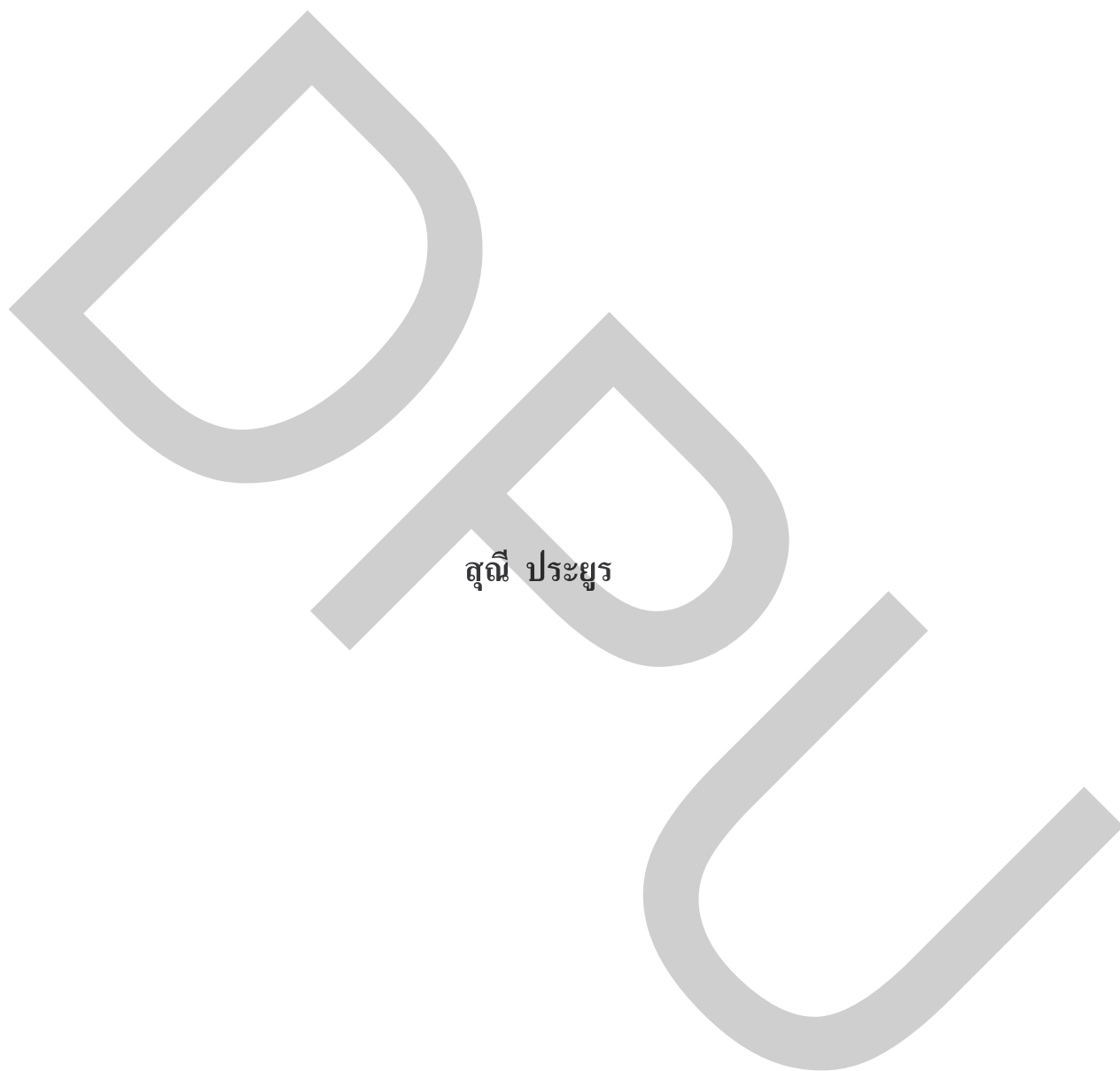


คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์  
ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว

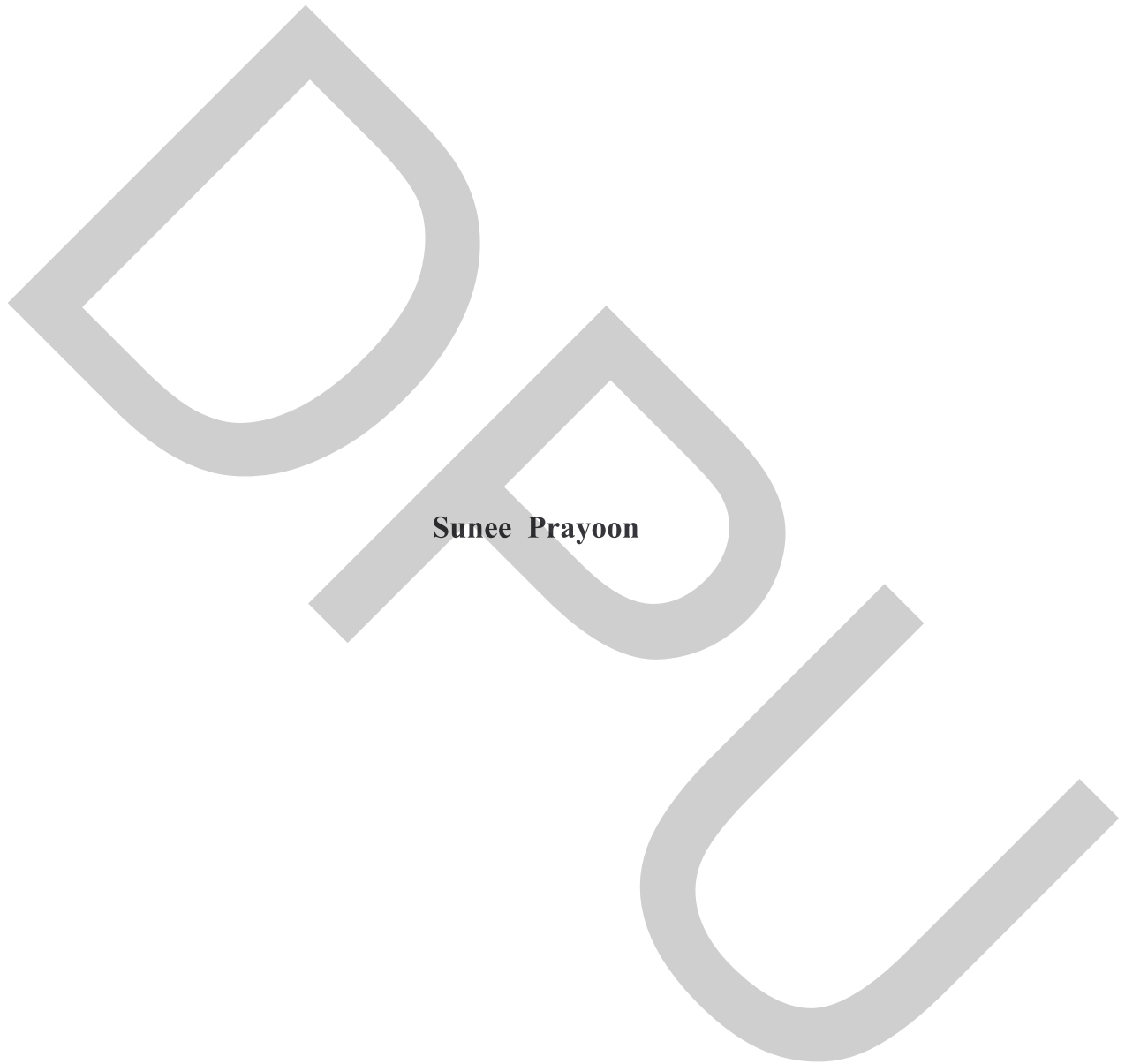


สุณี ประยูร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2552

# **Desirable Characteristics of Personal in Tourism Logistics Business Firms**



**Sunee Prayoon**

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Science**

**Department of Integrated Supply Chain Management**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2009**

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์แนะนำ และติดตามการทำสารนิพนธ์นี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ดร.ชัชพล มงคลิก ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการ ไซ่อุปทานแบบบูรณาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ และปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถาม และให้คำแนะนำระหว่างศึกษา งานวิจัย รวมถึงความช่วยเหลือตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยสนับสนุน และเป็นกำลังใจสำคัญตลอดจนท่านอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ ในแนวทางการศึกษาและแนวคิดต่างๆ ที่ได้นำมาปรับใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำช่วยเหลือการทำวิจัยฉบับนี้ รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการช่วยตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และผู้ที่เกี่ยวข้องกับทุกท่านที่มีอาใจเอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ได้คอยช่วยเหลือสนับสนุนในการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ จนงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

สุณี ประยูร

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๗
ประมวลศัพท์และคำย่อ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ศึกษาสถานการณ์พัฒนาองค์ความรู้กำลังคนด้าน โลจิสติกส์.....	7
2.2 การสรรหาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมบริการ.....	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว.....	23
2.4 มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์.....	31
2.5 แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว.....	34
2.6 แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะที่พึงประสงค์.....	39
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	54
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	54
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	56
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4. การศึกษาหลักสูตรด้านโลจิสติกส์เพื่อ	
นำไปพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์.....	62
4.1 องค์ความรู้/ทักษะ ที่มีความจำเป็นต่อนักโลจิสติกส์.....	62
4.2 สถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่เปิดหลักสูตรด้านโลจิสติกส์.....	65
4.3 การวิเคราะห์การบรรจุรายวิชาในหลักสูตรของแต่ละสถาบัน.....	67
5. ผลการศึกษา.....	93
5.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว.....	93
5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์	
ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์.....	96
5.3 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยว	
ที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้าน โลจิสติกส์.....	109
5.4 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มี	
ต่อระบบโลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่นๆ.....	116
5.5 การทดสอบสมมติฐาน.....	117
6. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	129
6.1 สรุปผลการวิจัย.....	130
6.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	133
6.3 ข้อเสนอแนะ.....	134
บรรณานุกรม.....	136
ภาคผนวก.....	141
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	142
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญกรรมการตรวจสอบแบบสอบถาม.....	154
ภาคผนวก ค สถานประกอบการที่เก็บข้อมูล.....	159
ประวัติผู้เขียน.....	162

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงความต้องการล้งคนด้าน โลจิสติกส์ทั้งหมด และแรงงานใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน (New Entrance).....	12
2.2 รายละเอียดของการขาดแคลนความรู้/ทักษะ ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการด้าน โลจิสติกส์.....	20
2.3 รายละเอียดของการขาดแคลนความรู้/ทักษะ ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว.....	22
2.4 มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์แบ่งตามหมวด ก – หมวด ค.....	32
3.1 แสดงจำนวนผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเข้า.....	56
4.1 แสดงระดับการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรด้าน โลจิสติกส์ ของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย.....	67
4.2 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย ก.....	68
4.3 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย ข.....	69
4.4 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย ค.1.....	71
4.5 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย ค.2.....	73
4.6 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย ง.....	74
4.7 ผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย จ.....	75
4.8 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย A.....	77
4.9 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย B.....	79
4.10 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย C1.....	80
4.11 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย C2.....	83
4.12 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย D1.....	85
4.13 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย D2.....	87
4.14 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย E.....	89
4.15 ผลการสำรวจหลักสูตรด้าน โลจิสติกส์ จากสถาบันการศึกษาในประเทศไทย.....	91
5.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง.....	93

ตารางที่	หน้า
5.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ.....	94
5.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ.....	94
5.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจ.....	95
5.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการบริการ.....	95
5.6 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์.....	96
5.7 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร ด้าน โลจิสติกส์ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป.....	97
5.8 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านเทคนิค.....	98
5.9 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร ด้าน โลจิสติกส์ด้านระบบงาน.....	99
5.10 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านภาวะผู้นำ.....	101
5.11 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านวิธีการ.....	103
5.12 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านความรู้.....	104

ตารางที่	หน้า
5.13 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับคุณลักษณะ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	105
5.14 แสดง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับ องค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา.....	108
5.15 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่พนักงานพึงมี.....	109
5.16 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งที่ควรมีความรู้ด้าน โลจิสติกส์.....	110
5.17 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษาของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว.....	112
5.18 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการบรรจุรายวิชา โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตร.....	113
5.19 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับด้าน โลจิสติกส์.....	114
5.20 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้ด้าน โลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการ.....	115
5.21 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำกิจกรรม โลจิสติกส์ ไปใช้ในการจัดการท่องเที่ยวของบริษัท.....	116
5.22 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของบุคลากร ทางด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอนาคต.....	116
5.23 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	117



ตารางที่	หน้า
5.24 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์จำแนกตามตำแหน่ง.....	119
5.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์จำแนกตามตำแหน่ง.....	120
5.26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านภาวะผู้นำ เป็นรายคู่จำแนกตามตำแหน่ง.....	121
5.27 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร ด้าน โลจิสติกส์จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ.....	122
5.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ จำแนกตาม ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ.....	123
5.29 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร ด้าน โลจิสติกส์จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ.....	124
5.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ.....	125
5.31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะ ที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านภาวะผู้นำ เป็นรายคู่จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ.....	126
5.32 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจ.....	127
5.33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจ.....	128

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนภูมิแสดงความต้องการเพิ่มขึ้นของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์.....	2
2.1 แสดงกรอบการพัฒนาด้านกำลังคนด้าน โลจิสติกส์ของประเทศ.....	9
2.2 แสดงกำลังคนด้าน โลจิสติกส์ในภาคการผลิตควรมีความรู้และทักษะ.....	10
2.3 แสดงการพัฒนามาตรฐานอาชีพสาขา โลจิสติกส์ของไทย.....	11
2.4 แสดงบทบาทของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว.....	18
2.5 แสดงธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยว.....	25
2.6 แสดงสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่มาเยือนอาเซียนจำแนกตามภูมิภาค.....	26
2.7 การเปรียบเทียบความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	29
2.8 แสดงแนวคิดเรื่อง โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism logistics) .....	34
3.1 แสดงขอบเขตการศึกษางานวิจัย (Delimitation of the Study) .....	55

N	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
X	ค่าเฉลี่ยของคะแนน (Mean)
e	ระดับความเชื่อมั่น (Reliability)
S.D.	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3 E	Entertainment / Excitement / Education

หัวข้อสารนิพนธ์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว
ชื่อผู้เขียน	สุณี ประยูร
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชุติระ ระบอบ
สาขาวิชา	การจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ
ปีการศึกษา	2552

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว ประชากรเป็นผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางในธุรกิจการท่องเที่ยว แบบสอบถามได้ จำนวน 100 ฉบับ ข้อมูลมีลักษณะดังนี้ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นในด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ความคิดเห็นของธุรกิจจ้ดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้านโลจิสติกส์ และคำถามปลายเปิด

ในด้านคุณลักษณะทางด้านพนักงานบุคคลที่ผู้วิจัยศึกษาแบ่งเป็น 6 ด้านใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ ข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านเทคนิค ด้านระบบงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านวิธีการ และด้านวิชาชีพที่สามารถปฏิบัติงานได้ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ วิเคราะห์เปรียบเทียบด้วย ไคสแควร์ (Chi-Square) ค่าที (t-test) และค่ามัชฐาน (Median test) ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจจ้ดนำเที่ยว ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเจ้าของกิจการจ้ดนำเที่ยว/บริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 47.0 กลุ่มผู้บริหารกิจการจ้ดนำเที่ยว/บริษัททัวร์ คิดเป็นร้อยละ 40.0 และผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 13.0 โดยส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจเป็นระยะเวลา 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 ประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีรายได้จากการประกอบธุรกิจมากกว่า 2,000,000 บาท/ปี คิดเป็นร้อยละ 63.0 และมีประเภทการบริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการจัดโปรแกรมทัวร์ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 68.0 การบริการจ้ดนำเที่ยวเป็นหมู่คณะตามความต้องการของนักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 57.0 และการบริการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน รถไฟ รถทัวร์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 47.0 ตามลำดับ

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านเทคนิค ด้านระบบงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านวิธีการ และด้านวิชาชีพ ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้คือ ด้านเทคนิค ด้านวิชาชีพ ด้านวิธีการ ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านระบบงาน และ ด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ

ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้าน โลจิสติกส์ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าพนักงานพึงมีบุคลิกภาพที่ตื่นอกเห็นใจจากคุณลักษณะที่กล่าวมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.0 พนักงานตำแหน่งผู้นำกลุ่ม (ลักษณะงานศึกษาเส้นทางเดินทางที่สะดวกรวดเร็วถึงที่หมายได้ตรงเวลา) ควรมีความรู้ด้าน โลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 70.0 และบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต้องจบทางด้านท่องเที่ยว และต้องมีความรู้ทางด้าน โลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 47.0 อีกทั้งมีความคิดเห็นว่าสมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 64.0 รายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยววิชาการจัดการการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (Transportation Management in Tourism) มีความเกี่ยวข้องกันทางด้าน โลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 70.0 และระดับความรู้ด้าน โลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรมีอยู่ในระดับมีความรู้สูง (advance) - สามารถแปลงทฤษฎีมาปฏิบัติได้จริง คิดเป็นร้อยละ 36.0

ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อระบบ โลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่นๆ ผลการศึกษา พบว่า บริษัทนำกิจกรรมโลจิสติกส์ไปใช้ในการจัดโปรแกรมนำเที่ยว การวางแผนเส้นทางเดินทางเดินรถ การลำเลียงนักท่องเที่ยว การขนถ่ายกระเป๋า สัมภาระ และการจัดทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว ตามลำดับ บุคลากรทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอนาคตจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท ช่วยลดต้นทุนของบริษัท และช่วยพัฒนากระบวนการทำงานของบริษัทให้เป็นระบบมากขึ้น ตามลำดับ นอกจากนี้ควรมีการสอนด้าน โลจิสติกส์ในหลักสูตรการท่องเที่ยว ควรมีการอบรมด้าน โลจิสติกส์ให้คนทั่วไปได้มีพื้นฐานความรู้ เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ได้ ควรมีบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น บุคลากรไม่จำเป็นต้องจบด้าน โลจิสติกส์แต่ควรมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว ควรมีรายวิชาที่ครบทุกศาสตร์และสามารถไปประยุกต์ใช้ได้จริง และควรลองฝึกงานกับสถานประกอบการเพื่อจะได้ทราบถึงกระบวนการทำงานที่แท้จริง ตามลำดับ

Thematic Paper Title	Desirable Characteristics of Personal in Tourism Logistics Business Firms
Author	Sunee Prayoon
Thematic Paper Advisor	Asst.Prof. Dr. Chutira Rabob
Department	Department of Integrated Supply Chain Management
Academic Year	2009

### ABSTRACT

The objectives of this research Desirable Characteristics of Business Firms Personal in Tourism logistics The population of this study were top and middle executives in Tourism, collect completed questionnaire has 100 amount. A questionnaire was constructed and developed by the researcher. It consisted of 4 sections:

1. Demographic information of the respondents
2. Opinions on desirable characteristics of personnel officers
3. The opinion of very business guides that have to Logistics the particularities of the sense
4. Open-ended questions

The desirable characteristics of personnel officers were divided into 2 major areas: the regulation of a company and general knowledge, technique side, system work side, leadership side, way side, and vocation side that can work The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation and were compared by using Chi-Square, t-test and Median Test. The results of the study were summarized as follows:

Base general data of business very establishment guides the education, meet that, the sample is proprietor very group guides, tour company, think 47.0 group executive business very percentages guide, tour company, think 40.0 percentages and the personnel manager, faction resource person manager, think 13.0 percentages mainly run a business sporadically 5 - 10 times year, think 50.0 percentages run a business to guide in the country, think 57.0 percentages have the income from running a business more than 2,000,000 a baht/year think 63.0 percentages and have 3 serve kinds first, for example, very program tour serve travels, think 68.0 serve very

percentages guide to are the staff follows the requirement of a tourist, think 57.0 percentages and the serve sell a card take an airplane, train, the coach bus etc., think 47.0 percentages respectively

The data about desirable quality s of side sense personnel, data education about desirable quality of 6 side sense side personnel's which compose regulation side of a company and general knowledge, technique side, system work side, leadership side, way side, and vocation education side, meet that. The opinion of very business s guide that have to Logistics the particularities s of education sense, meet that, the sample thinks that, an officer is supposed to good personality besides the quality that has delivered a speech already, think 61.0 officer position leader group percentages, (work character studies travel route at fast convenient be doomed to die can mark punctual) be supposed to side sense knowledge think 70.0 percentages and side sense tourism personnel must end of travel, and must omniscient of the sense, think 47.0 percentages moreover, think that, befitting have subjective tourism sense in side tourism course, think 64.0 subjective percentages in tourism technical course manages the shipping for the tourism, (Transportation Management in Tourism) there is the association of the sense, think 70.0 percentages and knowledge side sense level that a company want to give the personnel within the organization exist in the level are omniscient tall (advance) can modify the theory comes to minister effectively think 36.0 percentages.

The opinion of very business guides that have to build logistics sense system , and other education advice meet that a company leads sense activity goes to use in program arrangement guides, planning route car walking, tourist transportation, transferring bag, supplies, and resource person arrangement correspond tourist amount, respectively, the personnel will of tourism sense in the future will help to increase efficiency in the work of a company, help decrease the capital of a company, and help develop the artfulness, the work of a company to the system more and more respectively besides be supposed to side sense instruction in tourism course be supposed to side sense training gives general person has will knowledge base in order to get bring can apply be supposed to side sense tourism personnel increases the personnel doesn't have to end sense side but be supposed to side tourism experience be supposed to subjective at fully every a science and can go to apply effectively and should try apprenticed with the establishment will in order to get know about the procedure works TRUE actually respectively.

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

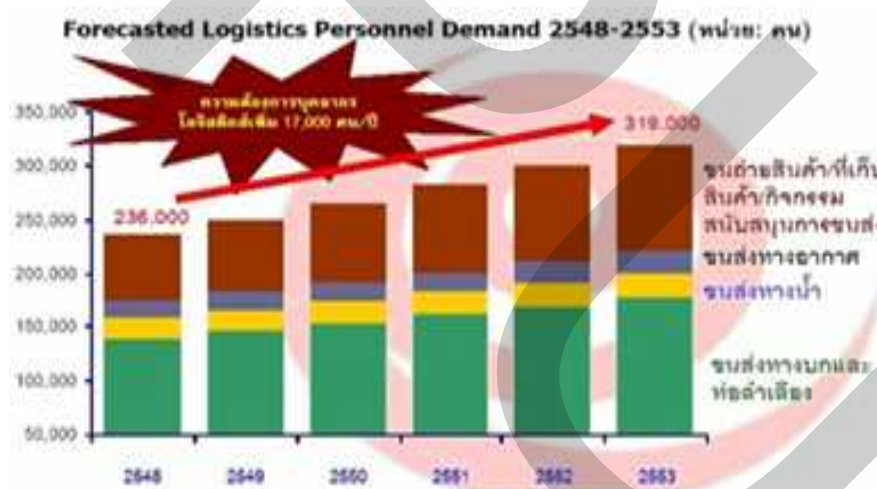
ปัจจุบันจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ทันสมัยเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน กลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างสมรรถนะการแข่งขันประการหนึ่งได้แก่การจัดการด้าน โลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งองค์กรทางวิชาชีพด้านโลจิสติกส์ของสหรัฐอเมริกา (Council of Logistics Management : CLM) ได้ให้ความหมายการจัดการด้านโลจิสติกส์ไว้ว่า “หมายถึง กระบวนการในการวางแผน ดำเนินการ และควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บสินค้า การบริการ และสารสนเทศ จากจุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการใช้งาน โดยมีเป้าหมายสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค” ในกระบวนการดังกล่าวจะมีการขนส่งเป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ในระบบของโลจิสติกส์ จึงทำให้ในรอบทศวรรษที่ผ่านมาธุรกิจการขนส่งมีการขยายตัวออกไปมากแม้ว่าในบางช่วงจะมีปัญหาภาวะทางเศรษฐกิจและราคาน้ำมันเชื้อเพลิงอยู่บ้าง ดังกล่าวข้างต้นก็ตาม นอกจากนั้นการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของไทยได้รับผลักดันให้เป็นวาระแห่งชาติที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนโดยการนำโลจิสติกส์เข้ามาเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ ปรากฏการณ์ที่ตามมาคือ จะมีแรงงานไหลเข้ามาเพิ่มในภาคการขนส่งตามไปด้วย ซึ่งจากการประมาณการของสำนักงานสถิติแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคาดว่าน่าจะมีประชากรแรงงานในกิจการขนส่งทางบกในช่วงปี 2549 ประมาณ 383,836 คน แยกเป็นการขนคน 132,420 คน และขนส่งสัตว์ สิ่งของ 251,416 คน

ปาหนัน ลิม, 2007 กล่าวไว้ว่า หัวใจหลักของ โลจิสติกส์ คือ "ลดต้นทุน-สร้างมูลค่า เพื่อสนองความต้องการสูงสุดของผู้บริโภค" ดังนั้นเมื่อกระแสมาแรง ส่งผลให้ความต้องการบุคลากรเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย จนถึงขั้นที่เรียกว่ากำลังอยู่ในช่วงบุคลากรขาดตลาด สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย ได้คาดการณ์ความต้องการบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในปี 2548-2553 โดยระบุว่า ความต้องการแรงงานด้านโลจิสติกส์ 5 ปีข้างหน้าเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 17,000 คนต่อปี ซึ่งสถานศึกษายังไม่สามารถผลิตบุคลากรได้ทันความต้องการ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน สำหรับมหาวิทยาลัยชั้นนำของไทย ผศ.ดร.รุธิร์ พนมยงค์ หัวหน้าภาควิชาการบริหารการขนส่งระหว่างประเทศคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มองว่า ในการพัฒนาหลักสูตรนั้นสิ่งแรกที่ต้องทำ คือ ถามตลาดก่อน



ว่าตลาดมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ด้านใด บางสถาบันจัดทำหลักสูตรโลจิสติกส์โดยบรรจุวิชาด้านธุรกิจเข้าไปด้วย เพื่อที่จะผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญหลายด้าน ด้านนักวิชาการ โลจิสติกส์ ผศ.ดร.รุธิร์ ได้ให้มุมมองว่า เรื่องโลจิสติกส์เป็นเรื่องที่กว้างมาก เพราะโลจิสติกส์เข้าไปเกี่ยวข้องกับหลายกิจกรรม และหลายมิติ ทั้งมิติทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ มิติทางด้านบริหาร มิติทางด้านสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งการกำหนดหลักสูตรมาตรฐานเพื่อใช้ในทุกลูกสถาบันนั้นคงเป็นไปได้ ทั้งนี้ถ้าสถานประกอบการต้องทำรายละเอียดหน้าที่ของตำแหน่งงานให้ชัดเจนว่าต้องการบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านใด ในสายอาชีพอะไร จากที่ศึกษาแผนปฏิบัติการพัฒนากำลังคนด้าน โลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554 ยังพบปัญหาในเรื่องของตลาดแรงงานกำลังคนด้าน โลจิสติกส์อยู่หลายเรื่อง ได้แก่

1. ปัญหาความต้องการเพิ่มขึ้นของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ในอนาคตดังภาพที่ 1.1
2. แรงงานที่จบใหม่ด้าน โลจิสติกส์ยังขาดความรู้และทักษะพื้นฐาน
3. ขาดแคลนบุคลากรผู้ฝึกสอนที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ
4. ยังไม่มีการจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพด้าน โลจิสติกส์ของประเทศ



