน เช่น บาฮาซา เวียดนาม เขมร เป็นต้น ซึ่งประเทศไทยควรมีการพัฒน าส่งเสริมทางด้านนี้

ผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านที่ 6: เหตุการณ์หรือสถานการณ์ทางด้านธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่เป็นดังที่ทางผู้เข้าร่วมกล่าว เช่น มีการขโมยกลุ่มลูกค้า ปัญหาทางด้านการคอรัปชั่นของทางด้านแผนกบัญชี เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเห็นด้วยกับผลการวิจัย แต่ทั้งนี้ผู้บริหารควรเป็นผู้ที่ยอมรับการเปลี่ยน ในเชิงของด้านทัศนคติ ผู้บริหารควรเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อลูกน้อง สำหรับการส่งบุคลากรฝึกอบรบทางด้านต่างๆ นั้นจำเป็นอย่างยิ่ง ทางด้านทักษะและความรู้ ผู้บริหารต้องรู้ลึก รู้จริง รู้แบบฉาบฉวยไม่ได้ สำหรับเรื่องแรงจูงใจนั้นผู้ประกอบการต้องรู้ว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถรักษาแรงงานที่มีคุณภาพได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัย ชื่อนายทวีพงศ์ คงมา เกิดเมื่อ 22 มกราคม 2529 ที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 145 หมู่ 2 ตำบลพ่วงพรมคร อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจุบัน กำลังศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การกีฬา แขนงวิชาการจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2555-2557 ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวต่างประเทศ (Outbound Tour Operation Officer) ของ บริษัท ไทยทราเวลอินโฟเซอร์วิส จำกัด ที่ตั้ง 9 ซอยรามคำแหง 24/2 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2553-2555 ทำงานในตำแหน่งลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service) ของ บริษัท แอดวานซ์ เทเลโฟน แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด ที่ตั้ง 589/84 ชั้น 15 อาคารเซ็นทรัลซิตี้ทาวเวอร์ ถ.บางนา-ตราด แขวงบางนาเขตบางนา กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2553 จบ ศศ.บ. (อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ) จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ถนนนครราชสีมา เขตดุสิต กรุงเทพฯ

พ.ศ. 2547 จบระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (วิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์) จากโรงเรียนพ่วงพรมครวิทยา หมู่ 1 ตำบลพ่วงพรมคร อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

พ.ศ. 2542 จบระดับประถมศึกษา โรงเรียนบ้านควนคีรีวงศ์ หมู่ 2 ตำบลพ่วงพรมคร อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
Chulalongkorn University