ภาพที่ 1.1 แผนภูมิแสดงความต้องการเพิ่มขึ้นของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์  
ที่มา : ประเมินการ โดย สคช. มกราคม 2549

จากปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ ได้ศึกษาแนวคิดการกำหนดมาตรฐานคุณสมบัตินัก โลจิสติกส์ในองค์กรธุรกิจมีวิวัฒนาการมากขึ้นเป็นลำดับจนถึงปัจจุบัน ศ.ดร.สุภาพ นฤมล ได้เคยร่วมงานกับกลุ่ม Boehringer Ingelheim Zentrale GmbH ประเทศเยอรมนีที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทยนานร่วม 10 ปี ก็มีการกำหนดมาตรฐานคุณสมบัตินักจัดการ โลจิสติกส์

สถิติจากส่วนกลางสำนักงานใหญ่ที่ประเทศเยอรมนีซึ่ง ศ.ดร.ฐาปนา บุญหล้า เห็นว่า มาตรฐานสากลและน่าสนใจ (ศ.ดร.ฐาปนา บุญหล้า, 2549) จึงนำมาพิจารณาเป็นแนวทางหรือนำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการสรรหาการพัฒนาบุคลากรให้ได้มาตรฐานสากลดังนี้

1. ข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป
2. ความรู้เทคนิค
3. ความรู้ระบบงาน
4. ความรู้ภาวะผู้นำ
5. ความรู้วิธีการ

เพราะ “ปัจจัยแห่งการประสบความสำเร็จในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ อยู่ที่ความสามารถของบริษัท ในการบริหารคนในองค์กรของตนเองให้เข้าใจถึงความร่วมมือในการทำงานร่วมกับเครือข่ายในโซ่อุปทานในฐานะเป็นส่วนธุรกิจไม่ใช่เป็นเพียงคู่” แต่มาตรฐานจะเหมาะสมตามที่องค์กรต้องการหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างของประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม ขอบเขต และบทบาทงานของแต่ละองค์กร แต่สถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดภาวะทางการเมืองส่งผลกระทบต่อถึงการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ส่งผลทำให้บริษัทนำเที่ยวประสบความล้มเหลวในธุรกิจด้วยสาเหตุหลักๆ คือ 1. การวางแผนที่ไม่ถูกต้อง 2. ขาดการวางแผนการบริหารงาน 3. ขาดการวางแผนทางการเงิน เมื่อส่งผลให้บริษัทนำเที่ยวทุกบริษัทมีการวางแผนทางธุรกิจ เพราะการวางแผนงานเปรียบเสมือนแผนที่นำทางให้บริษัทก้าวเดินไปในทิศทางที่กำหนดไว้ นับตั้งแต่การจัดโปรแกรมนำเที่ยวการติดต่อธุรกิจผลิตสินค้าบริการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อนึ่งในการจัดทำแผนการตลาดและการส่งเสริมการขาย ยังต้องอาศัยแผนหลักที่ทางบริษัทวางไว้ด้วย ดังนั้น การวางแผนจึงเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในธุรกิจการจ้ดนำเที่ยวแต่ละปี หมายถึง การผลิตสินค้า ซึ่งได้แก่โปรแกรมนำเที่ยวต่างๆ ที่บริษัทจัดทำขึ้นเพื่อขายให้แก่ลูกค้า ถ้าสินค้าที่จัดขึ้นไม่ได้วางแผนอย่างถูกต้องและขาดการพัฒนา เพราะบริษัทขาดการตั้งวัตถุประสงค์ ทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์จากการท่องเที่ยวน้อย วิธีที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการจัดนำเที่ยว คือ ต้องมีการวางแผนที่ดี การวางแผนเป็นทักษะอย่างหนึ่งที่ต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถมาดำเนินการจัดการที่มีคุณภาพ ฉะนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะเป็นผู้บริหารจัดการทำให้กิจการของบริษัทอยู่รอด

หลังจากที่ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์บุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวตามความต้องการของผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพราะปัจจัยสู่ความสำเร็จ อ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งการจะได้มาของทรัพยากรบุคคลด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าของกิจการที่ประกอบธุรกิจทางการท่องเที่ยว ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และระดับหัวหน้างาน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก ลดความสูญเปล่าในเรื่องระยะเวลา การผิดพลาด อุบัติเหตุ เชื้อเพลิงในการเดินทางของธุรกิจได้เป็นอย่างดี ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว หรือหลักสูตรด้านโลจิสติกส์ให้กับสถาบันการศึกษาเพื่อเป็น

แนวทางในการผลิตบัณฑิตตามความต้องการของสถานประกอบการให้มีคุณภาพ และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานต่อไปในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการของธุรกิจการท่องเที่ยว

1.2.2 วิเคราะห์รายวิชาในหลักสูตรของสถาบันการศึกษาว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการความรู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการหรือไม่

1.2.3 จัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการของธุรกิจการท่องเที่ยว

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยมุ่งศึกษาศึกษาหลักสูตรด้าน โลจิสติกส์ และหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาระดับ 5 สถาบัน เอกชน 5 สถาบัน ศึกษารายวิชาที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์ว่ามีสถาบันใดบางเปิดรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในบริษัทตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว กลุ่มประชากรระดับพนักงานปฏิบัติการ เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลผู้ผลิตสินค้าของการท่องเที่ยวหรือผู้จัดส่งสินค้า และ ผู้นำกลุ่มท่องเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 102 ชุด โดยใช้วิธีคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบ Taro Yamane

1.3.3 ด้านเวลาระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระยะเวลาดำเนินการวิจัยในเดือนธันวาคม 2551- พฤษภาคม 2552 รวมเป็น 6 เดือน

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.4.1 สามารถวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวตามที่สถานประกอบการต้องการเพื่อยกระดับธุรกิจด้านการท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานและยังสามารถบริหารจัดการเพื่อลดต้นทุนของธุรกิจท่องเที่ยวได้

1.4.2 สามารถจัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว 3 อันดับแรก

1.4.3 เมื่อศึกษาแล้วสามารถเป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตรด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว

## 1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 คุณลักษณะ หมายถึง ลักษณะท่าที อุปนิสัย ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิดความประพฤติ และการมีมนุษยสัมพันธ์ ในการวิจัยนี้ แบ่งคุณลักษณะออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.5.1.1 คุณลักษณะส่วนตัว หมายถึง บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรมจริยธรรมที่บุคคลแสดงออก

1.5.1.2 คุณลักษณะทางวิชาชีพ หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ ที่จะนำไปใช้ในการเป็นมัคคุเทศก์ ให้ประสบความสำเร็จโดยถือเป็นผู้นำนันทนาการในการจัดการท่องเที่ยว

1.5.2 ความรู้/ทักษะด้านโลจิสติกส์ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้/ทักษะในการบริหารจัดการระบบโซ่อุปทาน ซึ่งรวมถึงเรื่องของการวางแผน การดำเนินการ การควบคุม การไหลเวียน และการจัดเก็บสินค้า บริการ และสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้น หมายถึงไปถึงบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่และกิจกรรมด้านโลจิสติกส์จะต้องมีคุณสมบัตินักโลจิสติกส์ 5 ด้าน คือ 1. ข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป 2. ความรู้เทคนิค 3. ความรู้ระบบงาน 4. ความรู้ภาวะผู้นำ และ 5. ความรู้วิธีการด้านต่างๆ

1.5.3 ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว หมายถึง เจ้าของสถานประกอบการธุรกิจนันทนาการประเภทการท่องเที่ยว ในวิจัยนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวเฉพาะจดทะเบียนการค้าประเภทบริษัทในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

1.5.4 ขนาดของบริษัท หมายถึง ปริมาณและคุณภาพของการบริหารจัดการในบริษัทประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีโครงสร้างการบริหารจัดการ และดำเนินการอาชีพการท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ แบ่งได้เป็น 3 ขนาด ดังนี้

1.5.4.1 บริษัทขนาดใหญ่ สามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงปริมาณ และมีองค์ประกอบการบริหารจัดการครบหรือใกล้เคียงทุกองค์ประกอบ คือมีองค์ประกอบด้านสำนักงาน สมบูรณ์ บุคลากรผู้ดำเนินการด้านสำนักงานสมบูรณ์ บุคลากรผู้ดำเนินการด้านธุรการ การตลาด ประจำสำนักงานเต็มองค์ประกอบ จัดบริการการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ทั่วโลก เต็มรูปแบบของการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1.5.4.2 บริษัทขนาดกลางสามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงปริมาณ และมีองค์ประกอบการบริหารจัดการอาจไม่ครบทุกองค์ประกอบมีการบริหารไม่กว้างขวางมากนัก จัดบริการการท่องเที่ยวทั้งในประเทศ และต่างประเทศได้โดยทั่วไป ไม่ทั่วโลก อาจจัดบริการไม่เต็มองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1.5.4.3 บริษัทขนาดเล็ก สามารถบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงปริมาณ และมีองค์ประกอบการบริหารจัดการน้อย บริการในวงแคบอาจจัดบริการเฉพาะภายในประเทศ หรือทั้งในประเทศ และต่างประเทศน้อยๆ ใกล้เคียงๆ ประเทศไทย จัดบริการเฉพาะด้าน หรือไม่เต็มองค์ประกอบของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1.5.4.5 โลจิสติกส์การท่องเที่ยว หมายถึง เรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว แต่ครอบคลุมกว้างกว่าโดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุม 3 เรื่องใหญ่ คือ

1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของสำหรับนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระของนักท่องเที่ยว และความสะดวกรสบายในการเดินทาง

2) การเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยวป้ายบอกทางป้ายแนะนำสถานที่คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระวังภัย เป็นต้น

3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกเรื่องการค้าชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่างๆ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ได้ค้นคว้าศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 สถานการณ์ด้านแรงงานและพัฒนาองค์ความรู้กำลังคนด้าน โลจิสติกส์
- 2.2 การสรรหาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมบริการ
- 2.3 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- 2.4 มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์
- 2.5 แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะที่พึงประสงค์
- 2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 สถานการณ์ด้านแรงงานและพัฒนาองค์ความรู้กำลังคนด้านโลจิสติกส์

2.1.1 สถานการณ์แรงงานไทยแผนแม่บทด้านแรงงาน ด้านโลจิสติกส์ (Logistics) คือ แรงงานที่ปฏิบัติงานตามขบวนการทำงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมการทำงานขององค์กรให้เกิดการเคลื่อนย้าย การจัดการ การรวบรวม และกระจายสินค้า วัตถุดิบ ส่วนประกอบ หรือการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญการพัฒนาด้าน โลจิสติกส์ รัฐบาลได้มีเป้าหมายการพัฒนาประเทศเป็นศูนย์กลางด้าน โลจิสติกส์ ด้านการพัฒนาบุคลากรและกำลังคนด้าน โลจิสติกส์ เพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนยุทธศาสตร์

กระทรวงแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีภารกิจในการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานในด้าน โลจิสติกส์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อรองรับยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนากำลังคนด้านโลจิสติกส์โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. พัฒนาฝีมือแรงงานด้าน โลจิสติกส์โดยหน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
2. บูรณาการความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในด้านการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์

3. ส่งเสริมให้สถานประกอบการที่ประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องทางด้าน โลจิสติกส์ ดำเนินการพัฒนาบุคลากรของตนเอง

### 2.1.2 แนวโน้มการพัฒนากำลังคนด้าน โลจิสติกส์ของไทย

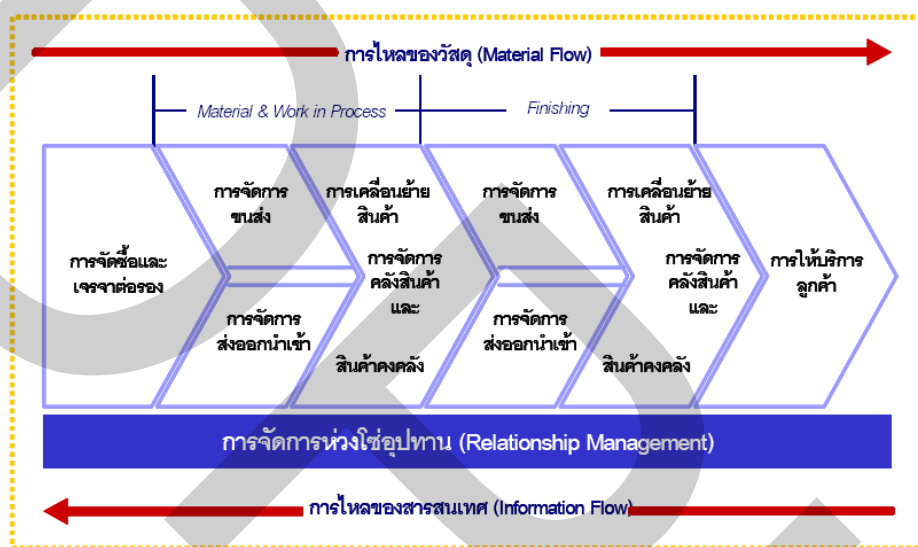
กำลังคนด้าน โลจิสติกส์ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้าน โลจิสติกส์ซึ่งควรมี ความรู้ และทักษะด้านการจัดการ โลจิสติกส์ การจัดการโซ่อุปทานที่เพียงพอและเหมาะสมกับ ลักษณะงานและระดับการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ขององค์กร/ ธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในระดับองค์กรและ ประเทศได้โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ บุคลากรรับผิดชอบงานด้าน โลจิสติกส์ในภาคการผลิตบุคลากรในธุรกิจผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ (LSPs) พนักงานขับรถบรรทุก และพนักงานขับรถ Forklift โดยกำลังคนด้าน โลจิสติกส์ในภาคการผลิต และ LSPs เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับหรืออยู่ในกระบวนการจัดการ โลจิสติกส์ในสถานประกอบการ จำแนกตามขนาดของธุรกิจและ โครงสร้างการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง (Executive) ผู้บริหารระดับกลาง (Manager) พนักงานสำนักงาน (Administrative Officer) และพนักงานปฏิบัติการ (Operation Officer) สำหรับ พนักงานขับรถบรรทุกและรถ Forklift เป็นกำลังคนที่อยู่ในกระบวนการเคลื่อนย้ายรับส่ง และ กระจายสินค้าจะถือเป็นพนักงานปฏิบัติการที่อยู่ทั้งในภาคการผลิตและ LSPs ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 รูปแสดงกรอบการพัฒนาด้านกำลังคนด้าน โลจิสติกส์ของประเทศ  
ที่มา : ส่วนยุทธศาสตร์โลจิสติกส์ สำนักวิเคราะห์โครงการลงทุนภาครัฐ.(2550).

### 2.1.3 ความรู้และทักษะด้านการจัดการโลจิสติกส์

ในปัจจุบันถือว่าการบริหารจัดการโลจิสติกส์เป็นกระบวนการย่อยหนึ่งในการจัดการสินค้าและบริการตลอดสายของโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ดังนั้น กำลังคนด้านโลจิสติกส์ในภาคการผลิตควรมีความรู้และทักษะครอบคลุมตามกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงกำลังคนด้านโลจิสติกส์ในภาคการผลิตควรมีความรู้และทักษะ

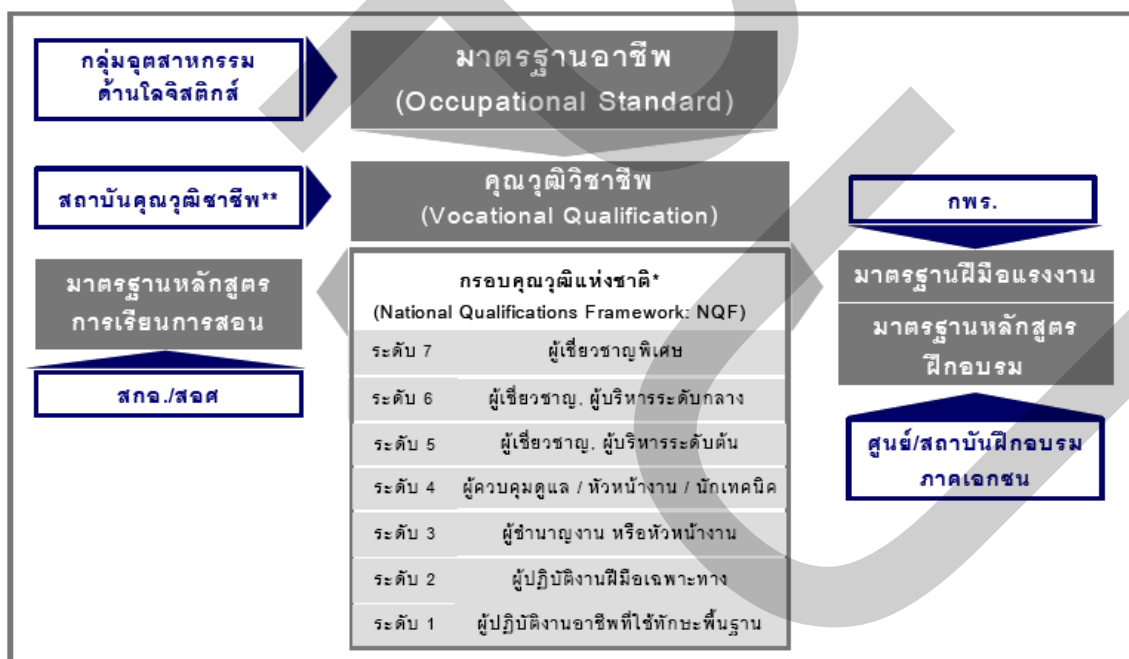
ตามครอบคลุมตามกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ของระบบโลจิสติกส์และ Supply Chain สำหรับความรู้และทักษะที่บุคลากรในธุรกิจ LSPs ต้องการ จะพิจารณาตามลักษณะงานหลักของประเภทธุรกิจ LSPs ซึ่งแบ่งออกเป็นธุรกิจบริการด้านห่วงโซ่อุปทาน ธุรกิจศูนย์กระจายสินค้า ธุรกิจส่งและรับสินค้า ธุรกิจการขนส่งสินค้าทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ โดย LSPs ทุกประเภท ต้องการบุคลากรที่มีความรู้/ทักษะและเจตคติ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านมนุษย์และสังคม เช่น ภาษาอังกฤษ, จิตวิทยา, การสื่อสาร
  2. ด้านการบริหารธุรกิจ เช่น บัญชี, การตลาด, กฎหมายธุรกิจ
  3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น e-Commerce, GIS/GPS Tracking, RFID
  4. ด้านเทคโนโลยีวิศวกรรม เช่น การขับเคลื่อนพาหนะ เทคโนโลยีการขนถ่ายสินค้า
- เทคโนโลยีการบรรจุหีบห่อ เป็นต้น



#### 2.1.4 มาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

มาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพ 4 มาตรฐานอาชีพ (Occupational Standard:OS) เป็นการกำหนดมาตรฐานของสมรรถนะ รวมทั้งความรู้และความเข้าใจที่คาดหวังว่าบุคลากรจะบรรลุสำหรับอาชีพหนึ่งมาตรฐานอาชีพนี้ใช้เป็นฐานในการกำหนดและประเมินเพื่อให้ได้คุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualifications-VQ) มาตรฐานอาชีพทำโดยกลุ่มอาชีพเฉพาะนั้นๆ (บางครั้งเรียกมาตรฐานสมรรถนะ) สำหรับคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualification:VQ) หมายถึง เป็นระบบการรับรองความรู้ความสามารถ โดยออกให้เป็นคุณวุฒิแก่ผู้ประกอบการอาชีพที่ผ่านการประเมินหน่วยสมรรถนะได้จำนวนหนึ่งตามที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับคุณวุฒิจากการศึกษาวิจัยระบบคุณวุฒิของประเทศอังกฤษ ออสเตรเลีย ฝรั่งเศสและอื่นๆ จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดทางด้านคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทยเป็น 7 ระดับ และควรได้รับการรับรองจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (สศช. อยู่ระหว่างจัดตั้ง) ซึ่งระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะเป็นกรอบในการพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรฝึกอบรมที่มาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการ



ภาพที่ 2.3 แสดงการพัฒนามาตรฐานอาชีพสาขาโลจิสติกส์ของไทย พ.ศ. 2550-2554

ที่มา : ส่วนยุทธศาสตร์โลจิสติกส์ สำนักวิเคราะห์โครงการลงทุนภาครัฐ.(2550).

### 2.1.5 การประเมินความต้องการการพัฒนากำลังคนด้านโลจิสติกส์

ปริมาณความต้องการกำลังคนด้านโลจิสติกส์ ในช่วงปี 2551-2554 กำลังคนด้านโลจิสติกส์ ที่ควรมีอยู่ในตลาดแรงงานมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 4.67 ล้านคน ประกอบด้วยคนที่อยู่ในตลาดแรงงานแล้ว (Existing Labor Force) จำนวน 4.20 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 90 ของความต้องการกำลังคนด้านโลจิสติกส์ทั้งหมด และแรงงานใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน (New Entrance) อีกร้อยละ 10 รายละเอียดดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงความต้องการกำลังคนด้านโลจิสติกส์ทั้งหมดและแรงงานใหม่ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน (New Entrance)

กลุ่มเป้าหมาย	ความต้องการรวม (Total Demand)	กำลังคนที่มีอยู่ (Existing Labor Force)	แรงงานใหม่ (New Entrance)
<b>บุคลากรในภาคการผลิต</b>	<b>1,591,002</b>	<b>1,431,902</b>	<b>159,100</b>
ธุรกิจขนาดใหญ่	18,848	16,963	1,885
ธุรกิจขนาดกลาง	29,700	26,730	2,970
ธุรกิจขนาดเล็ก	1,542,454	1,388,209	154,245
<b>บุคลากรใน LSPs</b>	<b>49,999</b>	<b>44,999</b>	<b>5,000</b>
ธุรกิจขนาดใหญ่	4,527	4,074	453
ธุรกิจขนาดกลาง	3,800	3,420	380
ธุรกิจขนาดเล็ก	39,117	35,205	3,912
ธุรกิจขนาดเล็กมาก	2,555	2,300	256
<b>พนักงานขับรถบรรทุก</b>	<b>2,054,365</b>	<b>1,848,929</b>	<b>205,437</b>
<b>พนักงานขับรถ Forklift</b>	<b>974,718</b>	<b>877,246</b>	<b>97,472</b>
ความต้องการรวม (Total Demand)	<b>4,670,084</b>	<b>4,203,076</b>	<b>467,008</b>

ที่มา : ส่วนยุทธศาสตร์โลจิสติกส์ สำนักวิเคราะห์โครงการลงทุนภาครัฐ.(2550).

เมื่อพิจารณาความต้องการกำลังคนด้านโลจิสติกส์จำแนกตามโครงสร้างการปฏิบัติงาน พบว่าความต้องการบุคลากรโลจิสติกส์ในภาคการผลิต จำนวน 1.59 ล้านคน กว่าร้อยละ 97 เป็นความต้องการพัฒนาในระดับผู้บริหารหรือเจ้าของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) มีจำนวนมากถึง 2.27 ล้านราย และผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารจัดการธุรกิจคือ ผู้บริหารหรือเจ้าของ ในขณะที่ ความต้องการบุคลากรโลจิสติกส์ในภาค LSPs ประมาณ 5 หมื่นคน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติการ (กว่าร้อยละ 80)

สำหรับพนักงานขับรถบรรทุก มีความต้องการกำลังคนจำนวน 2.05 ล้านคน โดยได้รวมพนักงานขับรถกระบะในการประมาณการความต้องการด้วยเนื่องจากการขนส่งด้วยรถกระบะเป็นที่นิยมในการขนส่งสินค้าเกษตรและสินค้าที่น้ำหนักง่ายเพราะมีความสะดวก รวดเร็ว และยังแก้ปัญหาเรื่องการกำหนดเวลาวิ่งรถของรถบรรทุกได้และความต้องการพนักงานขับรถ Forklift มีจำนวน 0.97 ล้านคน

## 2.2 การสรรหาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมบริการ

McClelland (1961 อ้างถึงใน อัมพิกา, 2532:43) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า คือ ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี หรือสูงกว่ามาตรฐานพยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นองค์ประกอบที่ผลักดันให้บุคคลต้องการมีสถานะที่สูงขึ้นมีความรับผิดชอบมากขึ้น มีความต้องการความสำเร็จมากขึ้นจากความหมาย ดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หมายถึง ความต้องการทำหรือปฏิบัติในสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้มีมาตรฐานที่ดีที่สุด พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ต้องการมีความภาคภูมิใจในตนเองแข่งขันกับตนเอง พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น ต้องการประสบความสำเร็จในงานซึ่งเป็นงานที่ยากและเป็นงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ

### 2.2.1 การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544:265-268) เสนอแนวทางในการสรรหาบุคลากรเพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพไว้ดังนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ

1. องค์การธุรกิจอุตสาหกรรมควรมีวิธีการที่ดี เพื่อให้รู้ว่าจำนวนบุคลากรที่ต้องการมีจำนวนเท่าไร มีความรู้ความสามารถและศักยภาพเรื่องใด สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดตำแหน่งงาน การขยายตัวของงานการผลิตความจำเป็นต่าง ๆ ตามแต่รูปแบบหรือประเภทของกิจการ

2. การสรรหาพนักงาน นั้นองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องการให้ผู้สนใจหรือผู้สมัครได้ทราบถึงสภาพที่แท้จริงขององค์การ เช่น ความมั่นคง สวัสดิการ นโยบาย วิธีทำงาน ซึ่งสภาพต่างๆ เหล่านี้ถ้าคนเข้าไปทำงานไม่รู้ข้อมูล อาจทำให้เขาปฏิบัติงานได้ไม่นานหรือไม่ดีพอ และเกิดผลเสียต่อองค์การในอนาคต

3. วิธีการสรรหาที่กำหนดขึ้นนั้น พนักงาน หรือ คนงาน ควรที่จะมีได้ปรับให้เข้าประเภทของการจ้างโดยคำนึงถึงความสามารถของแต่ละบุคคล คือ ประเภทงานที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานที่ต้องใช้ความชำนาญบ้างหรืองานที่ต้องมีความชำนาญเฉพาะทาง

4. ความเที่ยงธรรมในการจัดหาพนักงานเข้าทำงานควรคำนึงใช้อย่างยิ่ง โดยมากพบว่า ปัญหาความไม่ยุติธรรมในการคัดเลือกคนงานเกิดขึ้นเสมอในทุกหน่วยงาน ผลลัพธ์ก็คือ ได้คนไม่เหมาะกับงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งทำให้องค์กรนั้นล้มเลิกกิจการ

5. การว่าจ้างคนเข้าทำงาน องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องการผลประโยชน์จากการทำงานของบุคลากรเพื่อให้เกิดผลผลิตและกำไรในการลงทุนอย่างเต็มที่ ด้วยเหตุนี้ทุกหน่วยงานจึงมีความคาดหวังให้บุคลากรทุกคนทำประโยชน์ให้อย่างเต็มที่ โดยให้คุ้มค่างับค่าแรงหรือเงินเดือนที่จ่ายไป

### 2.2.2 อุตสาหกรรมภาคบริการ

อุตสาหกรรมภาคบริการในขนาดของสาขาบริการซึ่งเป็นสาขาการผลิตที่ใหญ่ที่สุดของประเทศมีความหลากหลายเป็นอย่างมาก โดยเริ่มจากสาขาหลักๆ ที่สำคัญสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มคือ

1. กลุ่มธุรกิจบริการที่มีศักยภาพสูง คือ ธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร สุขภาพ การศึกษาการออกแบบและก่อสร้าง และบริการเสริมความงาม

2. กลุ่มธุรกิจบริการที่อยู่ในข่ายพัฒนา คือ โลจิสติกส์ ซึ่งมีศักยภาพต่ำในปัจจุบัน เนื่องจากขาดกำลังคนที่มีคุณภาพขาดเทคโนโลยี และเงินทุนซึ่งจะต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่จะดึงดูดต่างประเทศเข้ามาร่วมทุนได้แก่ ศูนย์ประชุม สวนสนุก บ้านเทิง และโฆษณา ซึ่งต้องการวิศวกร สถาปนิก นักกฎหมาย และนักบัญชีรวมทั้งแรงงานระดับกึ่งทักษะ

3. กลุ่มธุรกิจบริการพื้นฐาน ซึ่งรัฐบาลจะต้องเข้ามาออกกฎระเบียบ เพื่อให้เกิดการค้าเสรีธุรกิจที่ยุติธรรมกับทุกฝ่ายได้แก่ โทรคมนาคม ขนส่ง การเงิน การค้าส่งค้าปลีก

ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยยุทธศาสตร์หลายด้าน เช่น พยายามปรับเปลี่ยนจากผู้ส่งเข้าบริการเป็นส่งออกบริการ โดยยกระดับกฎระเบียบ และมาตรฐานคุณภาพให้ทัดเทียมต่างประเทศ ถ้าสามารถพัฒนาองค์กรด้านบริการต่างๆให้สูงขึ้นจะทำให้เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสาขานี้ใน ส่วนภาคบริการเป็นภาคที่มีการขยายตัวของมูลค่า และสัดส่วนอย่างต่อเนื่องเนื่องจากการขยายตัวของโลจิสติกส์การท่องเที่ยวโรงแรม และภัตตาคารยังมีการขยายตัวสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ ก่อนข้างมากรวมทั้งภาคบริการอื่นๆส่งผลให้การขยายตัวของสาขาบริการในภาพรวมสูงกว่าการขยายตัวของสาขาการเกษตรและอุตสาหกรรมโดยรวมในทุกช่วงที่ทำการศึกษาเมื่อนำมูลค่าของสาขาบริการไปคำนวณหาความสามารถในการดูดซับแรงงานเชื่อว่าจะเป็นแหล่งจ้างงานเพิ่มขึ้น

ลักษณะธุรกิจนำเที่ยว เป็นการประกอบธุรกิจนำเที่ยว เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการจัดนำเที่ยว หรือการให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการเดินทางสถานที่พักการขนส่ง ทักษนาจร หรือมัลติเพคค์ ให้แก่นักท่องเที่ยวโดยมุ่งหมายถึง "การนำเที่ยว" เป็นสำคัญ โดยจะเป็นการนำเที่ยว

ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ซึ่งมีการบริหาร การจัดการ โครงสร้างองค์กรประกอบด้วยงานหลักๆ ดังนี้

1. ด้านการบริหาร รับผิดชอบด้านบัญชี การเงิน จัดซื้อ บุคคล การตลาด ธุรกิจ และบริหารงานทั่วไปด้านการให้บริการ

2. ด้านบริการลูกค้า รับผิดชอบด้านการจัดนำเที่ยว จำหน่ายโปรแกรมการท่องเที่ยว รับจองตัวโรงแรม เครื่องบิน รถไฟและบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

กิจกรรมการท่องเที่ยวไม่เหมือนกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆ ซึ่งตามปกติแล้วการจัดประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจจะจัดจำแนกตามชนิดของสินค้าและบริการที่ผลิต ในขณะที่กิจกรรมการท่องเที่ยวต้องคำนึงถึงสถานะภาพของลูกค้า เช่น ร้านอาหารที่มีลูกค้าเป็นนักท่องเที่ยวมาใช้บริการจะถือว่าเป็นข้อมูลการท่องเที่ยว แต่ถ้าลูกค้าเป็นคนในท้องถิ่นที่ไม่ถือว่าเป็นข้อมูลการท่องเที่ยว

1. การสนับสนุนของภาคการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจ (The economic contribution of tourism) เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญในภาคเศรษฐกิจ

1.1 มูลค่าเพิ่มรวมของภาคการท่องเที่ยว (Gross value added of tourism sector) การประมาณค่ามูลค่าเพิ่มจากการท่องเที่ยวจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงกับกิจกรรมท่องเที่ยว ซึ่งหมายความว่า มูลค่าเพิ่มในที่นี้มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างนักท่องเที่ยวกับสินค้าและบริการ โดยจะนำไปจัดทำบัญชีประชาชาติต่อไป เช่น มูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการท่องเที่ยวจำแนกตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

1.2 การจ้างงาน (Employment) การประมาณค่าการจ้างงานจะหมายถึงถึงเฉพาะการจ้างงานที่เกิดขึ้นในส่วนที่นักท่องเที่ยวมีส่วนเกี่ยวข้อง โดยตรงกับผู้ผลิตสินค้าและบริการ เช่น การจ้างงานจำแนกตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2. การท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic tourism) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของประชากรภายในประเทศ เช่น ปริมาณนักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวภายในประเทศ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการท่องเที่ยว ระยะเวลาในการท่องเที่ยว เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (International tourism) แบ่งเป็น

3.1 การท่องเที่ยวระหว่างประเทศขาเข้า (International inbound tourism) ประกอบด้วย

- การเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว เช่น จำนวนนักท่องเที่ยว
- ประเทศ/ภูมิภาคของนักท่องเที่ยว เช่น อเมริกา ยุโรป เอเชีย
- วิธีการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยว เช่น อากาศ รถไฟ ถนน ทะเล
- วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว เช่น เพื่อพักผ่อน เพื่อธุรกิจ
- สถานที่พัก เช่น โรงแรม เกสต์เฮาส์

- แหล่งท่องเที่ยว เช่น อุทยานแห่งชาติ ทะเล ภูเขา
- ค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวใช้ไปในประเทศ

### 3.2 การท่องเที่ยวระหว่างประเทศขาออก (International outbound tourism)

- การเดินทางออกของท่องเที่ยว เช่น จำนวนนักท่องเที่ยว
- ประเทศ/ภูมิภาคที่ไปท่องเที่ยว เช่น อเมริกา ยุโรป เอเชีย
- วิธีการเดินทางออกไปท่องเที่ยว เช่น อากาศ รถไฟ ถนน ทะเล
- วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว เช่น เพื่อพักผ่อนและการนันทนาการ เพื่อธุรกิจ
- สถานที่พัก เช่น โรงแรม เกสต์เฮาส์
- แหล่งท่องเที่ยว เช่น อุทยานแห่งชาติ ทะเล ภูเขา
- ค่าใช้จ่ายที่นักท่องเที่ยวใช้ไปในต่างประเทศ

### 4. สถานที่พักอาศัยและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (Tourism accommodation and other related services)

4.1 สถานที่พักอาศัยเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism accommodation) เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์

4.2 ภัตตาคาร บาร์และสถานที่จำหน่ายอาหารเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism restaurants, bars and canteens) คือ สถานที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มที่จัดเตรียมไว้พร้อมที่จะบริโภคได้ทันที เช่น ภัตตาคาร คาเฟ่ ร้านอาหารเครื่องดื่ม

4.3 การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism transportations) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว เช่น การเดินทางท่องเที่ยวโดยรถไฟ รถยนต์ เรือ หรือเครื่องบิน รวมถึงธุรกิจการขนส่งที่สร้างขึ้นมาเพื่อการท่องเที่ยวและนันทนาการ เช่น เรือสำราญ

4.4 ตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจจัดนำเที่ยว รวมถึง บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น (Travel agencies and tour operators; tourism related services n.e.c.) เช่น การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาข้อมูลการเดินทาง บริษัททัวร์ บริการจัดหาที่พัก บริการจัดหาตั๋ว เป็นต้น

จากการศึกษาข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2547 พบว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจัดอยู่ใน ประเภท I การขนส่ง สถานที่เก็บสินค้า และการคมนาคม (หมวด 60-64) อุตสาหกรรมในหมวดนี้ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการขนส่งผู้โดยสาร หรือการขนส่งสินค้าโดยทางรถไฟ ทางถนน ทางน้ำ หรือทางอากาศ ซึ่งจะมีการกำหนดตารางเวลาหรือไม่ก็ตาม และกิจกรรมที่ช่วย

เสริมการขนส่ง เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกที่สถานีปลายทางและสถานที่จอดรถ การขนถ่ายสินค้า สถานที่เก็บสินค้า ทั้งนี้การดำเนินกิจกรรมทางไปรษณีย์ และการโทรคมนาคม ได้รวมไว้ใน หมวด 63 กิจกรรมสนับสนุนและช่วยเสริมการขนส่ง กิจกรรมด้านตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว

#### 630 กิจกรรมสนับสนุนและช่วยเสริมการขนส่งกิจกรรมด้านตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยว

##### 6301 การขนถ่ายสินค้า ในหมู่ย่อยนี้ ได้แก่

- การขนสินค้าหรือกระเป๋าเดินทางของผู้โดยสารขึ้น-ลง โดยไม่คำนึงถึงวิธีการขนส่ง
- การขนของขึ้น-ลงเรือ

##### 6302 การเก็บสินค้าและสถานที่เก็บสินค้า ในหมู่ย่อยนี้ ได้แก่

- การดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการเก็บสินค้าทุกชนิด เช่น เครื่องยนต์เดินสายพานสำหรับยกพัสดุขึ้นไปที่เก็บในตู้ คลังสินค้า ห้องเย็น ฯลฯ
- สถานที่เก็บสินค้าประเภท เฟอ์นเจอร์ รถยนต์ ไม้ซุง ก๊าซและน้ำมัน สารเคมี สิ่งทอ อาหารและผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร ฯลฯ ทั้งนี้รวมถึงการเก็บสินค้าในเขตการค้าระหว่างประเทศด้วย
- กิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งผู้โดยสารหรือสินค้า โดยวิธีการขนส่งต่างๆ
- การดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่สถานีปลายทาง เช่น สถานีรถไฟ สถานีรถโดยสาร สถานีสำหรับขนถ่ายสินค้า ที่จอดเรือ สะพานเทียบเรือ ท่าอากาศยาน ฯลฯ การดำเนินการทางถนน สะพาน อุโมงค์ (เช่น การเก็บค่าผ่านทาง) ที่จอดรถหรืออยู่ซ่อมรถจักรและรถพ่วง (ล้อเลื่อน) ประตุน้ำ ฯลฯ กิจกรรมควบคุมการจราจรการเดินเรือ/ การเดินอากาศ การนำร่องและการจอดเรือที่ทำ การใช้เรือขนถ่ายสินค้า และ การกู้เรือ/การนำเรือเสียเข้าฝั่งกิจกรรมที่ให้บริการภาคพื้นดินของ สนามบิน ฯลฯ

6304 กิจกรรมของตัวแทนธุรกิจการท่องเที่ยวและผู้จัดนำเที่ยว รวมทั้งกิจกรรมบริการนักท่องเที่ยวซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น ในหมู่ย่อยนี้ ได้แก่

- การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหาข้อมูลการเดินทาง การแนะนำและการวางแผนการจัดทัศนจร การจัดหาที่พัก และการขนส่งผู้เดินทางและ

นักท่องเที่ยว การจัดหาตัว ฯลฯ รวมถึงกิจกรรมบริการนักท่องเที่ยวซึ่งมิได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น เช่น กิจกรรม ที่ดำเนินการโดยมัคคุเทศก์

6309 กิจกรรมของตัวแทนการขนส่งอื่นๆ ในหมู่ย่อยนี้ ได้แก่

- การส่งใบส่งสินค้า การจัดการหรือการจัดเตรียมการขนส่งในนามของผู้ส่งหรือผู้รับตราส่งสินค้า การรับและการยอมรับค่าขนส่งสินค้า (รวมทั้งการรับ-ส่งสินค้าภายในท้องถิ่น) การเตรียมเอกสารเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า การรวมและการแยกสินค้าตัวแทนขนส่งสินค้า ตัวแทนพิธีการทางศุลกากร การตรวจสอบใบเสร็จรับเงินและการแจ้งอัตราค่าขนส่ง ตัวแทนบริษัทเรือและอากาศยาน การบรรจุหีบห่อและการบรรจุลัง การเปิดหีบห่อและการเปิดลัง การตรวจสอบสินค้า การชั่งน้ำหนักสินค้า และการชักตัวอย่างสินค้า ฯลฯ

ที่มา : <http://service.nso.go.th/nso/about/about01.html>

จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมาทำให้เกิดการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร สายอาชีพการท่องเที่ยว จากการศึกษาพบว่าสายงานด้านการท่องเที่ยวจะมีบทบาทหน้าที่ในธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว ที่รู้จักกันเป็นอย่างดีที่เรียกกันว่า *มัคคุเทศก์ ไกด์* หรือผู้นำนักท่องเที่ยวนำเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยบทบาทสำคัญ 10 บทบาทคือ ผู้วางแผน ผู้นำกลุ่ม ผู้ประสานงาน ผู้ให้บริการ ผู้สื่อสาร ผู้ควบคุมสั่งการ ผู้ให้ความสะดวก ผู้ให้ความรู้ผู้ให้ความบันเทิง เป็นนักจิตวิทยา



ภาพที่ 2.4 แสดงบทบาทของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว



### 2.2.3 บทบาทของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

1. ผู้วางแผนการท่องเที่ยว ลักษณะงานศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยวสามารถวางแผนจัดโปรแกรม และเขียนแผนการท่องเที่ยวตามโปรแกรมการท่องเที่ยวได้
2. ผู้นำกลุ่ม ลักษณะงานศึกษาเส้นทาง การเดินทาง ศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน และจัดทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ
3. ผู้ประสานงาน ลักษณะงานกำหนดนัดหมาย (วัน เวลา และสถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว) ได้สามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆตามโปรแกรมการท่องเที่ยวได้ และจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับตัวนักท่องเที่ยว
4. ผู้ให้บริการ ลักษณะงานสามารถรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยวได้ และสามารถเตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์ได้อย่างเหมาะสมตรวจสอบบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับตามรายการทัวร์
5. ผู้สื่อสาร ลักษณะงานสามารถกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพตลอดจนทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง และสามารถให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ ได้
6. ผู้ควบคุมสั่งการ ลักษณะงานดำเนินการดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา และแจ้งข้อควรระวังและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยวได้ตลอดจนดูแลนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาและภาษาที่สุภาพ
7. ผู้ให้ความสะดวก ลักษณะงานดำเนินการจัดหา นัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยวได้ และสามารถช่วยเหลือ แก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยวได้ขณะเดียวกันสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม
8. ผู้ให้ความรู้ ลักษณะงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวมได้และดำเนินการจัดหาเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์ให้กับนักท่องเที่ยวตลอดจนสามารถให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวได้
9. ผู้ให้ความบันเทิง ลักษณะงานสามารถสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์และจัดหากิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมตลอดจนสามารถสรรหาคำพูดเรื่องราวต่างๆให้เกิดความตื่นตื้นน่าสนใจ
10. นักจิตวิทยา ลักษณะงานสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยวและเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคลตลอดจนสามารถให้ข้อมูลถูกต้องเหมาะสมกับความสนใจของนักท่องเที่ยว

จากการที่ได้ศึกษาข้อมูลจาก กระทรวงแรงงานพบว่า กระทรวงแรงงานภาคอุตสาหกรรม เริ่มประสบปัญหา จำนวนการจ้างงานลดลง แต่สาขาที่มีการจ้างงานเพิ่มขึ้นเด่นชัด คือ ภาคบริการ โดยเฉพาะธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม ภัตตาคาร และ โลจิสติกส์การที่จะรักษาระดับการจ้างงานเอาไว้ ในระดับนี้ได้ ขึ้นอยู่กับผลของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศว่ายังสามารถรักษาระดับการเติบโตไว้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

ตารางที่ 2.2 รายละเอียดของการขาดแคลนความรู้/ทักษะ ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

ความต้องการเชิงคุณภาพ/สาขาขาดแคลนในอุตสาหกรรมบริการด้าน Logistics			
1. Purchasing Officers		2. Dispatcher & transport schedulers	
ทักษะ	Computer & Rotated Software	ทักษะ	Prioritizing Work & Keeping Time, Organizing People & Equipment, Computer
ความรู้	Purchasing Practices, Logistic & Supple Chain, Rules & Regulations	ความรู้	Scheduling and Dispatching of a Transit-system, Street & Transit Routes
3. Freight Forwarder		4. Customers Officers	
ทักษะ	Customer Service, Effective Communicating, Using Computer	ทักษะ	Using Computer, Analyzing & Planning, Communicating
ความรู้	Carriages law, Packaging and Stowing Goods	ความรู้	Purchasing Practices, Logistic & Supple Chain, Rules & Regulations
5. Warehouse & Inventory Controllers		6. Material Flow Logistics	
ทักษะ	Using & Inventory Controllers	ทักษะ	ประยุกต์ความรู้ ปรับตัวภาษาอังกฤษ ทำงานเป็นทีม สื่อสารและส่งต่อ
ความรู้	Inventory Control Principle & Practices, Product Handling & Safety	ความรู้	เชื่อมการจัดการMetal Forming Technology, Process Control, Product Applications
7. Supervisor		8. ช่างเทคนิค	
ทักษะ	ความรู้เกือบทุกด้าน เช่น การอ่าน Spec คุณภาพ การวัด วัสดุ และสิ่งแวดล้อม การแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์งาน	ทักษะ	แก้ปัญหา ภาษาอังกฤษ ทำงานเป็นทีม และสามารถสื่อสารเรียนรู้

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ความต้องการเชิงคุณภาพ/สาขาขาดแคลนในอุตสาหกรรมบริการด้าน Logistics			
ความรู้	ดูแลเครื่องมือเบื้องต้น Management	Operation	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ Iron & Steel Technology
9. Supply Chain Management			
ทักษะ	Analyzing complex, Problem Solving, Interpersonal Presentation, Teamwork, Using Strategic Network Design, Supply Chain Organizational Design, Cost Management	ความรู้	Warehouse & Inventory, Supply Chain Engineering Technology, Total Quality Management, Transportation and Distribution Management, Logistic Control

ที่มา : กระทรวงแรงงาน สถานการณ์แรงงานไทยแผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2550-2554)  
รายงานฉบับสมบูรณ์ (หน้า 20-21)

ตารางที่ 2.3 รายละเอียดของการขาดแคลนความรู้/ทักษะ ในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

ความต้องการเชิงคุณภาพ/สาขาขาดแคลนในอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว			
<b>1. Project Organizers, Coordinators</b>		<b>2. chauffeur travels</b>	
<b>ทักษะ</b>	Strategic Thinking, Language, Innovative Thinking	<b>ทักษะ</b>	drive a car the tour, Thinking, Problem Solving, Effective Communication know the route , lay plans travel
<b>ความรู้</b>	<b>ความรู้</b> Trade Fair Business and Marketing	<b>ความรู้</b>	Languages, Planning , time table car arrangement
<b>3. Tour Coordinator:Freight Forwarder</b>		<b>4. Technician ในธุรกิจ Contractor</b>	
<b>ทักษะ</b>	Knowledge on Business, Supply Chain and Logistics, Time Management, Marketing and Sale Construction Technique, Safety, New System	<b>ทักษะ</b>	Languages, Planning, Strategic Thinking
<b>ความรู้</b>	Languages, Planning, Strategic Thinking	<b>ความรู้</b>	Construction Technique, Safety, New System
<b>5. Tour Program Designer</b>		<b>6. Project/Sale Coordinator</b>	
<b>ทักษะ</b>	Service Mind, Multi-skills, Problem Solving, Teamwork	<b>ทักษะ</b>	<b>ทุกด้าน</b> Interpersonal, Problem Solving, Planning, Languages, Innovative Thinking, Learning and Discipline
<b>ความรู้</b>	Creative Design, Time Management, Construction Design, Budget Control, Trade Fair Construction and Business	<b>ความรู้</b>	Marketing, Knowledge of Trade Fair, Sale Control

## ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ความต้องการเชิงคุณภาพ/สาขาขาดแคลนในอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว			
7. Guide Tour		8. Spa Manager	
ทักษะ	Languages Be person have extremely fond of something the serve , leadership, Planning	ทักษะ	Languages, Coaching , Planning & management
ความรู้	Trade Fair Business and Marketing Planning & management Logistic Control	ความรู้	Personal Management and Marketing

ที่มา : กระทรวงแรงงาน สถานการณ์แรงงานไทยแผนแม่บทด้านแรงงาน (พ.ศ. 2550-2554)  
รายงานฉบับสมบูรณ์ (หน้า 20-21)

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว

ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจนันทนาการอย่างหนึ่งที่อาศัยการจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้แก่ผู้บริโภคโดยมุ่งหวังให้ผู้บริโภคได้รับการบริการด้านบันเทิงเกิดอารมณ์ สนับสนุน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตเพื่อคลายความเครียด มีความสนุกสนานเพลิดเพลินไปกับธรรมชาติ โดยมีกิจกรรมนันทนาการหลากหลายในกระบวนการของการจัดการท่องเที่ยวทั้งนี้ต้องมีผู้นำนันทนาการที่เข้าใจกันในวิชาการการท่องเที่ยวที่เรียกว่า “มัคคุเทศก์”

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 15) กล่าวว่า ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นธุรกิจนันทนาการที่สามารถเป็นอุตสาหกรรมบริการเพื่อพัฒนาอารมณ์สุขได้อย่างยั่งยืน ยาวนาน สามารถนำมาเป็นเครื่องมือและวิถีทางในการพัฒนาความมั่นคงทางเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐบาลจึงถือเป็นนโยบายอันสำคัญ ในการนำมาจัดเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ โดยนำการท่องเที่ยวมาเป็นกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาการขาดสมดุลย์ทางเศรษฐกิจของประเทศ

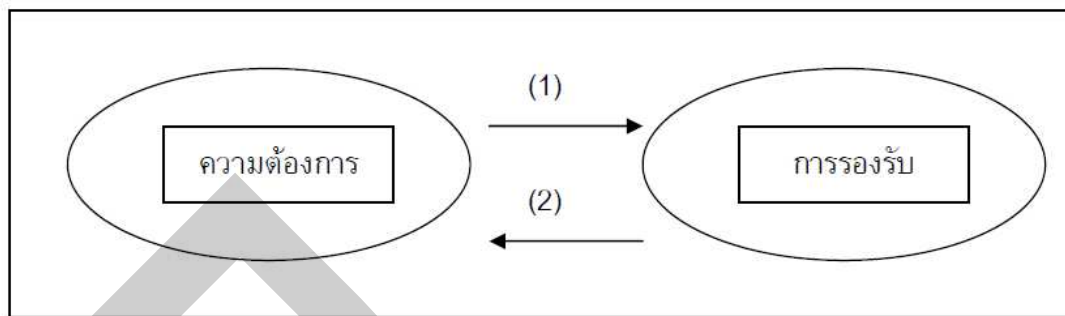
ชัยป์ และ ชัยป์ (Chubb and Chubb. 1976 : 114) ได้อธิบายว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมนันทนาการชนิดหนึ่งในกิจกรรมอื่นๆ โดยมีลักษณะเป็นการบูรณาการหลายๆ กิจกรรมเข้าด้วยกัน คือ กิจกรรมชุมชน สวนสาธารณะ บันเทิง กาสีโน ดนตรี สโมสร สวนสนุก อาหารเครื่องดื่ม ฟาร์ม เป็นต้น โดยสามารถนำเป็นธุรกิจในรูปแบบอุตสาหกรรมนันทนาการเชิงบริการได้เป็นการบริการเพื่อสวัสดิการทางสังคมให้แก่ประชาชน และตนเองทุกระดับชั้น ทุกเพศ ทุกวัยเป็นการช่วยเหลือรัฐโดยรัฐมีแต่ได้ประโยชน์ ถึงแม้ว่าจะได้ผลกำไรไม่มากในเชิงเศรษฐกิจแต่จะได้กำไรเชิงจัดสรรต่อ

สังคมอย่างมหาศาล เพราะได้คนที่มีคุณภาพ อันเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความมั่นคงของชาติในการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวก็เหมือนกับการจัดการธุรกิจนันทนาการนั่นเอง กล่าวคือ ต้องมีระบบการบริหารจัดการคน จัดการวิธีการ จัดการตลาด จัดการการเงิน และจัดการปัจจัยวัสดุ อุปกรณ์อาคารสถานที่ เป็นต้น

ในการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจต่างๆ ต้องมีการลงทุนอันเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจและการพาณิชย์ที่มีเป้าหมายทางด้านกำไรในการจัดหาสินค้า และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคธุรกิจแต่ละประเภทต่างก็ลงทุนแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับแต่ละวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายชนิดหรือประเภทมีการสูญเสียเงินทอง มีการได้กำไรขาดทุน เป็นวัฏจักร ทุนจึงถือเป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งของการธุรกิจ (สมยศ นาวิการ. 2530 : 4-5) และการดำรงชีพของมนุษย์ในสังคมนั้นต้องลงทุนเพื่อแสวงหาสิ่งบริโภคเพื่ออยู่รอดทุกคน นันทนาการเป็นผลผลิตหรือสิ่งบริโภคชนิดอยู่ในรูปของการบริการที่มนุษย์จำเป็นต้องแสวงหามาทดแทน โดยเฉพาะเพื่อบำบัดสภาวะทางจิตใจและอารมณ์เป็นส่วนใหญ่นับเป็นกิจกรรมนันทนาการด้านสวัสดิการส่วนบุคคลของทุกคน ทุกเพศ วัย ทุกชาติ ศาสนาเป็นที่พึงประสงค์ทั้งสิ้นโดยที่เขาเหล่านั้นยินดีแลกเปลี่ยนด้วยเงินตรา ซึ่งมาจากผู้ประกอบการ เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถานบันเทิงเรีงรมย์ การบริการที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น (สมบัติ กาญจนกิจ. 2542 : 12) อนึ่งในการจัดการเชิงธุรกิจนี้ มีความจำเป็นต้องศึกษาองค์ประกอบด้านพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นสำคัญด้วย

การจัดการการท่องเที่ยวความหมายของการจัดการการท่องเที่ยว

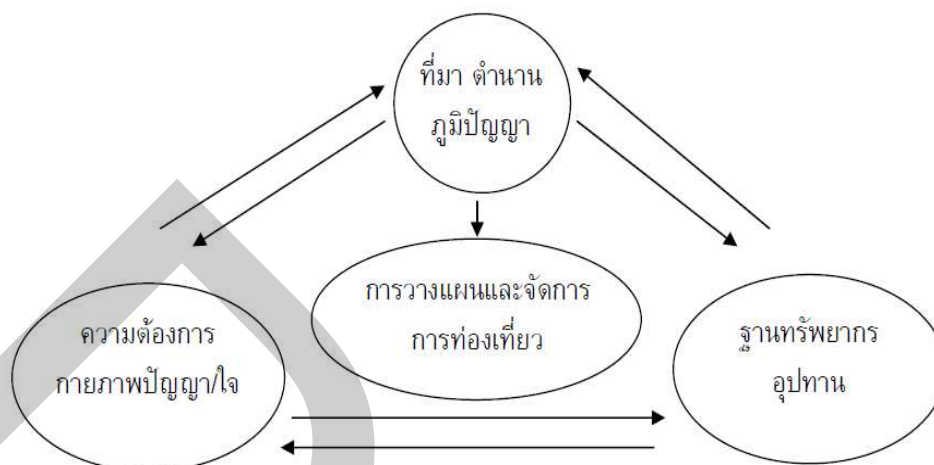
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540 : 444) ได้อธิบายว่าการจัดการ หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ โดยการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงินทรัพยากรข้อมูลขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2544 : 209-211) ได้อธิบายว่า วิธีคิดเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวของไทยมุ่งหวังที่จะให้ความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวในระดับพื้นฐานที่สุด กล่าวคือ จัดหาที่กินอยู่หลับนอนและท่องเที่ยว และพยายามจัดให้มีการรองรับ (Supply) เท่ากับความต้องการ (Demand) ตามภาพประกอบ 2.5



ภาพที่ 2.5 การจัดการการท่องเที่ยว

ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2544). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) หน้า 209.

ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเอกชนจะเริ่มต้นไปตามความต้องการตลาด (Demand) ก่อนที่การลงทุนสาธารณูปโภคของรัฐเพื่อรองรับ (Supply) จะตามทัน ทำให้เกิดปัญหาขึ้น เช่น ที่พัทยา ภูเก็ต สมุย เป็นต้น ที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นปัญหานี้เกิดขึ้นเป็นปกติและไม่สามารถแก้ไขได้ ดังนั้น การวางแผน การพัฒนา และการบริหาร ที่จะเกิดความยั่งยืน ต้องเริ่มต้นและมีรากฐานบนความพร้อมของชุมชนท้องถิ่น โดยการกระตุ้นให้ชุมชนและผู้บริหารการท่องเที่ยวในท้องถิ่นค้นหาประวัติ ตำนาน ภูมิปัญญา และวัฒนธรรมท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับท้องถิ่น และเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เหมาะสม และความรู้ที่เกิดขึ้นเป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวหรือเป็นที่มาของคำโฆษณา ตลอดจนสัญลักษณ์ประจำถิ่น ตัวนำโชคดอกไม้ ต้นไม้ประจำเมืองฉะนั้น ชุมชนและผู้บริหารท้องถิ่นที่มีความพร้อมและมีความเข้าใจในคุณค่าของทรัพยากรท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตนเท่านั้น จึงจะสามารถรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวให้ยั่งยืนได้ โดยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับท้องถิ่นอย่างถ่องแท้สามารถนำมาสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการการท่องเที่ยวได้อีกด้วย เช่น ลายศิลปะโบราณสามารถถอดมาเป็นลายผ้า หรือทำเป็นของที่ระลึก ฯลฯ ดังนั้น การลงทุนในการฟื้นฟู ผลิตความรู้ และการเตรียมความพร้อมของชุมชนในท้องถิ่น ซึ่งในอดีตการพัฒนาการท่องเที่ยวมีเพียงการลงทุนในสิ่งก่อสร้าง และสาธารณูปโภคเท่านั้น ดังนั้น การตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว จึงเป็นการตอบสนองที่พื้นฐานที่สุด และขายสินค้าการท่องเที่ยวในราคาที่ถูกต้องที่สุด เพราะเป็นการผลิตเพื่อตอบสนองสัญชาตญาณพื้นฐานเท่านั้น ดังปรากฏในภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยว

ที่มา : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2544). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549). หน้า 210.

การจัดการการท่องเที่ยวนั้น ผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับที่เป็นเงินตรา ทั้งนี้ควรเป็นไปตามหลักการธุรกิจแห่งการบริการที่มีคุณธรรมควบคู่กันไปด้วย เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างแนบแน่น ยั่งยืน และมีลูกค้าอุดหนุนใช้บริการโดยต่อเนื่อง ดังนั้น การบริหารจัดการจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบสากล(International System) กล่าวคือ เป็นองค์กรที่ถาวร มีระบบการบริหารจัดการประจำสำนักงาน (Official Management) มีระบบการบริหารบุคคลทั้งส่วนประจำสำนักงาน และส่วนการตลาด มีบุคลากรทำหน้าที่ฝ่ายขายนอกสำนักงาน (Salesman) มีบุคลากรทำหน้าที่ฝ่ายธุรกิจ และบริการโดยทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการให้มีการเดินทางท่องเที่ยว และมีผู้นำการท่องเที่ยว ที่เรียกว่า มัคคุเทศก์ (Guides) และนอกจากนั้น บริษัทจำเป็นต้องบริหารจัดการระบบปัจจัยเกื้อหนุนที่ก่อให้เกิดการทำงานของการทำงานท่องเที่ยว เช่น การเงิน การบัญชีการโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ โดยจัดดำเนินการอย่างเป็นระบบของการจัดการต่างๆ ไปของบริษัทผู้ประกอบการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดการทำงานของบริษัทว่าอยู่ในความรับผิดชอบการท่องเที่ยวอย่างไร กว้างขวางแค่ไหน ดังที่ ชาตรี สงวนรักษ์ (2535:112) ได้กล่าวสรุปถึงขนาดของบริษัท ผู้ประกอบการไว้ว่า ขนาดของบริษัทจะเป็นเครื่องบ่งชี้ความเชื่อมั่นศรัทธาของผู้บริโภคเป็นสำคัญ บริษัทใดมีขอบเขตของการทำงานหนัก ปริมาณงานมาก มีอาณาเขตแห่งการใช้ช่องทางจัดจำหน่าย (Place) หลากหลายมากมาย ต้นทุนการผลิตสินค้าสูง มีปริมาณและคุณภาพสูง บริการอย่างมืออาชีพ โดยคิดค่าราคาบริการแพงกว่าโดยทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับ



ลักษณะประกอบการอย่างเดียวกัน และนอกจากนั้น อาจเกี่ยวข้องกับทุกการขอจดทะเบียนอัตราสูงๆ แล้วจะจัดเป็นองค์การบริษัทขนาดใหญ่ ส่วนองค์การบริษัทที่จัดดำเนินการในลักษณะเดียวกันแต่มีองค์ประกอบปัจจัยแห่งการบริหารจัดการเชิงปริมาณ และคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง รายได้พอมีกำไรไม่มากมายนักจะจัดเป็นบริษัทขนาดปานกลาง นอกนั้นถ้าการจัดการเชิงปริมาณและคุณภาพต่ำกว่า ทั้งสองแบบบริษัทดังกล่าวถือเป็นบริษัทขนาดเล็กมีการบริหารจัดการที่มีทรัพยากรการบริหารทั้งบุคคล และวัสดุสำนักงาน ปัจจัยเกื้อหนุนมีน้อย

ชาญวิทย์ เกษตรศิริ (2540 : 97-99) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับแนวคิดในการจัดการท่องเที่ยวไว้ดังนี้การจัดการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ต้องทำอย่างมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎีแห่งการบริหารงานทั่วไป และบริหารจัดการเฉพาะทาง โดยคำนึงถึงสภาพอันแท้จริง รวมทั้งข้อจำกัดต่างๆ ของสังคม และสภาพแวดล้อม มีการกำหนดแนวทาง มาตรการแผนปฏิบัติการและกรอบแนวคิดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านบุคลากรต่างๆ และที่สำคัญคือ มัคคุเทศก์ (Guides) เพราะเป็นหัวใจหลักของการนำการธุรกิจการท่องเที่ยวผู้บริหารผู้ประกอบการต้องมีเทคนิคในการคัดสรรมัคคุเทศก์พัฒนาได้ความรู้ปรับปรุงบุคลิกภาพ สร้างความรักและศรัทธา ปลุกฝังเจตคติอันดีงามให้เกิดในตัวของมัคคุเทศก์อย่างแท้จริง ทำอย่างไรให้ได้มัคคุเทศก์ที่เก่ง ที่ดีและมีความรู้ในอาชีพการนำเที่ยวอย่างแท้จริง จนเป็นพฤติกรรมประจำตัวของมัคคุเทศก์เปรียบเสมือนแพทย์ที่ดี ผู้พิพากษาที่ดี และครูอาจารย์ที่ดี เป็นต้น

ดังนั้น กระบวนการบริหารบุคคลเชิงระบบ จึงต้องกำหนดไว้ในแผนนโยบาย ดังที่สุภัทธรติส ดิสกุล (2525 : 18-19) กล่าวไว้ว่า การบริการจัดการบุคลากร มัคคุเทศก์เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ผู้จัดการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการท่องเที่ยวจะต้องเรียนรู้ เข้าใจ ในลักษณะธรรมชาติ ของการเป็นมัคคุเทศก์โดยต้องแท้ ต้องศึกษามัคคุเทศก์ทั้งรายบุคคล และกลุ่มบุคคลเพราะเขามีความเป็นอิสระตามกฎหมาย อาชีพมัคคุเทศก์เป็นวิชาชีพชั้นสูง มีสมาคมรับรองมีสถาบันส่วนราชการดูแลคือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งมีมานานไม่น้อยกว่า 50 ปีแล้วฉะนั้นมัคคุเทศก์จึงทำงานเป็นอิสระ รับเหมาเฉพาะครั้งคราวได้ มีความผูกพันรักกับบริษัทในแง่สัญญาทางธุรกิจเป็นส่วนใหญ่ จึงจำเป็นที่ผู้ประกอบการทั้งหลายต้องตระหนัก และจัดดำเนินการให้เป็นมัคคุเทศก์ประจำบริษัท แล้วจะเป็นประโยชน์ ซึ่งส่วนใหญ่จะมีได้มากมักจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ และขนาดกลางบ้างเล็กน้อย ส่วนบริษัทเล็กๆ เพิ่งก่อตั้ง จะใช้วิธีเรียกหาเป็นคราวๆ ไป จึงมักจะได้มัคคุเทศก์ที่ไม่สมบูรณ์แบบที่พึงประสงค์ แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลที่เป็นมัคคุเทศก์ทั้งหลายจะต้องมีทะเบียนใบอนุญาตของรัฐบาลที่จะต้องดูแลควบคุมพฤติกรรมการทำงานด้วยอยู่แล้ว

ชาญวิทย์ เกษตรศิริ (2540 : 99) ได้กล่าวถึง การพิจารณาการจัดการท่องเที่ยวเชิงระบบว่า จะต้องพิจารณาด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวด้วย โดยถือว่า บุคลากร (Personnel) เป็น

ปัจจัยสำคัญในการดำเนินการในกระบวนการจัดการท่องเที่ยวทุกขั้นตอนตั้งแต่การตลาด ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักจิตวิทยาธุรกิจบริการ เพราะการท่องเที่ยวเป็นเรื่องของการให้บริการ นอกจากนั้น ต้องดูแลช่วยเหลือแนะนำตั้งแต่เริ่มต้นรับลูกค้า พาลูกค้าท่องเที่ยวตั้งแต่เริ่มต้นจนจบ โปรแกรม โดยให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้ามากที่สุด ประกอบด้วย ดังนี้ (สุภัทรดิศ คิสุกุล, 2525 : 345-346)

#### บุคลากรประจำบริษัทจัดนำเที่ยว

1. บุคลากรประจำบริษัทจัดนำเที่ยว เป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ประกอบการจัดการการท่องเที่ยวโดยทั่วไป อาจจะไปประกอบไปด้วยฝ่ายประจำสำนักงาน ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบริการและนำนักท่องเที่ยวไปสถานที่ต่างๆ

1.1 ฝ่ายประจำสำนักงาน ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการต่างๆ ที่ต้องอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตส่วนราชการ เช่น การทำวีซ่า (VIZA) การซื้อตั๋วโดยสารเครื่องบิน รถยนต์ การแสดง และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการจัดการติดต่อประสานงานธุรการเกี่ยวกับที่พัก เอกสารผ่าน ตรวจสอบเข้าประเทศที่นักท่องเที่ยวต้องไป และจัดทำเอกสารโปรแกรม คู่มือ แนะนำการเดินทางทั้งหมดมอบให้กับนักท่องเที่ยวโดยร่วมมือกับมัคคุเทศก์ประจำบริษัทตนเอง

1.2 มัคคุเทศก์ (Guide) เป็นบุคคลที่บริษัทมอบหมายให้เป็นผู้นำพานักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยว ณ สถานที่ต่างๆ ตามกำหนดการที่กำหนดไว้ อาจเป็นเจ้าหน้าที่ประจำของบริษัทผู้ประกอบการท่องเที่ยว หรือพนักงานอิสระรับงานเฉพาะครั้งคราว เฉพาะสถานที่ที่ชำนาญเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสถานที่ก็ได้ ทั้งนี้เป็นบุคคลที่ต้องอยู่ใกล้ชิดกับ นักท่องเที่ยวมากที่สุดนับเป็นปัจจัยหลักของการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้กับประเทศชาติมากมาย มัคคุเทศก์ซึ่งเป็นส่วนประกอบอันสำคัญยิ่งของอุตสาหกรรม ในอันที่จะนำนักท่องเที่ยวให้รู้เห็นถึงความสวยงามของบ้านเมือง ความประณีตของศิลปะ ความสูงส่งของวัฒนธรรม ความดีงามของขนบธรรมเนียมประเพณี ความสดสวยของทิวทัศน์และอื่นๆ อีกมาก ฉะนั้น หน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์จึงกว้างขวาง เรียนรู้ไม่มีวันจบสิ้น เพราะบุคคลที่มัคคุเทศก์พบแต่ละครั้งต่างชาติต่างภาษา ผิดแผกทั้งด้านวัฒนธรรมประเพณี ต่างกันในด้านความต้องการไม่ว่าจะเป็นสถานที่เที่ยวหรือที่พัก เป็นต้น

สภาพทั่วไปของอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศและแหล่งที่มาของการจ้างงานที่สำคัญในประเทศต่างๆ ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวทั่วโลกเกือบ 700 ล้านคน ขณะที่ในส่วนของภูมิภาคอาเซียนนั้นมีจำนวน

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเยือน โดยเฉลี่ย 44 ล้านคนต่อปีธรรมชาติของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญ คือ

1. เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเข้มข้นในการผลิตบริการในอุตสาหกรรม
2. สินค้าทางการท่องเที่ยวมีความหลากหลาย โดยมีทั้งสินค้าทางการท่องเที่ยวที่ขึ้นอยู่กับทรัพยากรที่เป็นลักษณะเฉพาะของประเทศนั้นๆ ซึ่งได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรม สินค้าทางการท่องเที่ยวที่มีได้ขึ้นกับทรัพยากรที่อยู่คู่กับพื้นที่มาแต่ดั้งเดิม (Non resource-based Tourism) แต่เป็นกิจกรรมที่มนุษย์สร้างขึ้น
3. สินค้าทางการท่องเที่ยวประเภทเดียวกันของแต่ละประเทศจะมีความสามารถในการทดแทนกันในสายตาของผู้บริโภค ซึ่งในที่นี้หมายถึงผู้เดินทางท่องเที่ยวได้ในระดับหนึ่ง แต่ทดแทนกันได้ไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้แต่ละประเทศมีอำนาจในการกำหนดราคาของสินค้าการท่องเที่ยงของตนได้แตกต่างกัน
4. ประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง 3 ธุรกิจหลักคือ การจัดการเดินทางระหว่างประเทศ ธุรกิจที่พัก และธุรกิจนำเที่ยว
5. การบริหารจัดการ และการพัฒนา มักเป็นความรับผิดชอบของภาครัฐ เช่น ในกรณีของประเทศไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นผู้รับผิดชอบหลัก หรือในกรณีของมาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และสิงคโปร์ กระทรวงการท่องเที่ยว (Department of Tourism) เป็นผู้รับผิดชอบหลัก เป็นต้น โดยภาครัฐทำหน้าที่เพียงกำกับดูแลเท่านั้น



ภาพที่ 2.7 แสดงธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยว

โลจิสติกส์กับการท่องเที่ยว จากการศึกษาบทความต่างๆ ผู้ศึกษาพบว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นอันดับ 2 รองจากอุตสาหกรรมอาหาร และถือเป็น 1 ใน 5 ของแผนยุทธศาสตร์แห่งชาติ (แผนยุทธศาสตร์ด้านอุตสาหกรรมอาหาร สิ่งทอ และแฟชั่น การท่องเที่ยว รถยนต์ และซอฟต์แวร์) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้เงินงบประมาณลงทุนค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับการลงทุนในอุตสาหกรรมผลิตด้านอื่นของประเทศ เรียกได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ทำกำไรได้ดีแต่ปัญหาหลักในปัจจุบันคือมีการแข่งขันสูงมากทั้งประเทศเพื่อนบ้านและไกลบ้านปัญหาความไม่สงบของจังหวัด 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัญหาไข้หวัดระบาคก็ยังมีอยู่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูงขึ้นเนื่องจากภาวะราคาน้ำมันแพงทั่วโลก

รัฐมนตรีว่าการท่องเที่ยวและกีฬา นายประชา มาสินนถ์ สั่งรื้องบประมาณ 7 โครงการ เพื่อกระตุ้นการท่องเที่ยวมูลค่า 600 ล้านบาท ในยุครัฐมนตรีสมศักดิ์ โดยสั่งการให้ ททท. เรียกให้เอกชนเปิดประมูลงานใหม่แบบโปร่งใส ตรวจสอบได้ ขณะที่แผนกระตุ้นตลาดในประเทศ ก็ให้ ททท. ต่างประเทศผนึกกำลังกับ บริษัททัวร์ สายการบิน ทำโปรโมชันร่วมกันด้านนักท่องเที่ยวทั่วโลก 6 ตลาดหลัก จำนวน 1.92 ล้านคน ฤดูกาลท่องเที่ยว

นายประชา มาสินนถ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กล่าวไว้ว่า การที่จะบูมการท่องเที่ยวเพื่อแข่งขันกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งขณะนี้หลายประเทศเพื่อนบ้านได้ชู “คาสิโน” เป็นจุดขายดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้าประเทศทำรายได้อย่างมหาศาล ฉะนั้น เรื่องความพร้อมของระบบ โลจิสติกส์ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการท่องเที่ยวได้แก่ระบบสื่อสารการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ การเชื่อมโยงการขนส่งทางอากาศ ทางน้ำ และทางบก บูรณาการทั้งประเทศทั่วทุกจังหวัด ทุกอำเภอ ทุกหมู่บ้าน รวมทั้งการเชื่อมโยงไปยังประเทศเพื่อนบ้านแถบเอเชีย และไกลบ้าน ทั้งยุโรปอเมริกา แอฟริกา แต่ก็น่าเป็นห่วง ที่รัฐบาลผลักดันแผนยุทธศาสตร์ โลจิสติกส์แห่งชาติทั้ง 6 ด้านที่วางไว้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 นำไปสู่การปฏิบัติจริงเป็นไปค่อนข้างช้า ทั้งการสร้างสนามบินสุวรรณภูมิ โครงการ Global Transport ที่แหลมฉบัง โครงการ Multi Model Transportation โครงการรถไฟรางคู่มาตรฐานทั่วประเทศ โครงการรถไฟฟ้า และรถราง 10 เส้นทางในกรุงเทพฯ และปริมณฑล โครงการขนส่งทางแม่น้ำทั่วไทยทุกโครงการ เพื่อยกระดับการบริการประชาชน และลดต้นทุน ลดค่าใช้จ่าย ลดเวลาการเดินทาง และเพิ่มการเดินทางที่ตรงเวลามากขึ้นของนักท่องเที่ยว และประชาชนชาวไทย เมื่อเกิดความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัดในการสื่อสาร การคมนาคม ทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ก็จะเอื้อประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวทั่วไทยได้เป็นอย่างดีอยู่ระหว่างการถกเถียงกันอยู่ โดยเฉพาะรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม พงษ์ศักดิ์ รัตตพงศ์ไพศาล ก็กำลังดำเนินการกับโครงการรถไฟรางคู่ สั่งให้ผู้ว่าการรถไฟแห่งประเทศไทย จัดตั้ง สันติ ณะ โสภณหรือแผนการสร้างรถไฟรางคู่ทั่วประเทศเป็นการเร่งด่วนเพื่อเพิ่มรายได้

กงกฤษ หิรัญกิจ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (สทท.) กล่าวว่า ระบบโลจิสติกส์ มีความหมายต่อภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยจะออกในรูปแบบการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพเพราะในเวลานี้ปัญหาภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็น 5 ปัญหาหลัก ที่หน่วยงานต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องเข้ามาร่วมแก้ไข “ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาของการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมากกว่า โดยจะเป็นการพานักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวอย่างไร โดยคำนึงถึง 4 ตัวหลักๆ ดังนี้

1. ความปลอดภัย
2. ประสิทธิภาพ

### 3. ต้นทุนถูก

#### 4. ความรวดเร็ว

ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นเงื่อนไขของทางโลจิสติกส์ทั้งสิ้น” ซึ่งหลักการของโลจิสติกส์นั้นจะเป็นการวัดปริมาณว่าจะทำอะไรจึงจะได้ปริมาณมากๆ มีคุณภาพที่ดี มีระยะเวลาที่เหมาะสม และก็มีต้นทุนที่ต่ำซึ่งสถานที่ท่องเที่ยวหลายๆ แห่งในประเทศไทยยังไม่ได้ 4 ตัววัดนี้ เพราะฉะนั้นถ้าได้พัฒนาการระบบโลจิสติกส์ให้การท่องเที่ยวก็จะทำให้การท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพจะเห็นได้ว่าระบบโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพทั้งระบบการสื่อสารการคมนาคม ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัด จะเป็นตัวผลักดัน การท่องเที่ยวไทยอย่างมหาศาลเพิ่มรายได้ประชาชาติทั่วหัวและยังลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านพลังงานน้ำมันลงได้มากด้วยดำเนินนโยบายต่างๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว และดึงดูดนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศให้เข้ามาเที่ยวประเทศไทยมากขึ้น

#### 2.4 มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์

ศาสตราจารย์ดร.โลจิสติกส์ธุรกิจได้กำหนดอย่างเป็นทางการเมื่อประมาณปี พ.ศ.2483 จากซีกโลกตะวันตกทางฝั่งยุโรป (จอห์น เจ. คอเยิน, เอ็ดเวิร์ด เจ. บาร์ดี, โรเบิร์ต เอ. โนแวก, 2543) โดยมีแนวคิดการกำหนดมาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์ในองค์การธุรกิจมีวิวัฒนาการมากขึ้นเป็นลำดับจนถึงปัจจุบัน ศ.ดร.ฐาปนา บุญหุ้ม ได้เคยร่วมงานกับกลุ่ม Boehringer Ingelheim Zentrale GmbH ประเทศเยอรมนีที่มีสาขาอยู่ในประเทศไทยนานถึง 10 ปี ก็มีการกำหนดมาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์ จากส่วนกลางสำนักงานใหญ่ที่ประเทศเยอรมนี โดยมี ศ.ดร.ฐาปนา บุญหุ้ม เห็นว่ามาตรฐานสากล และน่าสนใจจึงนำมาพิจารณาเป็นแนวทางหรือนำไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการบริหารพัฒนาบุคลากรให้ได้มาตรฐานสากล ดังนี้

มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์

อภิธานศัพท์คำย่อ

Ref	=	อ้างอิง
MM	=	ผู้จัดการพัสดุ
PP	=	ผู้วางแผนการผลิต
ER	=	ผู้จัดซื้อ
LW	=	ผู้จัดการคลังสินค้า/กระจายสินค้า

## อภิธานศัพท์คำย่อ

++	=	ความรู้ดีมาก
+	=	ความรู้ดี
o	=	ความรู้พื้นฐาน

ตารางที่ 2.4 ตารางแสดงมาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์แบ่งตามหมวด ก – หมวด ค  
หมวด (ก) ความรู้ทั่วไป

มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์	ระดับความรู้/ทักษะ				
	Ref	MM	PP	ER	LW
ข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป	Ref	MM	PP	ER	LW
การจัดการองค์กร	++	++	+	+	+
หลักเศรษฐศาสตร์มหภาค	o	o	o	+	o
หลักเศรษฐศาสตร์การจัดการ	++	++	+	+	+
กฎหมายเบื้องต้น	o	+	o	+	o
ความรู้ด้านเทคนิค	Ref	MM	PP	ER	LW
บทบาทและองค์กร โลจิสติกส์	++	++	+	+	+
การสร้างความต้องการและการจัดวางแผน	++	++	++	+	o
การวางแผนการจัดซื้อ	+*	+	+	++	o
บทบาทความรับผิดชอบการจัดซื้อ	+*	+	o	++	o
การพัสดุขาเข้า	+*	+	o	+	++
การคลังสินค้า	+*	+	o	o	++
โลจิสติกส์การผลิต	+*	+	++	o	o
ความต้องการกระจายสินค้าเบื้องต้น	+*	+	o	o	++
แนวคิดการบรรจุภัณฑ์	+*	+	+	+	++
การควบคุมสินค้า	+*	+	++	o	++
การตรวจสอบ	+*	+	o	o	++
ความรู้ระบบงาน	Ref	MM	PP	ER	LW
ระบบโลจิสติกส์ของบริษัท	++	++	+	+	+
ระบบสารสนเทศโลจิสติกส์	++	++	+	+	+
การเชื่อมโยงระบบ	+	++	++	++	++

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

หมวด (ก) ความรู้ทั่วไป (ต่อ)

มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์	ระดับความรู้/ทักษะ				
	o	++	++	++	++
การจัดการทรัพยากรมนุษย์	o	++	++	++	++
กระบวนการพลวัตกลุ่ม	++	++	++	+	+
ความรู้ภาวะผู้นำ	Ref	MM	PP	ER	LW
หลักการภาวะผู้นำของบริษัท	++	++	++	++	++
เทคนิคภาวะผู้นำ	+	++	++	++	++
<b>V ความรู้วิธีการ</b>	<b>Ref</b>	<b>MM</b>	<b>PP</b>	<b>ER</b>	<b>LW</b>
ทฤษฎีการตัดสินใจ	++	++	++	+	+
ทฤษฎีองค์การ	++	++	++	+	+

หมายเหตุ: \* = ขึ้นอยู่กับความรู้ในงานพิเศษเฉพาะ

++ = ในสายงานเฉพาะบุคคล

หมวด (ข) สมรรถนะ

มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์	ระดับความรู้/ทักษะ				
	Ref	MM	PP	ER	LW
<b>หมวดสมรรถนะ</b>	<b>Ref</b>	<b>MM</b>	<b>PP</b>	<b>ER</b>	<b>LW</b>
I. พฤติกรรม	++	++	++	++	++
II. การพูด	++	+	+	+	+
III. ภาษา*	++	+	+	+	+
IV. การเขียน	++	+	+	+	+

หมายเหตุ: \* = ภาษาอังกฤษ

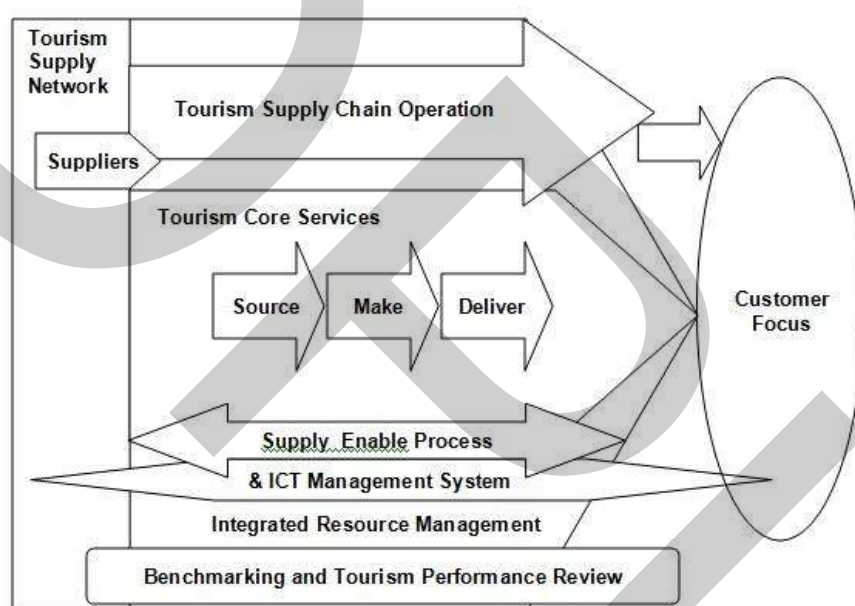
++ = ภาษาอังกฤษและภาษาที่สอง

หมวด (ค) การจูงใจ

มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์	ระดับความรู้/ทักษะ				
	Ref	MM	PP	ER	LW
<b>หมวดการจูงใจ</b>	<b>Ref</b>	<b>MM</b>	<b>PP</b>	<b>ER</b>	<b>LW</b>
I. การจูงใจตนเอง	++	++	++	++	++
II. การจูงใจทีมงาน	++	++	++	++	++
III. การจูงใจลูกค้า	++	++	+	+	+

## 2.5 แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว

มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ (2551) แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism logistics) คล้ายคลึงกับเรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยว (Tourism and Transport) แต่ครอบคลุมกว้างกว่า โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุมสามเรื่องใหญ่คือการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial flow) ในขณะที่เรื่องการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวจะครอบคลุมเฉพาะเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของเท่านั้น



Source: Kaosa-ard, Mingsarn and Komsan Suriya. 2008. An Analysis of Tourism Logistics in Tourism City. Chapter 5 in Integrated Development of Sustainable Tourism in the Mekong Region 3. Chiang Mai: Social Research Institute, Chiang Mai University.

### ภาพที่ 2.8 รูปแสดงแนวคิดเรื่องโลจิสติกส์การท่องเที่ยว

ที่มา : Kaosa-ard, Mingsarn and Komsan Suriya.2008. An Analysis of Tourism Logistics in Tourism City. Chapter 5 in Integrated Development of Sustainable Tourism in the Mekong Region 3. Chiang Mai Social Research Institute, Chiang Mai University.

โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวเริ่มต้นจากรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยว ซึ่งกรอบแนวคิดของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับมากในยุโรปสองท่าน คือ Lumsdon and Page (2004) สามารถใช้วิเคราะห์ได้ในเรื่อง Physical flow และ Information flow เป็นหลัก ซึ่งคมสัน (2551) ได้ปรับปรุงเพิ่มเติมกรอบแนวคิดนี้อีกส่วนหนึ่งเพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์ด้านการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น



ในขณะที่มีผู้ศึกษางานด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวคือ มิ่งสรรพ และคมสัน (2551) พยายามสร้างกรอบสำหรับการวิเคราะห์โลจิสติกส์ที่รวมเอา Financial flow รวมทั้งกิจกรรมอื่น ๆ ตลอดห่วงโซ่อุปทานที่เกี่วข้องต่อการขนส่งนักท่องเที่ยวเข้ามาไว้ได้อย่างบูรณาการรายละเอียดของกรอบแนวคิดทั้งสองมีดังต่อไปนี้

#### 2.5.1 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยว

Lumsdon and Page (2004) ได้เสนอกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวไว้ 8 ประการในหนังสือเรื่อง Tourism and Transport ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการ (Availability) หมายถึง ประเภทของยานพาหนะที่มีให้บริการ เส้นทางที่เปิดให้บริการ ระดับชั้นของคุณภาพของบริการที่มีให้บริการ เช่น ชั้นหนึ่ง ชั้นสอง รวมทั้งบริการเสริม เช่น ลิฟท์ สำหรับผู้พิการหรือผู้มีสัมภาระหนัก ผู้เก็บสัมภาระ (ล็อกเกอร์) และเครื่องมือสื่อสารในกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น .

2. การเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง ความสามารถของผู้คนที่จะสามารถใช้บริการได้ การอำนวยความสะดวกให้ผู้คนมาใช้บริการได้ เช่น เวลาและสถานที่จำหน่ายตั๋ว ที่ตั้งของสถานีรถไฟ ที่ตั้งของป้ายรถเมล์ เป็นต้น .

3. ข้อมูลข่าวสาร (Information) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้โดยสารไม่เกิดความสับสนในการเดินทางและสามารถวางแผนล่วงหน้าได้ รวมถึงสถานที่ที่ให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารสามารถติดตามข่าวสารได้โดยง่าย ไม่ติดประกาศไว้ในที่ลึกลับเกินไป

4. เวลา (Time) หมายถึง การจัดการเวลาในการเดินทาง หรือการให้บริการที่เหมาะสมไม่ทิ้งช่วงนานเกินไปจนทำให้ผู้โดยสารรอนานมากเกินไป หรือบ่อยเกินไปจนไม่มีผู้โดยสาร ความรวดเร็วในการเดินทาง รวมทั้งความสามารถในการรักษาเวลา ความตรงต่อเวลา

5. การเอาใจใส่นักท่องเที่ยว (Customer care) หมายถึง ความคำนึงถึงสวัสดิภาพของผู้โดยสาร เช่น ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของที่นั่ง ห้องน้ำ ฟัน และที่เก็บสัมภาระ การบริการอาหารและเครื่องดื่มบนยานพาหนะ การมีสถานที่แยกกันต่างหากระหว่างผู้สูบบุหรี่และไม่สูบบุหรี่ และการมีเจ้าหน้าที่ตรวจตราความสงบเรียบร้อยและรับเรื่องราวร้องทุกข์บนยานพาหนะ รวมทั้งการให้ส่วนลดสำหรับผู้เดินทางเป็นประจำ เป็นต้น

6. ความสะดวก (Comfort) หมายถึง ความเอาใจใส่ในการจัดให้บริการอันสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร ทั้งด้านกายภาพ เช่น เบาะนั่ง ช่องว่างสำหรับการเหยียดเท้า การออกแบบห้องโดยสารให้เหมาะสมสำหรับสรีระของมนุษย์ การปรับอุณหภูมิและความชื้นในห้องโดยสารให้พอเหมาะ และความเงียบสงบในการเดินทาง เป็นต้น

7. ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การปราศจากอุบัติเหตุในการเดินทางไปของยานพาหนะ รวมถึงไม่มีอุบัติเหตุในห้องโดยสาร ไม่มีการรบกวนของสิ่งของสัมภาระมาโดยผู้โดยสาร และการเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในห้องโดยสาร

8. ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmental friendliness) หมายถึง การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น คาร์บอนไดออกไซด์ และคาร์บอนมอนนอกไซด์ การไม่ใช้ก๊าซคลอรีนอันจะทำลายโอโซนในชั้นบรรยากาศ การไม่ปล่อยขยะและของเสียออกไปจากยานพาหนะโดยไม่ผ่านการบำบัด การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้งการไม่ก่อให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้คนที่อาศัยอยู่ระหว่างเส้นทางที่ยานพาหนะแล่นผ่านไปนอกเหนือจากกรอบแนวคิดทั้ง 8 ข้อของ Lumsdon and Page, (2004) แล้วผู้ช่วยศาสตราจารย์คมสัน สุริยะ, (2551) ได้เพิ่มเติมกรอบแนวคิดเข้าไปอีก 4 ข้อ เพื่อให้เหมาะสมกับการวิเคราะห์เรื่องการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ดังนี้

9. แม่เหล็กดึงดูดนักท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ งานเทศกาล หรือสิ่งสำคัญที่นักท่องเที่ยวต้องไม่พลาดที่จะมาเยี่ยมชม

10. คนเดิน หมายถึง ย่านหรือถนนที่ปิดการจราจรไม่ให้มียานพาหนะผ่านสัญจร เพื่ออำนวยความสะดวกให้คนเดินเท้าได้ท่องเที่ยวรอบบริเวณสำคัญของเมืองและชื้อสินค้า

11. ทำเงิน หมายถึง สถานที่ บริการ หรือย่านที่จัดไว้สำหรับการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวด้วยการคาดการณ์แล้วว่านักท่องเที่ยวจะมีอารมณ์อย่างไรเมื่อมาถึงจุดนั้น เช่น ตื่นเต้น เมื่อยล้า หิวกระหาย หรือต้องการริบแสวงหาสิ่งของเพื่อไปเป็นของฝากก่อนที่จะจากเมืองนั้นไป

12. สร้างความเพลิดเพลินระหว่างการเดินทาง หมายถึง การทำให้การท่องเที่ยวไม่ได้เป็นเพียงแต่การเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเท่านั้น หากแต่ยังเป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจ เช่น การจัดเส้นทางผ่านสถานที่อันสวยงาม การจัดกิจกรรมบนยานพาหนะ การเสิร์ฟอาหารชั้นเลิศบนยานพาหนะ เป็นต้น

#### 2.5.2 ความแตกต่างระหว่างการขนส่งสำหรับการท่องเที่ยวกับการขนส่งสินค้า ดังนี้

1. การท่องเที่ยวมีการเดินทางทั้งขาไป และขากลับมายังแหล่งที่อยู่ของนักท่องเที่ยว
2. การเดินทางมีคุณค่าในตัวเอง เพราะเป็นการเดินทางแบบเพลินไปชมไปไม่ใช่เพียงการย้ายจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง
3. การท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องมีจุดหมายปลายทางเสมอไป เพราะบางทีการเดินทางคือการท่องเที่ยว
4. เดินทางมีหลายแบบให้เลือกแต่ตัวเลขสถิติบอกได้ยากว่านักท่องเที่ยวคนไหนเป็นนักท่องเที่ยวหรือเป็นคนเดินทางเพื่อทำงาน

5. การเดินทางแบบโหดๆ อาจจะไม่เหมาะกับนักท่องเที่ยวบางกลุ่มที่สุขภาพไม่อำนวย เพราะแรงจูงใจในการท่องเที่ยวส่วนหนึ่งคือ การผ่อนคลาย และการหนีจากความเหนื่อยล้าจากการทำงาน

6. นักท่องเที่ยวที่มีเวลาน้อยจะต้องการเรื่องประสิทธิภาพในการเดินทางมาก

7. วิธีการเดินทางบางอย่างให้ความพอใจมากแต่ราคาอาจจะสูงมากเช่นกัน ทำให้ นักท่องเที่ยวแม้ต้องการจะใช้บริการก็ไม่สามารถใช้บริการได้ เป็นการจำกัดระดับของนักท่องเที่ยว

8. การเดินทางท่องเที่ยวมักก่อให้เกิดความขัดแย้งเรื่องการแข่งขันใช้ทรัพยากรทางด้านการจราจรระหว่างนักท่องเที่ยว คนท้องถิ่น และคนที่เดินทางเข้ามาทำงานจากเมืองอื่น ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการต่อต้านการท่องเที่ยวยิ่งขึ้นได้

9. การเติบโตของแหล่งท่องเที่ยวจากระดับท้องถิ่นเป็นระดับชาติและระดับโลก ต้องการระบบการขนส่งที่เติบโตตามกันไปด้วย

10. สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามในเรื่องการขนส่งนักท่องเที่ยวคือการเดิน เพราะนักท่องเที่ยวเป็นสินค้าเพียงประเภทเดียวที่เดินไปไหนมาไหนเองได้ ดังนั้นควรจัดให้มีพื้นที่สำหรับคนเดิน เส้นทางคนเดินหรือถนนคนเดิน

11. เมื่อนักท่องเที่ยวเดินไปในทิศทางไหน หรือเดินไปถึงไหน ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจมักจะตามไปที่นั่นด้วยกระแสลมทางเศรษฐกิจจะเปลี่ยนทิศทางเมื่อนักท่องเที่ยวเปลี่ยนเส้นทางการเดิน

12. นักเศรษฐศาสตร์สามารถใช้เครื่องมือบางอย่าง เช่น incentives และ disincentives เพื่อบีบให้นักท่องเที่ยวเปลี่ยนทิศทางการเดิน เปลี่ยนวิธีการเดินทาง และเปลี่ยนสถานที่ท่องเที่ยว

มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ (2551) ได้สร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาลอจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวไว้ในบทความเรื่องการวิเคราะห์โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวระดับเมืองท่องเที่ยว (เชียงใหม่) ในหนังสือเรื่อง“การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในลุ่มแม่น้ำโขง”จัดพิมพ์โดยสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่โดยมีเนื้อความหลักดังนี้ โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในระดับเมืองท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain Operation) ซึ่งมีคำถามวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. มีบริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวที่สำคัญอะไรบ้าง (Tourism Core Services) และมีกระบวนการสำคัญในการให้บริการด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวอย่างไร (Source, Make and Deliver)

2. มีปัจจัยใดบ้างที่ช่วยทำให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Supply enables process)

3. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างไร (ICT Management System)

4. มีจุดเชื่อมต่อที่จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงของการให้บริการท่องเที่ยวอะไรบ้าง (Integrated Resource Management)

5. ปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บริการท่องเที่ยวดีขึ้นในอนาคต จากการเรียนรู้จากบริการท่องเที่ยวแห่งอื่น หรือจากประสบการณ์การให้บริการท่องเที่ยวที่ผ่านมา (Benchmarking and Tourism Performance Review)

ทั้งนี้กรอบของการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับกรไหลหรือการเคลื่อนที่ (Flow) 3 เรื่อง ดังนี้

1) การเคลื่อนที่ทางกายภาพ (Physical Flow) หมายถึง การเดินทางของนักท่องเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงสัมภาระ และความสะดวกสบายในการเดินทาง

2) เคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารแก่นักท่องเที่ยว ป้ายบอกทาง ป้ายแนะนำสถานที่คำแนะนำเรื่องข้อควรปฏิบัติในสถานที่ และคำเตือนให้ระวังภัย เป็นต้น

3) เคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) หมายถึง การอำนวยความสะดวกเรื่องการจ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการท่องเที่ยว และการซื้อตั๋วเดินทางต่าง ๆ เคลื่อนที่ด้านการเงิน (Financial Flow) สามารถทำการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1. ขั้นตอนการเดินทางเข้าสู่เมืองท่องเที่ยว 2. ขั้นตอนของการอยู่ในเมืองท่องเที่ยว 3. ขั้นตอนการเดินทางออกจากเมืองท่องเที่ยว

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ได้สนับสนุนทุนวิจัยแก่ ศาสตราจารย์ ดร.มิ่งสรรพ์ ขาวสะอาด ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำวิจัยโครงการพัฒนาการเชิงบูรณาการของการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง เพื่อหาจุดเด่นและจุดด้อยของรูปแบบการท่องเที่ยวต่างๆ และปรับใช้เป็นนโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ศ.ดร.มิ่งสรรพ์ ให้ทัศนะว่า การท่องเที่ยวสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศปีละประมาณ 800,000 ล้านบาท องค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) ได้พยากรณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวจากประเทศจีนเดินทางมาท่องเที่ยวมากถึง 100 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2563 ดังนั้นการศึกษาภาพรวมของการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่เป็นพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านลุ่มแม่น้ำโขง ได้แก่ กัมพูชา ลาว พม่า และไทย จึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาการบริหารจัดการโลจิสติกส์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการกระจายผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันยิ่งขึ้น

จากการศึกษาภาพรวมของการท่องเที่ยวในประเทศลุ่มน้ำโขง ได้แก่ กัมพูชา ลาว พม่า และไทยทำให้เข้าใจถึงขนาดของเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและแนวโน้มการท่องเที่ยวไทยในอนาคต โดยจากมุมมองโลจิสติกส์ พบว่า ปัจจุบันผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงกระจุกตัวอยู่ที่ประเทศไทยมากกว่าประเทศอื่นประมาณร้อยละ 60 แสดงให้เห็นถึงความไม่เท่าเทียมกันของการกระจายผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาค ไม่เพียงเท่านั้นเมื่อพยากรณ์ไปในอนาคต ยังพบสัดส่วนของรายได้ที่กระจุกตัวอยู่ที่ประเทศไทยเหมือนเดิม เพราะระบบการจัดการสินค้าของไทยมีประสิทธิภาพมากกว่าประเทศอื่น

จากผลวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะหลายประการ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในด้านการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อเสนอปรับปรุงกระบวนการโลจิสติกส์พื้นฐาน ตั้งแต่การให้ข้อมูลขอวีซ่าไปจนถึงการเชื่อมโยงจุดท่องเที่ยวต่างๆ ข้อเสนอแนะด้านเครือข่ายและระบบข้อมูลโลจิสติกส์ รวมทั้งการจัดการบริหารโลจิสติกส์ในระดับชาติ นอกจากนี้เสนอให้มีการศึกษาระบบโลจิสติกส์เฉพาะกลุ่มตลาด เช่น ตลาดคนไทย การศึกษาเพื่อจัดการโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงแหล่งมรดกโลก เป็นต้น รวมทั้งศึกษาสร้างระบบที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างตรงเป้าหมาย ตลอดจนแนวทางปฏิบัติ และพัฒนาไปในมาตรฐานและทิศทางเดียวกัน

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.6.1 นิยามความหมายคุณลักษณะที่พึงประสงค์

คำว่า“คุณลักษณะ”ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2530:190) หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีงาม หรือลักษณะประจำตัว

ไวโลร์ตัน สุรบุดร (2538 : 8) ได้ให้ความหมาย คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง ลักษณะบุคคลที่จะเป็นผู้บริหารหรือหัวหน้างาน อันจะทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานของกลุ่มคำว่า “บุคลิกภาพ” หรือคำ ภาษาอังกฤษว่า “Personality” นั้นรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Persona” แปลว่า “หน้ากาก” ซึ่งใช้ในการแสดงบทละครคลาสสิกของกรีก เมื่อสวมหน้ากากแล้วผู้แสดงต้องแสดงบทบาทให้ตรงกับบุคลิกภาพของตัวละครแต่ละตัวที่ถูกกำหนดนักจิตวิทยา และนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้หลายอย่าง ดังนี้

ออลพอร์ท (Allport, 1973 : 8) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นกระบวนการสร้างหรือจัดส่วนประกอบของแต่ละคนทั้งจิตใจและร่างกาย ซึ่งจะทำหน้าที่กำหนดตัดสินใจ พิจารณาลักษณะพฤติกรรมและความนึกคิดของคนคนหนึ่ง และได้เสนอว่าบุคลิกภาพคือ ลักษณะที่แท้จริงของบุคคลนั้น

## 2.6.2 แนวคิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์

มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวถึงแนวคิด และหลักการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ไว้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน คือ

จำเนียร จวงตระกูล (2530 : 58-61) ได้กล่าวถึงบัญญัติ 10 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้างที่จะตอบสนองความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาดังนี้

1. ความขยันหมั่นเพียรดี
2. มีผลงานที่มีคุณภาพผู้ปฏิบัติงานที่ดี
3. มีความรับผิดชอบเป็นที่ไว้วางใจได้ดี
4. มีความเข้าใจงานเป็นอย่างดี
5. มีความสามารถในการเรียนรู้
6. มีความคิดริเริ่ม พยายามที่จะสร้างสรรค์และคิดค้นหาวิธีการทำงานที่ดีขึ้น
7. มีดุลยพินิจและสามัญสำนึกดี มีไหวพริบ มีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ความสามารถของพนักงานที่จะเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี
9. มีความร่วมมือดีกับผู้เกี่ยวข้องร่วมมือและประสานงานการทำงานเป็นทีม
10. มีเจตคติที่ดีต่องานและองค์กร ต่อเพื่อร่วมงานต่อลูกค้าผู้บังคับบัญชาและผู้อื่น

จากแนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยสามารถสรุปคุณสมบัติที่พึงประสงค์ได้ 3 ด้านคือ

1. คุณสมบัติที่พึงประสงค์ทางด้านความรู้ความสามารถ
  - 1.1 ควรมีความรู้ในด้านวิชาการตรงตามสายงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่
  - 1.2 ควรมีความรู้พื้นฐานทางด้านภาษาอังกฤษอยู่ในเกณฑ์ที่พอใช้
  - 1.3 ควรจะเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะเรียนรู้งานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ได้เป็นอย่างดี
  - 1.4 ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง
  - 1.5 ควรมีความรู้ในด้านการใช้เครื่องมือ และการเลือกใช้เครื่องมือที่ถูกต้อง

เหมาะสม

2. คุณสมบัติที่พึงประสงค์ทางด้านบุคลิกภาพ
  - 2.1 ควรเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี
  - 2.2 ควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี สุขภาพร่างกายแข็งแรง มีความกระตือรือร้น
  - 2.3 ควรมีบุคลิกการเป็นผู้นำ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
3. คุณสมบัติที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมจริยธรรม
  - 3.1 ควรเป็นผู้ที่มีคุณธรรม และจริยธรรมที่ดี เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

3.2 ควรปฏิบัติตัวให้อยู่ในกรอบประเพณีที่พึงงามของ

3.3 ควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง และผู้อื่น

3.4 ควรจะมีความผูกพันต่อองค์กร

ศิริพร วงศ์ศรีโรจน์ (2540) คุณลักษณะด้านต่างๆจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดผลสะท้อนตอบของผู้บังคับบัญชาในเรื่องของคุณลักษณะและคุณสมบัติที่สำคัญของบุคลากรในองค์กรซึ่งจะประกอบด้วย

1. คุณสมบัติด้านวิชาการ ได้แก่

1.1 มีความรู้ในด้านวิชาชีพเป็นอย่างดี

1.2 มีความรู้ในเรื่องต่างๆไปดี มีการศึกษาหาความรู้ใส่ตนอยู่เสมอ เพราะพนักงานที่ดีจะต้องมีความรอบรู้ในเรื่องต่างๆ

1.3 มีความรู้ความสามารถในการบริหารและการนำ เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด

นั่นคือจะต้องมีความรู้ความสามารถด้านการใช้เทคนิคและวิธีการทำงาน คือ “เก่งงาน” มีความสามารถในทาง มนุษย์สัมพันธ์ เข้ากับคนได้คือรู้จักใช้คนและจงใจให้คนศรัทธาร่วมงานด้วยทั้งแรงกายและแรงใจ คือ “เก่งคน” มีความสามารถในการนึกคิด มีปัญญาไหวพริบฉลาด ทันคน ทันเหตุการณ์ มองการณ์ไกล ตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี คือ “เก่งคิด”

2. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

ซึ่งบุคลิกภาพนั้น หมายถึง รูปร่างหน้าตา ท่วงทิวาจา อุปนิสัย ใจคอ ตลอดจนอารมณ์และบทบาทซึ่งปรากฏแก่สายตาบุคคลอื่นบุคลิกภาพของผู้นั้นนี้อาจแบ่งได้เป็น

2.1 มีบุคลิกภาพด้านร่างกายดีพนักงานที่ดีจะต้องมีบุคลิกลักษณะดี แต่งกายถูกต้อง มีชีวิตชีวา วาจาดี วางตนเหมาะสม

2.2 มีบุคลิกภาพด้านจิตใจดีพนักงานที่ดีจะต้องมีความเชื่อมั่นศรัทธาผู้อื่น มีความอดทน กล้าหาญ มีเมตตาจิต มีวินัย มีใจเป็นธรรมนั้นก็จะต้องฟังความเห็นทุกด้าน ไม่เป็นคนหูเบา มีอารมณ์ขัน ใจกว้าง มีใจคอหนักแน่นต่อสภาวะการณ์คำพูดที่ขัดแย้งหรือไม่เป็นมิตร

2.3 มีบุคลิกภาพด้านสังคมดี พนักงานที่ดีจะต้องมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นช่วยเหลือสังคมเห็นประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนมีมนุษยสัมพันธ์ดี

3. คุณลักษณะทางด้านความสามารถและคุณสมบัติพิเศษ

ซึ่งในการที่บุคคลหนึ่งๆจะเป็นผู้นำได้นั้น ย่อมที่จะต้องมีความสามารถและมีคุณสมบัติที่พิเศษแตกต่างไปจากผู้อื่น คือ (ศิริพร วงศ์ศรีโรจน์, 2540 : 197, กวี วงศ์พัฒน์, 2539 : 107-108)

3.1 มีสติปัญญาฉลาด เฉียบแหลม (Intelligence) ความฉลาดอาจได้มากจากการฝึกฝน การทำงานอย่างมีความคิดทำงานอย่างเป็นระบบ

3.2 รู้บทบาทหน้าที่ของตน รู้จักตนเอง เพราะคนเราจะต้องรู้จักตัวเองเสียก่อนว่า เป็นใครทำอะไร กำลังจะไปทางไหนจึงจะสามารถนำทางและจูงใจผู้อื่นได้

3.3 รับผิดชอบ (Responsibility) อุทิศเวลาให้แก่งานในหน้าที่ รับผิดชอบต่อผู้อื่น เป็นที่พึ่งแก่ผู้น้อยรับผิดชอบผลของการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนกล้าเผชิญต่อเหตุการณ์และผลของการตัดสินใจ

3.4 มีความเป็นธรรม (Fair) ฟังความเห็นทุกด้าน ไม่หุบเอาใจใส่ในความ เป็นอยู่ของผู้ได้บังคับบัญชา และปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาเสมอกันให้ความยุติธรรมแก่ทุกคน

3.5 มีความกล้าหาญ (Courage) ทั้งทางกายและทางใจ คือ อำนวยการทางใจที่บุคคล สามารถควบคุมตนเองได้ เมื่อตกอยู่ในอันตรายและสามารถปฏิบัติหน้าที่ต่อไปด้วยลักษณะอันสงบ และมั่นคง

3.6 มีความแนบเนียน (Tact) คือ มีความสามารถในการที่จะทำงานร่วมกับบุคคล อื่นได้โดยไม่ เกิดความขัดแย้งกัน

3.7 มีความเด็ดขาด (Decisiveness) เป็นความสามารถในการตกลงใจอย่าง ทันทีและประกาศข้อตกลงใจนั้นๆ ในลักษณะที่ชัดเจนและมั่นคงสามารถปฏิบัติได้

3.8 มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) คือ การแสดงออกถึงความสนใจในงาน อย่างจริงจังและปฏิบัติอย่างจริงจังเต็มใจและมองโลกในแง่ดีเสมอ

3.9 มีความตั้งใจจริง (Willing) เป็นสิ่งที่ควบคู่กันกับการขึ้นสู่จุดสูงสุดของการ เป็นพนักงานที่มีความสามารถในการจูงใจ (Motivation) ความสามารถในการจูงใจกลุ่มคนต่างๆ ได้ เป็นเป็นอย่างดี

3.10 มีความสามารถในการประสานงาน (Co-ordination) ซึ่งจะต้องมีเทคนิคใน การทำให้ เกิดความสามัคคีขึ้นในหน่วยงานมีการประสานงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

3.11 มีความอดทน (Endurance) ซึ่งไม่มีอะไรที่จะสำคัญต่อความสำเร็จในฐานะ ผู้นำที่ยิ่งใหญ่ไปกว่าสิ่งนี้

3.12 มีความท้าทาย (Challenge) พนักงานที่ดีจะต้องไม่หยุดนิ่งจะต้องทำในสิ่งที่ ดีกว่า

3.13 การยอมรับความเสี่ยง (Risk) ซึ่งนี่เป็นส่วนหนึ่งในโลกของการเป็นพนักงาน เป็นสิ่งที่ผู้นำต้องใช้ชีวิตร่วมด้วยและ ในขณะเดียวกันพวกเขาก็ต้องคอยมองหาวิถีลดความเสี่ยงอยู่ ตลอด

3.14 การยอมรับความสูญเสีย (Loss) พนักงานไม่ควรคิดว่าความสูญเสียเป็นความ เสียหาย หากแต่ควรคิดว่าเป็นประสบการณ์และเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ



3.15 สามารถประเมินอย่างถูกต้อง (Evaluation) และความแตกต่างระหว่างบุคคล ทำให้ผู้นำต้องทำการตัดสินใจครั้งสำคัญและด้วยความแม่นยำ เพราะจะช่วยสร้างสภาวะและบรรยากาศในแง่ของการปฏิบัติงานได้ดี

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนั้นเป็นลักษณะและคุณสมบัติที่ผู้นำควรที่จะต้องมี และสำหรับใน ส่วนของสังคมไทยนั้น อาจจะต้องมีบางสิ่งทีนอกเหนือไปจากภาวะผู้นำโดยทั่วไปซึ่งมี ซึ่งลักษณะดังกล่าวของผู้นำสำหรับสังคมไทยนั้น ได้มีการจำแนกไว้โดยสุธรรม์ จันทน์หอม (2525 : 7) ได้กล่าวถึงความสำคัญของบุคลิกภาพไว้ว่าเป็น ลักษณะเฉพาะของคนทั้งที่สังเกตเห็นได้ และที่เป็นลักษณะแฝง อันได้แก่ นิสัย การปรับตัว อารมณ์ ความสนใจ และเจตคติจากตัวอย่าง ความหมายบุคลิกภาพข้างต้น เราอาจประมวลเข้าด้วยกันเป็นคำจำกัดความของบุคลิกภาพว่า “บุคลิกภาพคือ คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของบุคคล อันประกอบด้วยลักษณะภายนอก ได้แก่ ใบหน้า ท่าทาง ความสูง ความต่ำ ผิวดำ หรือผิวขาว การแต่งกาย และลักษณะภายในที่สังเกตได้จาก พฤติกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่ครอบคลุมทั้งพฤติกรรมทางด้าน ปัญญา (cognitive domain) พฤติกรรมทางด้านความรู้สึก (affective domain) และพฤติกรรมทางด้านทักษะปฏิบัติ (psychomotor domain) ทั้งเป็นพฤติกรรมที่มีความคงเส้นคงวาพอสมควร ”

อุทัย มั่นวงศ์. (2546 : 12) ได้กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญในการเลือกสรรบุคลากร เข้าไป ทำงานของสถานประกอบการ ก็คือ การคัดเลือกบุคคลที่มีสมรรถนะด้านต่าง ๆ ตรงตามที่สถาน ประกอบการต้องการ เพื่อที่จะทำประโยชน์ให้แก่สถานประกอบการนั้น ๆ ได้เต็มที่ ซึ่งสมรรถนะที่ พึงประสงค์ที่สถานประกอบการต้องการในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ด้านวิชาชีพและทักษะในการปฏิบัติงาน การทำงานในสถานประกอบการนั้น ความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะทำให้การ ปฏิบัติงานดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะ ทางด้านวิศวกรรม เพราะในปัจจุบันเป็นที่ทราบกันแล้วว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้มีบทบาทในการ ทำงานเป็นอย่างมาก

2. สมรรถนะที่พึงประสงค์อื่นๆ เป็นที่น่าสังเกตว่า สถานประกอบการหลายแห่งสนใจ ความรู้ด้านวิชาการ ของผู้สำเร็จการศึกษาเป็นอันดับรอง แต่สนใจอันดับแรกคือเรื่องคุณภาพด้าน บุคลิกภาพ ความขยัน อดทน ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา รับผิดชอบ และมนุษยสัมพันธ์ โดยให้เหตุผลว่า ความรู้ด้านวิชาการตลอดจนทักษะต่างๆ นั้น พอจะฝึกฝนสถานประกอบการได้ และถึงอย่างไรก็มี ของใหม่ของท่านสมัยที่จะต้องฝึกฝนตลอดเวลาอยู่แล้วแต่เรื่องบุคลิกภาพมนุษยสัมพันธ์อื่นๆ ดังกล่าวมาแล้ว ถ้าไม่มีมาแต่ต้นก็ยากที่จะแก้ไขเปลี่ยนแปลง และการรับคนเข้าไปทำงานแล้วให้

ออกจากรายงานภายหลังนั้น ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายมาก ดังนั้นสถานประกอบการจึงมักจะหาทางคัดผู้ที่มีคุณภาพก่อน โดยการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นจึงจะส่งไปทดสอบทางด้านวิชาการต่อไป

### 2.6.3 ทฤษฎีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญปัจจัยหนึ่งของอุตสาหกรรมนี้ คือ คุณภาพบริการในด้านลักษณะเฉพาะทาง คุณภาพบริการโดยมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะต้องมีใจรักการบริการเป็นพื้นฐานและความรู้ด้านอื่นประกอบไปด้วย เพื่อให้บุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

คุณลักษณะที่พึงประสงค์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยึดหลักการที่ว่า SERVICE มาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร มาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีจะไม่มีวันล้าสมัย (สมชาติ กิจจรวยง, 2536 : 155-157) ดังนี้

S คือ แนวความคิดรวบยอดในการบริการ (Service concept) และการสร้างความพึงพอใจ (satisfaction) ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อหรือมาขอใช้บริการ และรับบริการ concept

E คือ ความกระตือรือร้น (enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานต้อนรับ พนักงานขนของ ฯลฯ

R คือ ความพร้อม (rapidity) และความรวดเร็ว (rapidness) หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว นับพัน ทันใจ และทันเวลา ตัวอย่างเช่น การชำระเงินการบริการนำเที่ยว ก็สามารถชำระโดยการโอนเข้าบัญชี หรือชำระด้วยบัตรเครดิต

V คือ ความมีคุณค่า (values) หมายความว่า ไม่ว่าจะให้บริการประเภทใด พนักงานจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพอใจประทับใจ และกลับมาซื้อบริการอีก

I คือ ความสนใจ (interesting) ความประทับใจ (impressive) ซึ่งหมายถึง การให้ความสนใจต่อลูกค้า การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับและทุกคน โดยไม่เลือกที่รักมักที่ชังหรือแบ่งชั้นวรรณะ เพราะลูกค้านั้นไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามเขาก็ต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งนั้น และเราต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกคนด้วยความเสมอภาคกัน

C คือ ความสะอาด (cleanliness) ความมีไมตรีจิต (courtesy) สิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการขายบริการ ฉะนั้นงานด้านการท่องเที่ยวจะต้องให้ความสำคัญกับความสะอาดเป็นอย่างมาก เช่น เรื่องอาหาร เรื่องสถานที่ภายในโรงแรม สถานที่ในยานพาหนะที่จัดส่งนักท่องเที่ยวไปยังจุดหมายปลายทางต่างๆ

E คือ ความอดทนอดกลั้น (endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (emotional control) คือ ความอดทนอดกลั้น และรู้จักการควบคุมอารมณ์ ทั้งนี้ก็เพราะลูกค้าทั้งหลายนั้นก็ คือ

มนุษย์ธรรมดา ซึ่งมีความแตกต่างกันมากมาย ไม่ว่าจะเป็นในด้านของนิสัยใจคอ ความรู้สึกนึกคิด ความสามารถ ความเข้าใจความต้องการ ฯลฯ คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล

#### 2.6.4 การวิเคราะห์ทฤษฎีสมาธิสมรรถฐานคุณลักษณะในสายอาชีพด้านการท่องเที่ยว

1. องค์ประกอบทางความรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยว คือ ความรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพในธุรกิจที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ มัคคุเทศก์ พนักงานขับรถนำนักท่องเที่ยว ผู้ประสานงานการท่องเที่ยว ฯลฯ คุณลักษณะในสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวหลักๆ ต้องประกอบด้วย

##### 1.1 ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ

1.1.1 สามารถบรรยายและอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่เหตุการณ์ต่างๆ ได้

1.1.2 สามารถให้คำแนะนำเรื่องการบอกทิศทางข้อควรระวังต่างๆ

1.1.3 ข้อปฏิบัติและข้อพึงละเว้นและ การยืนยันกำหนดการ

1.1.4 สามารถถาม ตอบ บอกข้อมูลนักท่องเที่ยวได้โดยใช้คำถามได้

1.1.5 สามารถแสดงปฏิสัมพันธ์อย่างสุภาพ มีมารยาททางสังคมที่เหมาะสม

1.1.6 สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาและคำร้องเรียนของนักท่องเที่ยวได้

##### 1.2 ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติและแหล่งท่องเที่ยว

1.2.1 บรรยายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและแหล่งท่องเที่ยวได้

1.2.2 บอกและอธิบายลักษณะวัฒนธรรมไทยและแหล่งท่องเที่ยวได้ชัดเจน

1.2.3 ชี้แจงวิถีชีวิตของคนไทยตามแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

2. องค์ประกอบทางความสามารถที่ปฏิบัติได้ คือ ความสามารถเฉพาะตัวในลักษณะบูรณาการความรู้และทักษะต่างๆ ตามวิธีปฏิบัติงาน (ภาระหน้าที่ของมัคคุเทศก์)

2.1 มีความพร้อม / เตรียมตัวก่อนปฏิบัติหน้าที่โดยเขียนแผนรายการนำเที่ยว กำหนดกิจกรรมระหว่างการเดินทาง จัดเตรียมเอกสารอุปกรณ์ที่จำเป็นกับการนำเที่ยว

2.2 อำนวยความสะดวกและสร้างความประทับใจเบื้องต้นแก่นักท่องเที่ยวโดยแสดงขั้นตอนที่ถูกต้องในการรับเข้า – ส่งออก ทั้งที่สนามบิน ท่าเรือ สถานีรถไฟ และรถยนต์ใช้วิธีการในการสร้างความประทับใจใช้เทคนิค 3 E (Entertainment /Excitement/Education)

2.3 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันเหตุการณ์ โดยให้ความสนทนากับนักท่องเที่ยว แสดงกริยาท่าทางเต็มใจในการรับรู้ปัญหาให้ความเอาใจใส่ติดตามแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง

3. องค์ประกอบทางจิตวิทยา คือ การมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) มีทัศนคติต่อชาติ ทรัพยากรและการมีบุคลิกภาพที่ดี

3.1 มีใจให้บริการมุ่งสร้างความประทับใจและความพึงพอใจสูงสุดให้กับ  
นักท่องเที่ยว

3.1.1 มีการเตรียมความพร้อมให้ความ

3.1.2 แสดงความยินดีเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับนักท่องเที่ยว

3.1.3 สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงด้วยความสุภาพอ่อนโยน

3.1.4 สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามกำหนดเวลา

3.2 มีทัศนคติที่ดีต่อชาติและทรัพยากรซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติอย่างมีความรักหวง

แหน

3.2.1 มีวิธีการนำเสนอแ่งดีของประเทศไทย

3.2.2 สามารถให้ความรู้ ความเข้าใจถึงความเป็นไทย

3.2.3 สามารถนำเสนอข้อมูลเพื่อสร้างชื่อเสียงและรักษาภาพพจน์

3.2.4 ดำเนินการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างรู้คุณค่าของทรัพยากร

3.3 มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่มีคุณเทศก์ ดังนี้

3.3.1 แสดงกิริยามารยาทและการวางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ

3.3.2 สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุขุมรอบคอบใจเย็น

3.3.3 มีอารมณ์ขันและร่าเริงแจ่มใส

3.3.4 มีน้ำใจเห็นอกเห็นใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และช่วยเหลือผู้อื่น

3.3.5 มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วต่อการปฏิบัติหน้าที่

3.3.6 มีสัจจะและซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น

3.3.7 สามารถโน้มน้าวใจ และควบคุมนักท่องเที่ยวให้อยู่ในกฎ

3.3.8 แต่งกายสะอาด เหมาะสมกับกาลเทศะ

โดยสรุปแล้วคุณลักษณะและคุณสมบัติด้านวิชาชีพในสายการท่องเที่ยว 3 ประการ  
ดังนี้

1. ด้านความรู้ คือ มีความรู้ในด้านภาษาต่างประเทศ มีความรู้ในเรื่องวัฒนธรรมของ  
ชาติ และแหล่งท่องเที่ยว

2. ด้านความสามารถที่ปฏิบัติได้ คือ มีความสามารถเฉพาะตัวในการปฏิบัติหน้าที่ทั้ง  
ด้านความพร้อม วิธีการปฏิบัติ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

3. ด้านจิตวิทยา คือ มีจิตใจให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่อชาติ มีบุคลิกภาพดีเหมาะสมกับ  
การปฏิบัติหน้าที่

ผู้วิจัยได้คัดเลือกนำแนวคิดและทฤษฎี ศิริพร วงศ์ศรีโรจน์ (2540) ได้สรุปประเด็นการวิจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้มี 3 ด้าน และผู้วิจัยได้เลือกนำแนวคิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ องค์ประกอบทางด้านโลจิสติกส์ในองค์การธุรกิจ 5 ด้าน ของ ศ.ดร.ฐาปนา บุญหล้า 4 คุณลักษณะดังนี้ 1. คุณลักษณะด้านวิชาการ 2. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ 3. คุณลักษณะด้านความสามารถและคุณสมบัติพิเศษ และ 4. คุณลักษณะเฉพาะทางด้าน โลจิสติกส์ มาใช้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อให้สอดคล้องกับ “ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว” ในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีทักษะทางด้านความรู้ทางวิชาชีพ และสามารถนำความรู้ในด้าน โลจิสติกส์ไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว เพื่อยกระดับมาตรฐานทรัพยากรบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้ความรู้เกี่ยวกับโลจิสติกส์ มาประยุกต์ใช้ในเรื่องการวางแผนการดำเนินการ ควบคุมการเคลื่อนย้าย การเลือกประเภทการขนส่ง การจัดการการบริการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการไหลของเงินทั้งขาออก และขาเข้าอย่างมีประสิทธิภาพ สรุปประเด็นคุณลักษณะที่ศึกษารวมทั้งหมด

## 2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.7.1 ผลงานวิจัยภายในประเทศ

คมสัน สุริยะ, ศิริพร ศรีชูชาติ และ กันต์สินี กันทะวงษ์วาร, (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551) พบว่าการวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์สำหรับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและวิสาหกิจชุมชนในล้านนา การศึกษานี้ได้ศึกษาห่วงโซ่อุปทานและระบบโลจิสติกส์ในเป็นสองส่วน ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต และอุตสาหกรรมบริการ โดยในอุตสาหกรรมการผลิตทำการศึกษารายงาน 2 อุตสาหกรรม คือ การผลิตสินค้าที่ทำจากไม้เป็นหลัก ในจังหวัดเชียงใหม่ และผ้าฝ้ายอ้อม และผ้าพื้นเมืองในจังหวัดแพร่ซึ่งมีประเด็นการศึกษาจำนวน 4 ประเด็น รวมเป็น 6 ประเด็นหลักในการวิจัย ดังนี้

- ประเด็นที่ 1 : ความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางรถไฟและทางถนน
- ประเด็นที่ 2 : การวิเคราะห์แยกองค์ประกอบของการตั้งค่าบริการขนส่งสินค้าทางบก
- ประเด็นที่ 3 : พฤติกรรมเชิงกลยุทธ์ของผู้ประกอบการกับผลกระทบจากความขาดแคลนไม้และภาชนะน้ำมันแพง
- ประเด็นที่ 4 : ห่วงโซ่อุปทานและระบบโลจิสติกส์ของการผลิตผ้าฝ้ายอ้อมและผ้าพื้นเมืองจังหวัดแพร่

ประเด็นที่ 5 : การวิเคราะห์ระบบการจัดการด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยของ  
นักท่องเที่ยวในชุมชนที่ให้บริการท่องเที่ยว

ประเด็นที่ 6 : การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารด้านบริการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต่างชาติ  
ได้รับจากโบรชัวร์

ศรีสกุล พงษ์วิรัตน์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องสมรรถภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์  
ของนักออกแบบเสื้อผ้าบุรุษและเด็กชายตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเสื้อผ้า  
สำเร็จรูปเพื่อการส่งออกพบว่าสมรรถภาพของนักออกแบบเสื้อผ้าบุรุษและเด็กชายตามความคิดเห็น  
ของผู้บริหารสถานประกอบการ ทั้งในด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์มี  
ความต้องการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านสมรรถภาพด้านความรู้ที่ผู้บริหารสถานประกอบการ  
มีความต้องการอยู่ในลำดับแรก คือ เรื่องการตัดเย็บ ลำดับรองคือเรื่องศิลปะที่ใช้ในการออกแบบ  
ความต้องการทางด้านทักษะ ลำดับแรกคือเรื่องของการออกแบบและวาดแบบ ลำดับรองคือ เรื่อง  
ของการทำเสื้อผ้าตัวอย่าง ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ที่ผู้บริหารสถานประกอบการต้องการมาก  
ที่สุดได้แก่ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสนใจใฝ่รู้สิ่ง  
ใหม่ๆ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ความตรงต่อเวลา และความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน  
นอกจากนั้นยังพบว่า ความต้องการสมรรถภาพทางวิชาชีพทั้ง 3 ด้านนั้น ด้านคุณลักษณะที่พึง  
ประสงค์อยู่ในลำดับแรก ด้านทักษะอยู่ในลำดับรอง และด้านความรู้อยู่ในลำดับต่อมา

สุรพล กาญจนพจน์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องสมรรถภาพทางวิชาชีพและ  
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิศวกรงานเชื่อมตามความต้องการของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมสาขา  
นำในประเทศไทยพบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรม 87 คน ได้ให้ความเห็นว่า  
สมรรถภาพทางวิชาชีพด้านความรู้และทักษะของวิศวกรงานเชื่อมที่ต้องการ อยู่ในระดับมากได้แก่  
การวางแผนและควบคุมการผลิต การตรวจสอบงานเชื่อม งานโลหะวิทยา การออกแบบโครงสร้าง  
การออกแบบเครื่องกล การตรวจสอบโดยไม่ทำลาย การปฏิบัติงานเชื่อมแบบอาร์ค การออกแบบ  
และการเขียนแบบโครงสร้าง สำหรับด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ซึ่งอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด  
คือ ความยึดมั่นและซื่อสัตย์สุจริต การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความขยันอดทน ความมีมนุษย  
สัมพันธ์และมีบุคลิกภาพดีซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานประกอบการต้องการให้วิศวกรงาน  
เชื่อมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์เหล่านี้เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดี และทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติตามส่งผลให้  
การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2541 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาวิจัยพบว่า งานวิจัยได้ศึกษา  
เรื่องความต้องการบัณฑิตและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสถาบันราชภัฏตามทัศนคติของ  
ผู้ประกอบการผลการศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะของบัณฑิตสถาบันราชภัฏสวนดุสิตตามทัศนคติของ

ผู้ประกอบการเรียงลำดับตามความต้องการมากไปน้อยพบว่าอันดับแรกคือ ความรู้ความสามารถทางวิชาการ ประกอบด้วยวิสัยทัศน์กว้างไกลและพัฒนาความรู้ให้ทันเหตุการณ์สามารถพัฒนางานให้ทันสมัยอยู่เสมอ อันดับรองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถพิเศษ ประกอบด้วยการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานได้ทำงานกันเป็นกลุ่ม แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี วางแผนการทำงานเป็นอันดับสุดท้ายที่ให้ความสำคัญคือด้านบุคลิกภาพซึ่งประกอบไปด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ดี รับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เกี่ยงงาน เคารพกฎเกณฑ์ขององค์กร กระตือรือร้น

สถาบันราชภัฏพระนคร (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างเทคนิคตามความต้องการของหัวหน้างาน และผู้นำกลุ่มท่องเที่ยวในสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของช่างเทคนิคตามความต้องการของหัวหน้างานและผู้จัดการในสถานประกอบการอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2541 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความต้องการบัณฑิตและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสถาบันราชภัฏตามทัศนะของผู้ประกอบการ สรุปผลการศึกษาที่ได้คุณลักษณะของบัณฑิตสถาบันราชภัฏสวนดุสิตตามทัศนะของผู้ประกอบการเรียงลำดับความต้องการมากไปน้อยพบว่าอันดับแรกคือ ความรู้ความสามารถทางวิชาการ ประกอบด้วยวิสัยทัศน์กว้างไกลและพัฒนาความรู้ให้ทันเหตุการณ์สามารถพัฒนางานให้ทันสมัยอยู่เสมอ อันดับรองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถพิเศษประกอบด้วยการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานได้ทำงานกันเป็นกลุ่ม แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีวางแผนการทำงานเป็นอันดับสุดท้ายที่ให้ความสำคัญคือด้านบุคลิกภาพประกอบไปด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ดี รับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เกี่ยงงาน เคารพกฎเกณฑ์ขององค์กรกระตือรือร้น

อรดา ศุภทรัพย์ (วารสารวิจัย ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 : 32-41) ศึกษาพบว่าได้สรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตบริหารธุรกิจที่นายจ้างต้องการคือคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตบริหารธุรกิจที่นายจ้างต้องการมากที่สุดคือ คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถรองลงมา ได้แก่ คุณลักษณะด้านจริยธรรมและคุณธรรม ด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถพิเศษ ตามลำดับและคุณลักษณะที่นายจ้างต้องการทั้ง 4 ด้านนี้ ยังแบ่งเป็นคุณลักษณะย่อยๆ ที่ต้องการดังนี้ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานต้องการมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการประสานงาน ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะสาขามากด้วยคุณลักษณะด้านจริยธรรมและคุณธรรมที่นายจ้างต้องการมาก

ที่สุด ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ แบ่งเป็น 4 ด้าน คุณลักษณะที่นายจ้างต้องการมากที่สุดในแต่ละด้าน ได้แก่ มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ ร่างกายแข็งแรง และควบคุมอารมณ์ได้ดีคุณลักษณะอันดับสุดท้ายที่นายจ้างต้องการ คือคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถพิเศษ ซึ่งมีคุณลักษณะย่อยที่นายจ้างต้องการมากที่สุด คือ การวางแผนและภาษาต่างประเทศ

สมศักดิ์ สงวนเดือน ผลการศึกษางานวิจัย พบว่า ด้านพุทธิพิสัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีนั้นยังต้องการมากที่สุดที่ MEAN 4.35 ในด้านทักษะพิสัยเกี่ยวกับการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลมีความต้องการมากที่สุดที่ MEAN 4.56 และวิจัยเกี่ยวกับอาชีพการพัฒนาวิธีการทำงานเป็นสิ่งที่ต้องการมากที่สุดที่ MEAN 4.56 ส่วนด้านจิตพิสัยความมั่นคงในอาชีพเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริต มีความต้องการมากที่สุดที่ MEAN 4.60 ข้อเสนอแนะการจัดการศึกษาของคณะวิศวกรรมอุตสาหกรรม ที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ ควรเน้นคุณธรรมจริยธรรมตลอดจนการนำความรู้ที่เรียนในหมวดวิชาต่าง ๆ มาผสมผสานเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) ด้านสภาพการทำงาน (Work Condition) ด้านการบังคับบัญชา (Supervision) ด้านสถานะ (Status) ด้านนโยบายบริษัท (Company Policy) และความพึงพอใจในงาน โดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่แบบผู้นำของหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้านลักษณะงาน (Work Content) ด้านค่าตอบแทน (Pay) และด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)

### 2.7.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

จักรี เตชะวารี, (2551) ความเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยว กรณีศึกษาหมู่บ้านชิระคาเวะ จังหวัดคิฟุ ประเทศญี่ปุ่น เปรียบเทียบกับจังหวัดเชียงใหม่ นักวิจัยประจำศูนย์ศึกษาจีน-GMS สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นการศึกษาที่ต้องการที่จะตอบคำถามสำคัญคือ ความเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัดในประเทศไทยในตอนนี้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้มากน้อยเพียงไร โดยเป็นการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกรณีการท่องเที่ยวของจังหวัดท่องเที่ยวที่สำคัญของไทย คือ จังหวัดเชียงใหม่กับกรณีการท่องเที่ยวของหมู่บ้านชิระคาเวะ จังหวัดคิฟุ ในประเทศญี่ปุ่น เพื่อที่จะให้เห็นภาพการจัดการระบบโลจิสติกส์ท่องเที่ยวซึ่งประเทศไทยอาจจะนำบางส่วนหรือบางแนวคิดมาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยวต่อไปได้

ผลการศึกษาโดยสรุปมีดังต่อไปนี้ การให้ข้อมูลการเดินทางของทั้งสองแห่งมิให้บริการไว้อย่างเพียงพอสำหรับนักท่องเที่ยวทั่วไปใช้วางแผนการเดินทาง แต่เนื่องจากระบบการคมนาคม



พื้นฐานของประเทศญี่ปุ่นมีการเชื่อมโยงที่เป็นเยี่ยมทำให้นักท่องเที่ยวสามารถคาดการณ์ระยะเวลาการเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง และปฏิบัติได้ตามแผนการนั้น จึงไม่จำเป็นต้องเสียเวลานานในช่วงการเปลี่ยนพาหนะโดยสาร แต่ระบบการคมนาคมของประเทศไทยยังไม่ได้มีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายทั้งประเทศแบบเดียวกับประเทศญี่ปุ่น นักท่องเที่ยวจึงจำเป็นต้องยืดหยุ่นกับการวางแผนการเดินทางมากกว่านี้ แม้ว่าความเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยวของไทยตอนนี้อาจจะยังไม่ได้ระดับเดียวกับญี่ปุ่นเพราะข้อจำกัดด้านการคมนาคม แต่ในระยะสั้น ก็มีจุดที่สามารถปรับปรุงเพื่อช่วยให้ความเชื่อมโยงด้านการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัดในประเทศไทยเป็นไปอย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น คือ การให้บริการแหล่งข้อมูล (เช่น เว็บไซต์) ที่นำเสนอข้อมูลรูปแบบการเดินทางทั้งหมดที่มีในประเทศไว้ด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถวางแผนเรื่องเวลาและรูปแบบของพาหนะการเดินทางที่จะใช้ได้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามในระยะยาวของประเทศไทยจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงการคมนาคม โดยเฉพาะระบบขนส่งมวลชนให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีเครือข่ายเชื่อมโยงกันได้ดียิ่งขึ้น

เคอร์ทิส (Curtis. 1976) ได้ทำการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพและคุณลักษณะของผู้นำกิจกรรมกลางแจ้ง โดยใช้แบบสำรวจเยาวชนผู้เข้าโครงการที่เป็นสมาชิก จำนวน 870 คน ณ มลรัฐนิวยอร์ก (New York) พบว่า ผู้นำกิจกรรมจะต้องมีคุณภาพลักษณะและบุคลิกภาพดังต่อไปนี้

1. มีความสง่างามในด้านร่างกาย สมส่วน แข็งแรง พอจะเป็นผู้นำได้
2. มีจิตใจ อารมณ์เบิกบานอยู่ตลอดเวลา
3. มีความอดทนเป็นพิเศษ
4. มีความเอื้ออาทรต่อทุกคน
5. ปรับตนเองเข้าหาผู้อื่นและสังคมอยู่เสมอ
6. แต่งกายเหมาะสมฤดูกาลละเทศะ
7. เข้าใจและซาบซึ้งในการใช้ธรรมชาติเพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพ
8. มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในกิจกรรมการแสดงอย่างดียิ่ง
9. มีความสนใจและฝึกฝนทักษะปฏิบัติกิจกรรมอยู่ตลอดเวลา
10. รักและสนใจกีฬา และธรรมชาติเป็นพิเศษ

แรนนี่ (Ranny. 1980) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำสวนสาธารณะในสหรัฐอเมริกา มลรัฐนิวเจอร์ซีย์ โดยสร้างความคิดเห็นของสมาชิกและผู้เข้ามาใช้สวนสาธารณะจำนวน 1,345 คน พบว่า ส่วนใหญ่ประสงค์ให้ผู้นำสวนสาธารณะมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง อดทน ขยันในการแก้ปัญหา
2. มีสุขภาพสมบูรณ์และวัยควรอยู่ระหว่าง 28 – 40 ปี

3. อุทิศตนเพื่ออาชีพและวิชาชีพครูกิจกรรมผู้นำ
4. มีความรู้ดีทั้งด้านบริหารจัดการทั่วไป และการจัดการสวนสาธารณะ
5. ชอบกิจกรรมเกมกลางแจ้งและกีฬา
6. รักและศรัทธาในวิชาชีพนันทนาการ และการสวนสาธารณะ
7. มีมนุษยสัมพันธ์เป็นเลิศ
8. มีความเป็นครูสูง โดยเฉพาะรู้จักการถ่ายทอด สอน แนะนำ ปฏิบัติ สาธิตกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างชำนาญและมีเทคนิควิธีการทำกิจกรรมกลางแจ้งแบบแปลกๆ ใหม่อยู่เสมอไวคัส (Wikes : 1981) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารสโมสรโดยสำรวจความคิดเห็นจากสมาชิกสโมสรต่าง ๆ ในรัฐฟลอริดา จำนวน 1,438 คน 220 สโมสรพบว่า

1. ผู้นำกิจกรรมสโมสรจะต้องเป็นผู้บริหารจัดการด้วย
2. มีความรู้ เข้าใจ และสามารถบริการดูแลอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้แก่สมาชิกอย่างดี
3. สาธิต อธิบาย และสอนกิจกรรมเกมต่าง ๆ ที่สมาชิกเรียกร้องในสโมสรได้อย่าง สละสลวยแม่นยำ
4. มีความรู้ ความสามารถในการจัดสำนักงานและปฏิบัติงานสำนักงานในสโมสรได้อย่างมืออาชีพ
5. มีคุณลักษณะส่วนตัวดี เช่น สุขภาพจิต กายสมบุรณ์ มีอารมณ์ขัน แจ่มใสอยู่เสมอ มีคุณธรรมและจริยธรรมอันดีงาม ซื่อสัตย์ ยุติธรรม รักและศรัทธาในอาชีพการ บริการและกิจกรรมกีฬาในร่ม มีมนุษยสัมพันธ์ดี

เดลิส (Delise. 1999 : 118) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการให้คำปรึกษาทางวิชาการแก่นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมิชิแกน เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษาทางวิชาการ (Academic Advising) แก่นิสิตกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์และนิสิตระดับปริญญาตรีกว่า 5,000 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม สรุปได้ว่าผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับกิจกรรมนิสิต กิจกรรมกีฬา กิจกรรมนันทนาการ กิจกรรมค่าอาสาพัฒนา กิจกรรมกลางแจ้ง ควรจะมีคุณลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ให้ความสนับสนุนและกระตุ้นให้นิสิตสำนึกในศักยภาพของตน
2. ช่วยในการวางแผนการเรียนร่วมกับนิสิตในทุก ๆ ภาคเรียน
3. ช่วยในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงแผนการเรียนหลังจากลงทะเบียนไปแล้วโดยการ ถอนวิชาเรียน (Drop) และการเพิ่มวิชาเรียน (Add)
4. ให้ความสนับสนุนและกระตุ้นให้นิสิตสำนึกในความสามารถของตน ให้นิสิตค่อย ๆ เข้าใจตนเองและส่งเสริมให้นิสิตสามารถช่วยตัวเองได้มากขึ้น

5. ช่วยให้นิสิตรู้จักตัดสินใจและแก้ปัญหาต่างๆ
6. ช่วยนิสิตที่มีผลการเรียนเรียนต่ำให้ค้นหาสาเหตุและวิธีการปรับปรุงการเรียนให้ดีขึ้น
7. ช่วยแนะนำนิสิตไปยังแหล่งต่างๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อเรียนรู้แหล่งต่างๆ รวมทั้งสิ่งที่นิสิตจะได้รับประโยชน์จากแหล่งนั้นๆ
8. มีบุคลิกลักษณะผู้นำทางวิชาการชัดเจน
9. มีสุขภาพสมบูรณ์
10. สนใจประกอบกิจกรรมทั้งกลางแจ้งและในร่ม
11. มีความสนใจในวิชาการใหม่ๆ อยู่เสมอ
12. มีความเป็นครู
13. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับครูและนักเรียน
14. มีทักษะร่วมกันทั้งด้านบุคคลและด้านการทำงานในองค์กร

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวตามความต้องการของสถานประกอบการ: กรณีศึกษาบริษัทธุรกิจจันทิว ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ในการศึกษาครั้งนี้ได้ครอบคลุมกระบวนการระเบียบวิธีการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

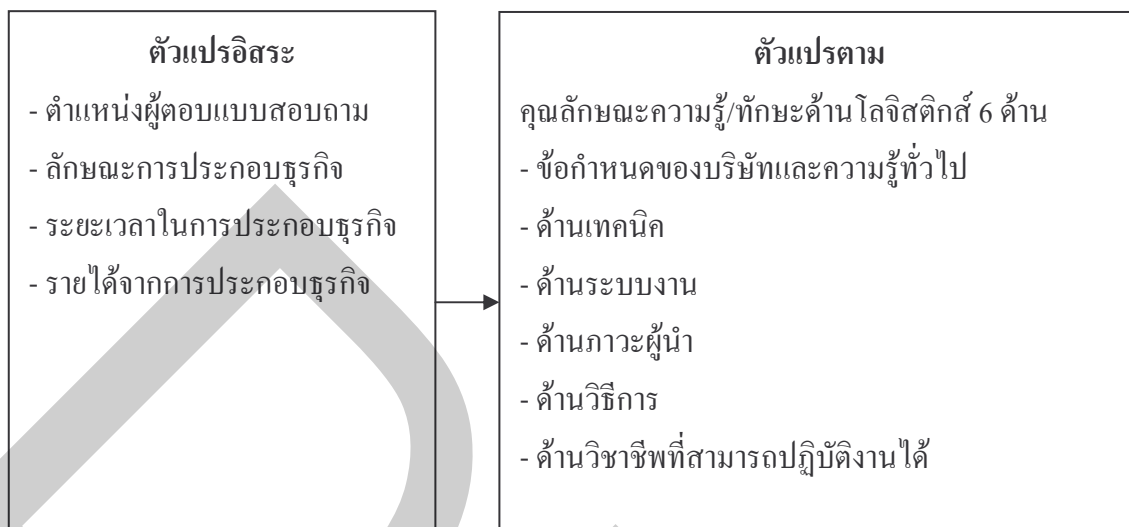
#### 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

##### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตำแหน่ง ลักษณะการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ และรายได้จากการประกอบธุรกิจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ ซึ่งประกอบด้วย

- ข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป
- ด้านเทคนิค
- ด้านระบบงาน
- ด้านภาวะผู้นำ
- ด้านวิธีการ
- ด้านวิชาชีพที่สามารถปฏิบัติงานได้



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บริษัทผู้ประกอบการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนการค้าในรูปบริษัท โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเทียบตารางมาตรฐานของ เครจซี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวน 102 ฉบับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้องดำรงตำแหน่งผู้บริหารอันได้แก่

1. เจ้าของกิจการการท่องเที่ยวหรือผู้จัดส่งสินค้า/บริการ Tour operator manager
2. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล Human Resource Manager
3. ผู้จัดการฝ่ายนำเที่ยว (มัคคุเทศก์) Tour manager

วิธีหาจำนวนประชากรในการวิจัย โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้พัฒนาสูตรขึ้นมาเพื่อใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

โดยที่ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด ในที่นี้มีค่าเท่ากับ 577

e = ระดับความเชื่อมั่น ในที่นี้มีค่าเท่ากับ 0.099

แทนค่า n =  $\frac{577}{[1 + (577 \times 0.099^2)]}$

=  $577 \times 0.01 = 102$

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนผู้ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว จำแนกตามประเภทใบอนุญาต (หักยกเลิกแล้ว)

ประเภทใบอนุญาต	รวม	สำนักงานทะเบียนฯ กรุงเทพมหานคร	
ต่างประเทศ(OUT BOUND)	1,251	917	
ในประเทศ	478	291	} += 577
เฉพาะพื้นที่	1,406	286	
ต่างประเทศ(IN BOUND)	297	179	
<b>รวม</b>	<b>3,432</b>	<b>1,673</b>	

ที่มา : สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว ตั้งแต่วันที่ 1 ม.ค.2551 – 1 ม.ค.2552

### สมมุติฐานในการวิจัย

ตำแหน่ง ลักษณะการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ และรายได้จากการประกอบธุรกิจที่แตกต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ของสถานประกอบการการท่องเที่ยวต่างกัน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นลักษณะเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์มาใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล โดยมีลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. แบบสอบถาม จำนวน 102 ชุด ตามของลักษณะของแบบสอบถามสร้างเป็นแบบ (Questionnaire) ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

#### ลักษณะของแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของธุรกิจของผู้ประกอบการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ตามความประสงค์ของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน คำถาม 58 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้านโลจิสติกส์  
ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) จำนวน 3 ข้อ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสารกระทรวงแรงงาน และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม
2. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการใช้ในการวิจัยและกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
3. กำหนดประเด็นของคุณลักษณะพึงประสงค์และขอบเขตที่ต้องการทราบของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของผลการวิจัย
4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
5. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบรายละเอียด ความถูกต้องสมบูรณ์ และครอบคลุมเนื้อหาข้อคำถามทุกข้อ หลังจากอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาและตรวจสอบพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะแล้ว ผู้วิจัยจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข
6. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้/ทักษะความสามารถในเรื่องที่ทำการศึกษา พิจารณาแบบสอบถาม จำนวน 4 ท่าน ดังรายชื่อต่อไปนี้
  1. ดร.ชัชพล มงคลิก ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการ ไซ่อุปทานแบบบูรณา
  2. ผศ.ดร.ชุตีระ ระบอบ ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
  3. ผศ.ดร.เลิศพร ภาระสกุล อาจารย์ประจำภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม นักวิจัยเรื่องการคมนาคมขนส่งนักท่องเที่ยวในเขตชายแดน
7. เมื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสม และความถูกต้องของสำนวนภาษา หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาผู้วิจัยจึงนำมาหาค่าเฉลี่ย แล้วจึงนำมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข
8. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่ผ่านการปรับปรุงโดยที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นบริษัทจัดนำเที่ยวในต่างจังหวัด จำนวน 20 ชุด
9. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับที่นำไปทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าจำแนก และค่าความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยแบบสอบถามที่เป็นแบบตรวจสอบรายการ

(Check List) จะนำมาทดสอบหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และแบบสอบถามที่เป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จะนำมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

10. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำไปใช้จริง แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ตามรายชื่อ ที่อยู่ และจำนวนที่กำหนด หรือออกไปเก็บแบบสอบถามตามสถานประกอบการด้วยตนเอง

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้โดยตรงจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าของกิจการธุรกิจจัดนำเที่ยว หรือ ธุรกิจการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว ในระดับผู้บริหารธุรกิจ ได้แก่ เจ้าของกิจการ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 102 ชุด การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือจากมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเพื่อประสานงาน และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพฯ

2. จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลพร้อมกับแบบสอบถามถึงผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจจัดนำเที่ยว หรือธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพฯ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 102 บริษัท ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน ทั้งหมด 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98 % ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2552 ถึงวันที่ 25 มิถุนายน 2552

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ใช้วิธีการศึกษาหลักสูตรด้าน โลจิสติกส์จากสถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่างๆ แผนการพัฒนาบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ สถิติกรมแรงงานด้านโลจิสติกส์คุณสมบัติที่พึงประสงค์ด้านต่างๆตลอดจนกรอบแนวคิดของนักวิชาการรวมกับนักวิจัยซึ่งเก็บรวบรวมจากรวมทั้งข้อมูลจากระบบออนไลน์ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิจัย โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลทางข้อมูลเป็นขั้นตอนคือ หลังจากตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มาเปลี่ยนแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึก



รหัสลงไปเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการบันทึกข้อมูลที่ได้ทั้งหมดลงไปเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติ ดังนี้

3.5.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของธุรกิจของผู้ประกอบการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 คุณลักษณะของบุคลากรด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวตามความประสงค์ของผู้ประกอบการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 56 ข้อ ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ( Mean : m) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: s) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินตามแนวทางของลิเคิร์ต (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 72)

เป็นแบบสอบถามเรื่องการศึกษาสมรรถภาพทางวิชาชีพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ค่าความคิดเห็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1	พึงประสงค์	น้อยที่สุด ต่อการทำงานทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
ระดับ 2	พึงประสงค์	น้อย ต่อการทำงานทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
ระดับ 3	พึงประสงค์	ปานกลาง ต่อการทำงานทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
ระดับ 4	พึงประสงค์	มาก ต่อการทำงานทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว
ระดับ 5	พึงประสงค์	มากที่สุด ต่อการทำงานทางด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว

จากนั้นผู้วิจัยทำการรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมด เพื่อหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการแปลข้อมูลในภาพรวม และรายชื่อ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร  
ด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร  
ด้าน โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร  
ด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวน้อย

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ สมรรถภาพทางวิชาชีพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ  
บุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านการท่องเที่ยวตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยใช้สถิติหา  
ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งจำแนกเป็นรายชื่อ และรวมทุกด้าน

3.5.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของสถานประกอบการการ  
ท่องเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้าน โลจิสติกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบ  
รายการ (Check List) มีข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ

3.5.4 แบบสอบถามตอนที่ 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) จำนวน  
3 ข้อ ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปออกมาเป็นเชิงพรรณนา (Descriptive  
analysis)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (ประคอง วรรณสูตร. 2525 : 73)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 74)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	X	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\bar{X}$	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 74)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$n \sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

## บทที่ 4

### การศึกษารายวิชาในหลักสูตรด้านโลจิสติกส์

#### 4.1 องค์ความรู้/ทักษะที่มีความจำเป็นต่อนักโลจิสติกส์

องค์กรของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ในประเทศไทยโดยรวม เมื่อพิจารณาในแง่มุมต่างๆ จากการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ และเมื่อผนวกรวมกับการศึกษาผลการรายงานของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) พบว่า สักยภาพการให้บริการยังจำเป็นต้องมีการพัฒนา แนวทางหนึ่งในการพัฒนา คือ การยกระดับการศึกษาในเรื่องความรู้ความเข้าใจและทักษะที่มีความเกี่ยวข้องด้านโลจิสติกส์ แก่บุคลากรในอุตสาหกรรม ในหลายๆด้าน ซึ่งก็เป็นอีกยุทธศาสตร์หนึ่งที่คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้วางไว้ กล่าวคือ “บุคลากรด้านโลจิสติกส์ที่จำเป็นต้องมีการผลิตและสร้างองค์ความรู้และทักษะ” เพื่อตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมด้านโลจิสติกส์ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกันคือ

1. กลุ่มแรงงานในอนาคตที่จะถูกผลิตออกมาจากสถาบันการศึกษา
2. กลุ่มแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงานอยู่แล้วที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น

กลุ่มแรงงานด้านโลจิสติกส์ทั้ง 2 กลุ่มนี้ถูกวางไว้อยู่กลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์อีกด้วยจากการทบทวนงานวิจัยด้านองค์ความรู้และทักษะที่บุคลากรหรือผู้บริหารโลจิสติกส์ควรต้องมีเพื่อตอบรับกับความก้าวหน้าทางการค้ายุคโลกาภิวัตน์และความต้องการของลูกค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในอนาคตพบว่า

Merphy และคณะ (1998) จากการศึกษาพบว่า นักบริหารโลจิสติกส์ที่จะประสบความสำเร็จได้ต้องมีทักษะ 3 ด้านด้วยกันคือ (1) ทักษะด้านธุรกิจทั้งทางตรง ได้แก่ การตลาด การบัญชี เป็นต้น ส่วนทางอ้อมได้แก่ ทักษะด้านจิตวิทยา, การสื่อสาร เป็นต้น (2) ทักษะด้านโลจิสติกส์ เช่น การขนส่ง การคลัง และการพยากรณ์ (3) ทักษะด้านการจัดการ เช่น ทักษะการสร้างแรงจูงใจ การวางแผน และการจัดการองค์กร นอกจากนี้สิ่งที่ Murphy และคณะเน้นเป็นพิเศษคือ ทักษะการสื่อสารทั้งการสื่อสารด้วยตัวอักษร และการสื่อสารด้วยวาจา และหากองค์กรที่เป็น

ลักษณะการบริการที่สามารถให้บริการในระดับนานาชาติ ภาษาก็จัดว่าเป็นสิ่งที่มองข้ามไม่ได้เช่นกัน

Hoek (2001) จากการศึกษาพบว่า ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า การจัดตั้งหลักสูตรด้านโลจิสติกส์ รายวิชาที่ควรบรรจุอยู่ในหลักสูตรด้วยคือวิชา เกี่ยวกับการศึกษาประเด็นทางด้านโลจิสติกส์ที่น่าสนใจ ณ ปัจจุบันไว้ด้วยเพื่อให้ นักศึกษาด้านโลจิสติกส์ได้ทราบสถานการณ์การบริหารทางด้านโลจิสติกส์ใหม่ๆ ซึ่งจะดีกว่าจะศึกษาตามหลักสูตรทางด้านโลจิสติกส์แบบดั้งเดิม นอกเหนือไปกว่านั้นควรมีการระบุการฝึกงานภาคปฏิบัติ เพื่อที่นักศึกษาเหล่านั้นจะมีการฝึกฝน ทักษะ ความเข้าใจในระบบการทำงานและเข้าถึงปัญหาได้ดียิ่งขึ้น และในปีเดียวกันนี้ Razzaque และ Sirat (2001) ทำการศึกษาเรื่ององค์ความรู้และทักษะที่นักบริหารโลจิสติกส์ควรมี 3 ด้านคือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านโลจิสติกส์ และการจัดการทั่วไป ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ผลคล้ายการศึกษาของ Murphy ที่ศึกษาไว้เมื่อปี ค.ศ.1998 แต่ส่วนที่เพิ่มเติมขึ้นมาคือ องค์ความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องจากการศึกษางานวิจัยของ Mangan และ Christopher (2005) ได้อธิบายไว้ว่า การเป็นผู้จัดการหรือผู้บริหารด้านโลจิสติกส์ในอนาคตที่มีประสิทธิภาพควรมีคุณลักษณะอย่างไร เนื่องจากความซับซ้อนของระบบการบริหารด้านโลจิสติกส์มีมากตามความต้องการที่มีความสลับซับซ้อน ผู้บริหารด้านโลจิสติกส์จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจและทักษะที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในการบริหารงาน โดยทั้งสองคนได้ผลสรุปคือ ผู้บริหารงานด้านโลจิสติกส์จำเป็นต้องมีความรู้เชิงการจัดการจัดการทั่วไป ได้แก่ ความรู้ด้านการบริหารการเงิน การจัดการสารสนเทศ และความรู้ด้านการจัดการการวางกลยุทธ์เป็นต้นองค์ความรู้ที่ผู้บริหารด้านโลจิสติกส์ควรมีคือ ความรู้เฉพาะทางด้านโลจิสติกส์ ได้แก่ ความรู้เรื่องการค้าเงินงานและความรู้เรื่องการจัดการโซ่อุปทาน ความรู้ด้านการไหลของงานในกระบวนการทำงานความรู้ด้านกฎหมายรวมไปถึงการปกป้องสินค้าและเรื่องการค้าระหว่างประเทศ ความรู้ด้านการบริหารการขนส่งแบบต่อเนื่องหลายรูปแบบและการศึกษาการตลาดใหม่ๆ ของตลาดด้านโลจิสติกส์

ในงานวิจัยนี้ยังกล่าวถึงทักษะและความสามารถที่ผู้บริหารด้านโลจิสติกส์ควรได้รับการพัฒนา คือ ทักษะการวิเคราะห์ การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ความเป็นผู้นำ การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการบริหารโครงการและเมื่อนำบทความเหล่านี้ มาวิเคราะห์เพื่อหาองค์ความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับนักโลจิสติกส์ทั้งในระดับประเทศและนานาชาติในขั้นตอนต่อไป โดยผ่านการพัฒนาตามแนวความคิดของ Mangan และ Christopher (2005) ได้ข้อสรุปว่านักบริหารด้านโลจิสติกส์ควรมีองค์ความรู้และทักษะด้วยกัน 3 ด้านดังนี้

### 1. ด้านการบริหาร ควรมีรายวิชาที่ต้องระบุในหลักสูตรคือ

- การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี หมายถึง การศึกษาถึงความสำคัญและบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ การเลือกและออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเก็บรวบรวมข้อมูล การนำไปใช้งานเพื่อช่วงในการวางแผน การตัดสินใจ ตลอดจนการศึกษาเรื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

- การบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง การศึกษาการเลือกใช้ทรัพยากรบุคคลเพื่อทำงานให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุด การสร้างแรงจูงใจให้คนทำงาน การควบคุม การติดตามและประเมินผล

- การบริหารองค์กรทั่วไป หมายถึง การศึกษาลักษณะขององค์กร วิวัฒนาการทางด้านแนวความคิดและทฤษฎีทางการบริหารจัดการ การศึกษาหน้าที่และบทบาทของการจัดการและผู้บริหาร ตลอดจนองค์ความรู้ด้านการตลาด การเงิน การบัญชี การควบคุม และเศรษฐศาสตร์ เป็นต้น

### 2. ด้านการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ควรมีรายวิชาที่ต้องระบุในหลักสูตร คือ

- การบริหาร โซ่อุปทานและโลจิสติกส์ หมายถึง วิชาที่ว่าด้วยความหมายหลักการจัดการและวางแผน โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน บทบาทของการบริหาร โลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่มีผลต่อเศรษฐกิจและองค์กร การศึกษาในเรื่องกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์ เช่น การขนส่ง การบริหารคลังสินค้า และการบรรจุ เป็นต้น ตลอดจนการศึกษาทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้านโลจิสติกส์ของโลก

- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หมายถึง การศึกษาในเรื่องกฎระเบียบขั้นตอนและกระบวนการของพิธีการตามกฎหมายที่ควรทราบ ตลอดจนศึกษากฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกรรมด้านโลจิสติกส์ และกฎเกณฑ์ข้อบังคับของกลุ่มเศรษฐกิจ เช่น WTO, FTA, GATT หรือ EU

- การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ หมายถึง การศึกษาทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์การขนส่งหลายรูปแบบ เพื่อให้ตอบสนองกับอุตสาหกรรมด้านการผลิตและการบริการ เริ่มตั้งแต่การขนส่งทางถนน น้ำ อากาศ และทางราง การศึกษาแนวทางการกำหนดราคาและต้นทุน

- การศึกษาประเด็นสำคัญทางด้านโลจิสติกส์ หมายถึง การศึกษาประเด็นทางด้านโลจิสติกส์ตามสถานการณ์ใหม่ ณ ขณะนั้น ผ่านกรณีศึกษา เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานใหม่ๆ (Hoek, 2001)

### 3. ด้านความสามารถและทักษะ ควรมีรายวิชาที่ต้องระบุในหลักสูตรคือ

- การวิเคราะห์ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับการวางแผน ออกแบบการบริหารระบบโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน การศึกษาการวิเคราะห์และแนวทางแก้ไขปัญหาผ่านกรณีศึกษาด้าน โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

- การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การศึกษาหลักการและวิธีปฏิบัติในการสื่อสารกับบุคคลในระดับต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

- การจัดการและวางแผน หมายถึง การศึกษาหลักการจัดการวางแผน รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสนับสนุนการวางกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร และกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การศึกษาการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี การตลาด กระบวนการผลิต อันจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานจัดขององค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ

#### 4.2 สถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่เปิดหลักสูตรด้านโลจิสติกส์

เมื่อทำการสำรวจหลักสูตรทางด้าน โลจิสติกส์ของประเทศไทยในระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศทราบว่าขณะนี้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เปิดหลักสูตรด้าน โลจิสติกส์ จากการสำรวจ ณ ปี พ.ศ.2551 มีจำนวนทั้งสิ้น 33 สถาบัน แบ่งออกเป็น มหาวิทยาลัยรัฐบาล 22 สถาบัน จำแนกออกเป็นระดับปริญญาโท 9 สถาบัน มหาวิทยาลัยเอกชน 11 สถาบัน เพิ่มขึ้นจาก พ.ศ.2548-2549 เป็นจำนวนมาก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548) ซึ่งเพิ่มขึ้นมาจากปี พ.ศ.2549 สถาบันที่เปิดสอนหลักสูตรด้าน โลจิสติกส์ทั้ง 26 สถาบัน

จากการศึกษาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องทางด้าน โลจิสติกส์ของสถาบันการศึกษาแล้ว ผู้วิจัยได้เลือกเปรียบเทียบหลักสูตร ตามแนวความคิดของ Mangan และ Christopher (2005) นักบริหารด้านโลจิสติกส์ควรมีองค์ความรู้และทักษะด้วยกัน 3 ด้าน โดยเลือกเปรียบเทียบจากสถาบันที่เปิดสอนทางด้านโลจิสติกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐบาล 9 สถาบัน ซึ่งเป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับจากกระทรวงศึกษาธิการ และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ดังนี้

##### 1. มหาวิทยาลัย ก. (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

- หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการด้าน โลจิสติกส์ สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย

2. มหาวิทยาลัย ข. (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
  - หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์  
สังกัดวิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์
3. มหาวิทยาลัย ค. (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี)
  - หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตการจัดการโลจิสติกส์ สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย  
จัดการและนวัตกรรม
  - หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมการขนส่ง  
คณะวิศวกรรมศาสตร์
4. มหาวิทยาลัย ง. (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
  - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์  
คณะวิศวกรรมศาสตร์
5. มหาวิทยาลัย จ. (มหาวิทยาลัยรามคำแหง)
  - หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ สังกัดบัณฑิต  
วิทยาลัย
6. มหาวิทยาลัย A (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย)
  - หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิตสาขาวิศวกรรมโลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. มหาวิทยาลัย B (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร)
  - หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีโลจิสติกส์
8. มหาวิทยาลัย C (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์)
  - บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน)
  - หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โซ่อุปทานแบบบูรณาการ
9. มหาวิทยาลัย D (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี)
  - หลักสูตรการจัดการบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
  - หลักสูตร การจัดการมหาบัณฑิต
10. มหาวิทยาลัย E (มหาวิทยาลัยศรีปทุม)
  - หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน



จากการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยที่มีการเปิดการเรียนการสอนหลักสูตรเกี่ยวกับโลจิสติกส์ได้เปิดหลักสูตรปริญญาตรี และปริญญาโท ควบคู่กันไป ยกเว้นที่มหาวิทยาลัย ค. มหาวิทยาลัย จ.มหาวิทยาลัย B และมหาวิทยาลัย E เท่านั้นที่เปิดเพียงปริญญาโท และมีมหาวิทยาลัย ค. ที่เปิดทั้ง 2 หลักสูตรภาษาไทยและภาษาอังกฤษในระดับปริญญาตรี ดังตารางสรุประดับการศึกษาของหลักสูตรตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงระดับการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรด้าน โลจิสติกส์ของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

มหาวิทยาลัย	ระดับการศึกษา	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
มหาวิทยาลัย ก.	✓	✓
มหาวิทยาลัย ข.	✓	✓
มหาวิทยาลัย ค.		✓ (2หลักสูตร)
มหาวิทยาลัย ง.	✓	✓
มหาวิทยาลัย จ.		✓
มหาวิทยาลัย A	✓	
มหาวิทยาลัย B		✓
มหาวิทยาลัย C	✓	✓
มหาวิทยาลัย D	✓	✓
มหาวิทยาลัย E		✓

#### 4.3 การวิเคราะห์การบรรจุรายวิชาในหลักสูตรของแต่ละสถาบัน

เมื่อพิจารณาการจัดวางหลักสูตรที่เกี่ยวกับทางด้าน โลจิสติกส์และโซ่อุปทานที่สถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศวางไว้ ร่วมกับองค์ความรู้และทักษะที่ต้องการของภาคอุตสาหกรรม ของแต่ละสถาบันได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

## สถาบันการศึกษาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย ก.

องค์ความรู้และทักษะ รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
<b>วิชาบังคับ</b>											
แบบจำลองคอมพิวเตอร์ในงานขนส่ง	✓							✓		✓	
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ขั้นสูง	✓										
การจัดส่งทางธุรกิจ				✓				✓		✓	
สัมมนาการจัดการด้านโลจิสติกส์							✓	✓			
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจระหว่างประเทศ			✓		✓			✓			✓
กฎหมายการขนส่งระหว่างประเทศ							✓				
<b>วิชาเลือก</b>											
กลยุทธ์ระบบสารสนเทศ	✓				✓			✓			
การประยุกต์การจัดการพลริการและการปฏิบัติการ				✓				✓		✓	
นโยบายธุรกิจและการจัดการเชิงกลยุทธ์			✓					✓			✓
การวางแผนโครงสร้างพื้นฐานและการขนส่ง				✓		✓		✓		✓	
การค้าระหว่างประเทศ			✓		✓						
กฎหมายพาณิชย์นาวีและการขนส่งทางทะเล				✓	✓						

มหาวิทยาลัย ก. ได้วางหลักสูตรการจัดการด้านโลจิสติกส์โดยเฉพาะ (Master of Science program in Logistics Management) เมื่อวิเคราะห์ตามรายวิชาที่บรรจุอยู่ในหลักสูตรผ่านคำอธิบายของแต่ละวิชา พบว่าในรายวิชาที่วางไว้ในหมวดขององค์ความรู้ด้านบริหารถูกบรรจุอยู่

ในทั้งวิชาบังคับและวิชาเลือกแต่ละเน้นหนักไปทางวิชาบังคับมากกว่า ส่วนองค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน และองค์ความรู้ด้านความสามารถและทักษะก็ถูกบรรจุทั้งในวิชาบังคับและวิชาเลือกแต่เป็นที่น่าสังเกตว่ารายวิชาในองค์ความรู้ด้านนี้มักจะบรรจุอยู่ในวิชาเลือกซะมาก ในหมวดขององค์ความรู้ย่อยที่ไม่มีการบรรจุอยู่ในหลักสูตร คือ องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลและการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย ข.

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน				ความสามารถ/ทักษะ			
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนืองหลายรูปแบบ	การศึกษาระดับต้นสําคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร											
<b>วิชาบังคับ</b>											
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งหลายรูปแบบ					✓	✓					
การวิเคราะห์เชิงปริมาณสำหรับการจัดการการขนส่ง						✓	✓	✓			
การวางแผนการจัดการการขนส่งสินค้า					✓					✓	
การจัดการการขนส่งทางเรือ										✓	
<b>วิชาเลือก</b>											
เศรษฐศาสตร์ของการขนส่งหลายรูปแบบ						✓		✓			
เทคโนโลยีท่าเรือ	✓			✓							
นโยบายการทำเรือและการขนส่งทางเรือ				✓							
การจัดการท่าเรือและเทอร์มินัล				✓							
ระบบการขนส่งทางบก				✓							
ระบบการขนส่งทางอากาศ				✓							
หลักการขนส่ง				✓							
วิศวกรรมโลจิสติกส์				✓							

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน				ความสามารถ/ทักษะ			
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร											
การตลาดการขนส่ง				✓							
ความปลอดภัยในการขนส่งและสิ่งแวดล้อม				✓							
การนำเข้าและส่งออก และพิธีการทางศุลกากร				✓	✓						
ระบบสารสนเทศสำหรับโลจิสติกส์	✓										

มหาวิทยาลัย ข. การวางหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์สังกัดวิทยาลัยการขนส่งและโลจิสติกส์การระบรายวิชาของหลักสูตรในหมวดการบริหารไม่ค่อยได้รับความสำคัญมากนัก ซึ่งมีการบรรจุประปรายในในองค์ความรู้ย่อยด้านการบริหารทั่วไปและการบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี โดยมากบรรจุอยู่ในวิชาเลือก องค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เป็นที่น่าสนใจที่การบรรจุมีครบทุกองค์ความรู้ย่อยโดยเฉพาะองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโซ่อุปทานและระบบโลจิสติกส์ ส่วนองค์ความรู้ด้านความสามารถและทักษะก็ได้รับความสำคัญมากเช่นกัน โดยถูกบรรจุในหมวดวิชาบังคับเป็นส่วนใหญ่



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน				ความสามารถ/ทักษะ			
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเชื่อมหลายรูปแบบ	การศึกษาระดับต้นสู่ปลาย	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร											
ภาวะผู้นำ การบริหารงาน และการสื่อสาร									✓		
นวัตกรรมกับผู้ประกอบการ								✓			✓

มหาวิทยาลัย ค. หลักสูตรที่ 1 วางหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตด้านการจัดการโลจิสติกส์ (Master of Science Program in Logistics Management) สังกัดในบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม การบรรจุรายวิชาในหมวดองค์ความรู้ด้านการบริหารมีทุกองค์ความรู้ย่อย โดยเฉพาะในวิชาเลือก และในองค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน และองค์ความรู้ด้านความสามารถและทักษะที่จำเป็นน้ำหนักรายวิชาที่อยู่ในองค์ความรู้ทั้ง 2 ด้านมีน้ำหนักพอๆ กันทั้งในวิชาบังคับและวิชาเลือก จะขาดก็เพียงประเด็นสำคัญทางด้านโลจิสติกส์ที่ไม่มีการระบุอยู่ในหลักสูตร



มหาวิทยาลัย ค. หลักสูตรที่ 2 อยู่ภายใต้การออกแบบหลักสูตรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต วิศวกรรมขนส่ง (Master of Engineering Program in Transportation Engineering) ฉะนั้นการวางหลักสูตรของหลักสูตรนี้ค่อนข้างมีความแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือ การบรรจุรายวิชาในหลักสูตรจะให้ความสำคัญด้านการขนส่งและการจราจรมากเป็นพิเศษ ซึ่งรายวิชาเหล่านั้นก็จะเน้นหนักไปทางด้านองค์ความรู้ด้านความสามารถและทักษะ ส่วนองค์ความรู้ด้านการบริหาร และองค์ความรู้ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานกลับไม่ค่อยมีบทบาทมากในหลักสูตร

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัยฯ.

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน				ความสามารถ/ทักษะ			
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเชื่อมหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร											
<b>วิชาบังคับ</b>											
การจัดการโซ่อุปทาน				✓				✓			
การจัดการระบบขนส่งและการกระจายสินค้า				✓		✓		✓			
การจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า				✓				✓			
ระบบสารสนเทศทางโลจิสติกส์	✓										
<b>วิชาเลือก</b>											
กลยุทธ์สำหรับการผลิต			✓								
การวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์								✓			
การจัดการความต้องการและการจัดหา				✓				✓			
การจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม										✓	
การค้าและโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ				✓	✓						
การวิจัยทางการจัดการ โลจิสติกส์								✓		✓	
สัมมนาการจัดการ โลจิสติกส์							✓	✓			
ประเด็นปัจจุบันทางการจัดการ โลจิสติกส์							✓				



มหาวิทยาลัย จ. เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์ (Master of Business Administration in Logistics Management) การบรรจุรายวิชาในหลักสูตรเมื่อวิเคราะห์ผ่านองค์ความรู้ต่างๆ ที่ต้องการความหนาแน่นค่อนข้างน้อย องค์ความรู้ที่หลักสูตรให้ความสำคัญมากที่สุดคือ องค์ความรู้ด้าน โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ส่วนองค์ความรู้อื่นๆ มีการบรรจุในหลักสูตรน้อย

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย จ.

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน				ความสามารถ/ทักษะ			
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	การศึกษาระดับต้น	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร											
<b>วิชาบังคับ</b>											
พลวัตการบริหารทุนมนุษย์ในองค์กร		✓									
การจัดการการดำเนินงานและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน				✓							
การจัดการการตลาดสำหรับโลจิสติกส์			✓	✓							
การจัดการการเงินสำหรับโลจิสติกส์			✓	✓							
การวิจัยทางด้าน โลจิสติกส์								✓			
การจัดการเชิงกลยุทธ์ทางโลจิสติกส์			✓	✓							
การจัดการ โลจิสติกส์				✓							✓
การจัดการการขนส่ง				✓		✓					✓
การจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า				✓							
ระบบสารสนเทศโลจิสติกส์	✓										
<b>วิชาเลือก</b>											
สัมมนาเชิงปฏิบัติการด้าน โลจิสติกส์								✓			
การจัดการโลจิสติกส์ระดับโลก				✓			✓				

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร											
การจัดซื้อ แหล่งสนับสนุนภายนอกและการตรวจสอบคุณภาพ				✓							
การจัดการการขนส่งและการค้าระหว่างประเทศ				✓	✓						
กฎหมายเกี่ยวกับการจัดการ โลจิสติกส์					✓						
การจัดการกิจการพาณิชย์นาวี				✓							
การจัดการอุตสาหกรรมการบิน				✓							
การจัดการสถานีขนส่ง				✓							
การขนส่งมวลชน				✓							
การบริหาร โลจิสติกส์ทางทหาร				✓							

มหาวิทยาลัย จ. เปิดหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ (Master of Business Administration Program in Logistics Management) หลักสูตรของมหาวิทยาลัยนี้ เราจะเห็นจุดด้อยของหลักสูตรมาก คือการระบุนรายวิชาของหลักสูตรจะเน้นเพียงในองค์ความรู้ ด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน โดยเฉพาะการบริหารโซ่อุปทานและระบบโลจิสติกส์จะให้ความสำคัญเป็นพิเศษ แต่กับรายวิชาอื่นๆ กลับมีน้อยมาก ในองค์ความรู้ด้านการบริหาร และความสามารถและทักษะที่จำเป็นก็ไม่ค่อยได้รับความสำคัญเท่าที่ควร



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเมื่อหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
<b>รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร</b>											
หัวข้อพิเศษทางวิศวกรรม โลจิสติกส์				✓			✓				
การจัดการตลาด			✓								
สหกิจศึกษาสำหรับวิศวกรรม โลจิสติกส์				✓							
การศึกษางานทางอุตสาหกรรม							✓				
การควบคุมคุณภาพ										✓	
การออกแบบและวางผังโรงงานอุตสาหกรรม										✓	
การวิเคราะห์ต้นทุนอุตสาหกรรมและงบประมาณ								✓			
การจัดการองค์กรอุตสาหกรรม			✓								
การประกันคุณภาพ			✓								
การออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อการแข่งขัน										✓	

หลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิตสาขาวิศวกรรม โลจิสติกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผลิตบัณฑิตสาขาวิชาวิศวกรรม โลจิสติกส์ ระดับปริญญาตรี ที่มีความรู้ความสามารถพร้อมด้านจรรยาบรรณ และคุณธรรม ออกไปปรับใช้สังคมเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทางด้านงบประมาณ ในการจัดการศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อเป็นการพัฒนาการวิจัย ตลอดจนให้นักศึกษามีจิตสำนึก มีวิธีการที่จะรับและถ่ายทอดเทคโนโลยีใหม่ๆ พร้อมทั้งจะแข่งขันกับนานาชาติในอนาคต อันหมายถึงความแข็งแกร่งทางด้านอุตสาหกรรมและความมั่นคงของชาติ



ชื่อหลักสูตร ภาษาไทย หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีโลจิสติกส์  
ภาษาอังกฤษ Master of Science Program in Logistics Technology ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
มหานคร เน้นผลิตมหาบัณฑิตที่มีความรู้ในด้านวิทยาการ โลจิสติกส์ ที่มีคุณภาพให้มีความเพียงพอ  
ต่อความต้องการของตลาดแรงงาน และมีศักยภาพในการเป็นผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง  
หรือขนาดย่อม ส่งเสริมการประยุกต์ใช้ความรู้ เทคนิค และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในด้านวิทยาการโล  
จิสติกส์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจต่าง ๆ ส่งเสริมให้เกิดความ  
ร่วมมือและประสานงานระหว่างภาคการศึกษา หน่วยงานวิจัย และภาคอุตสาหกรรม ในการ  
แก้ปัญหา รวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิทยาการ โลจิสติกส์ทั้งในเชิงกว้าง และเชิงลึก

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย C1

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร											
<b>วิชาบังคับ</b>											
การบัญชีสำหรับธุรกิจ			✓								
การบัญชีเพื่อการจัดการ			✓								
การภาษีอากร			✓	✓							
การวิจัยธุรกิจ			✓			✓					
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ			✓								
การเงินธุรกิจ			✓								
องค์การและการจัดการ			✓								
การจัดการทรัพยากรมนุษย์		✓									
การจัดการการผลิตและการดำเนินงาน			✓							✓	
ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น	✓		✓								
ภาษาอังกฤษเพื่อจุดประสงค์เฉพาะ			✓			✓					

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเมื่อหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
<b>รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร</b>											
กฎหมายธุรกิจ					✓						
คณิตศาสตร์ธุรกิจ			✓								
หลักการตลาด			✓								
การจัดการการตลาด			✓								
หลักสถิติ			✓								
<b>วิชาเลือก</b>											
การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน				✓		✓					
การจัดการทรัพยากร โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน		✓		✓		✓					
การบริการลูกค้าสำหรับการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			✓	✓		✓					
การจัดหา							✓				
การจัดการการขนส่งและการกระจายสินค้า							✓				
การจัดการคลังสินค้า							✓				
การจัดการสินค้าคงคลัง							✓				
ระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	✓			✓		✓					
กฎหมายและระเบียบข้อบังคับสำหรับการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน					✓						
กลยุทธ์โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน				✓		✓					
สัมมนาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน				✓		✓					

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
<b>รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร</b>											
<b>เอกเลือก</b>											
การฝึกปฏิบัติงานด้านธุรกิจ (บริษัทจำลอง)							✓				
จริยธรรมทางธุรกิจและธรรมาภิบาล			✓								
การเงินสำหรับผู้ประกอบการ			✓				✓				
กระบวนการเริ่มต้นการประกอบการ			✓							✓	
การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ			✓							✓	
การติดตามและประเมินผลทางธุรกิจ			✓							✓	
องค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้			✓								
เทคนิคการให้คำปรึกษาและแนะนำ			✓				✓				
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ระหว่างประเทศ	✓										
การจัดการเพื่อการส่งออกและนำเข้า			✓				✓				
การเจรจาต่อรองธุรกิจระหว่างประเทศ			✓				✓		✓		
สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในสหภาพยุโรป			✓				✓				
การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์			✓							✓	
การจัดการอุตสาหกรรมสัมพันธ์			✓								
การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยี	✓										✓
การวิเคราะห์และควบคุมต้นทุนอุตสาหกรรม								✓			
การจัดการอุตสาหกรรมบริการ			✓								
การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานระดับโลก				✓							
การบรรจุภัณฑ์เพื่อ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน				✓							
การจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า			✓				✓				





ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเมื่อหลายรูปแบบ	การศึกษาระดับต้นสําคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
<b>รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร</b>											
การวางแผนและควบคุมการผลิตโดยใช้ระบบ ERP							✓				
ระบบการจัดการคลังสินค้าโดยใช้คอมพิวเตอร์	✓						✓				
การบัญชีและงบประมาณในระบบ ERP							✓				
โลจิสติกส์และการกระจายสินค้า				✓							
แบบจำลองการตัดสินใจสำหรับการจัดการโซ่อุปทาน						✓	✓				
การจัดการคุณภาพ				✓		✓					
การจัดการความต้องการและการจัดซื้อจัดหา				✓		✓					

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ Master of Science Program in Integrated Supply Chain Management หลักสูตรเน้นความจำเป็นต้องบูรณาการกับระบบการวางแผนทรัพยากรสำหรับองค์กร (ERP Systems) ซึ่งเป็นระบบการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของทุกฝ่ายในองค์กรโดยใช้ซอฟต์แวร์ ERP และระบบการจัดการฐานข้อมูลร่วมกัน และ e-Business ซึ่งเป็นระบบการวางแผนร่วมกันระหว่างองค์กรที่เป็นคู่ค้าในโซ่อุปทาน ซึ่งทำให้มีข้อมูลสารสนเทศชุดเดียวกัน ส่งผลให้การตัดสินใจเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งเกิดการประสานสอดคล้องกันของทุกฝ่าย ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น รวดเร็วขึ้น ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง



ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
<b>รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร</b>											
การพัฒนาภาวะผู้นำ							✓				
จริยธรรมทางธุรกิจ			✓								
การจัดการเชิงกลยุทธ์			✓							✓	
<b>วิชาบังคับ</b>											
การวางแผนและควบคุม โลจิสติกส์				✓							✓
การจัดการและจัดการสินค้า							✓				
การจัดการการขนส่ง						✓					
โลจิสติกส์ระหว่างประเทศ				✓							
สัมมนาการจัดการ โลจิสติกส์				✓			✓				
<b>วิชาเลือก</b>											
ระบบสารสนเทศสำหรับโลจิสติกส์	✓										
การพยากรณ์ทางธุรกิจ							✓				
การดำเนินงานด้านบริการ			✓								
การบริหารความสัมพันธ์ห่วงโซ่อุปทานเครือข่าย				✓							
การจัดการคุณภาพ			✓				✓				
แบบจำลองสำหรับห่วงโซ่อุปทาน						✓	✓				
การจำลองสถานการณ์ทางธุรกิจ						✓	✓				

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ เน้นความรู้ หลักปฏิบัติ และเทคโนโลยีด้านโลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน เพื่อให้การจัดการระบบสินค้าและสารสนเทศเกี่ยวกับสินค้า ตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การสั่งซื้อวัตถุดิบ จนถึงการจัดส่งสินค้า



ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
<b>รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร</b>											
สัมมนาด้านการจัดการ (Seminar in Management)			✓								
<b>วิชาเลือก</b>											
การจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน (Logistics and Supply Chain Management)				✓		✓					
การจัดการคลังสินค้าและการกระจายสินค้า (Warehouse and Distribution Management)				✓			✓				
การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management)				✓			✓				
การจำลองแบบปัญหา (Simulation Modeling)				✓							
การจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Sourcing)			✓								
หัวข้อพิเศษทางการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน (Special Topics in Logistics and Supply Chain Management)						✓					
การจัดการคุณภาพ (Quality Management)			✓								
การวัดผลการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทาน (Performance Measurement in Supply Chain)						✓					
ระบบสารสนเทศด้านโลจิสติกส์ (Logistics Information Systems)	✓			✓							

หลักสูตร การจัดการมหาบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2551 (Master of Management (M.M)) เป็น หลักสูตรการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ ที่เน้นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการจัดการ (Management Technology) สำหรับงานในภาคธุรกิจเอกชนและภาครัฐที่เกี่ยวข้องตามอุดมการณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อตอบสนองการพัฒนา ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย E

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อองค์การรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร											
หลักสถิติและคณิตศาสตร์เพื่อวิเคราะห์ทางธุรกิจ				✓			✓				
ภาษาอังกฤษแบบเร่งรัด				✓			✓				
การบัญชีการเงินและการบัญชีเพื่อการจัดการ				✓							
<b>หมวดวิชาบังคับ</b>											
การวิจัยทางด้าน โลจิสติกส์และซัพพลายเชน							✓				
การจัดการการเงินสำหรับ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน			✓								
การจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน							✓				
ระบบสารสนเทศ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน	✓			✓							
<b>วิชาเฉพาะสาขา</b>											
การจัดการพัสดุ							✓				
การจัดการกระจายสินค้า							✓				
การจัดการการขนส่ง				✓				✓			
สัมมนาการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน				✓							

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

องค์ความรู้และทักษะ	การบริหาร			โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน			ความสามารถ/ทักษะ				
	การบริหารข้อมูลและเทคโนโลยี	การบริหารทรัพยากรบุคคล	การบริหารองค์กรทั่วไป	การบริหารโซ่อุปทานและโลจิสติกส์	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ	การศึกษาประเด็นสำคัญ	การวิเคราะห์	การสื่อสารระหว่างบุคคล	การจัดการและวางแผน	การบริหารการเปลี่ยนแปลง
<b>รายวิชาที่บรรจุในหลักสูตร</b>											
<b>หมวดวิชาเลือก</b>											
การจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน โลกาภิวัตน์						✓					
กฎหมายเกี่ยวกับ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน			✓								
การจัดการการจัดหา						✓					
การจัดการสินค้า	✓			✓							
การจัดการคลังสินค้า											
การจัดการบริการลูกค้า											

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต อยู่ในสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน หลักสูตรมุ่งเน้นการประยุกต์แนวคิด ทฤษฎี ไปสู่การบริหารจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน โดยไม่เน้นองค์ความรู้ทางด้านทักษะและความสามารถ



ตารางที่ 4.15 ผลการสำรวจหลักสูตรด้านโลจิสติกส์จากสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

องค์ความรู้และทักษะ ที่ต้องการ		สถาบันการศึกษารัฐบาล						สถาบันการศึกษาเอกชน							
		ก.	ข.	ค.1	ค.2	ง.	จ.	A	B	C.1	C.2	D.1	D.2	E	
การบริหาร	การบริหารข้อมูลและ เทคโนโลยี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	การบริหารทรัพยากร บุคคล			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	การบริหารองค์กรทั่วไป	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	การบริหารโซ่อุปทาน และ โลจิสติกส์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓		✓	✓			✓				✓	
	การขนส่งต่อเนื่องหลาย รูปแบบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	การศึกษาประเด็นสำคัญ	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓
ความสามารถ/ทักษะ	การวิเคราะห์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	การสื่อสารระหว่าง บุคคล			✓											
	การจัดการและวางแผน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓			
	การบริหารการ เปลี่ยนแปลง	✓		✓	✓					✓					

จากการสำรวจหลักสูตรที่สถาบันการศึกษาในประเทศไทยสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการในการพัฒนาบุคลากรด้าน โลจิสติกส์หากพิจารณาแยกตามลักษณะขององค์ความรู้ องค์ความรู้ด้านการบริหารทั่วไปการจัดวางหลักสูตรค่อนข้างครบเกือบทุกประเด็นรายวิชา ในระดับประเทศเว้นแต่บางหลักสูตรในวิชาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล แต่เมื่อพิจารณาจาก องค์ความรู้เฉพาะด้านโลจิสติกส์และการบริหารโซ่อุปทาน การจัดวางหลักสูตรโดยมากมักจะถูก จัดวางไว้เกือบทุกรายวิชาเช่นกัน เว้นแต่การศึกษาด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องและการศึกษาในประเด็น ที่สำคัญใหม่ๆ ในการบริหารโลจิสติกส์มีสถาบันที่เปิดบรรจุอยู่ในหลักสูตรเกือบครบด้าน ความสามารถและทักษะที่ผู้บริหารโลจิสติกส์ควรได้รับการพัฒนานั้น จากตารางจะพบว่า

สถาบันการศึกษาทั้งในประเทศให้ความสำคัญกับด้านความสามารถและทักษะต่างกันเพียงเล็กน้อย แต่หากพิจารณาตามรายวิชาจะเห็นความน่าสนใจในทักษะการวิเคราะห์และการจัดการวางแผนของหลักสูตรในประเทศให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากการบรรจุอยู่ในหลักสูตรเกือบทั้งหมดโดย ทำการศึกษาเพื่อเพิ่มทักษะทั้ง 2 ด้านผ่านกรณีศึกษา



## บทที่ 5

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนการค้าในรูปบริษัทจำนวน 100 คน ผลการวิจัยได้แบ่งเพื่อนำเสนอ ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว
- 5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์
- 5.3 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้านโลจิสติกส์
- 5.4 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อระบบ โลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่นๆ
- 5.5 การทดสอบสมมติฐาน

#### 5.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว

จากผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่ง ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ลักษณะการประกอบธุรกิจ รายได้จากการประกอบธุรกิจ และประเภทการบริการ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางที่ 5.1 – 5.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มเจ้าของกิจการจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์	47	47.0
กลุ่มผู้บริหารกิจการจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์	40	40.0
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล	13	13.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเจ้าของกิจการจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์มากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ กลุ่มผู้บริหารกิจการจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

ตารางที่ 5.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	9	9.0
5 - 10 ปี	50	50.0
11 ปีขึ้นไป	41	41.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบธุรกิจเป็นระยะเวลา 5 – 10 ปีมากที่สุด จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา คือ ระยะเวลา 11 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

ตารางที่ 5.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ

ลักษณะการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่	10	10.0
นำเที่ยวในประเทศ	57	57.0
นำเที่ยวต่างประเทศ	33	33.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบธุรกิจนำเที่ยวในประเทศมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมา คือ ธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 5.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจ

รายได้จากการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000,000 บาท/ปี	5	5.0
1,000,001 - 2,000,000 บาท/ปี	32	32.0
มากกว่า 2,000,000 บาท/ปี	63	63.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้จากการประกอบธุรกิจมากกว่า 2,000,000 บาท/ปีมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมา คือ รายได้ 1,000,001 - 2,000,000 บาท/ปีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจน้อยกว่า 1,000,000 บาท/ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 5.5 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทการบริการ

ประเภทการบริการ*	จำนวน	ร้อยละ
บริการจัดนำเที่ยวชมภูมิทัศน์ Sight-seeing Tour	45	45.0
บริการจัดนำเที่ยวเดินป่า Trekking Tour	28	28.0
บริการจัดนำเที่ยวเป็นหมู่คณะตามความต้องการ ของนักท่องเที่ยว	57	57.0
บริการจัดนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่	28	28.0
บริการจัดนำเที่ยวทางเรือ	36	36.0
บริการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน รถไฟ รถทัวร์ ฯลฯ	47	47.0
บริการขนส่งสินค้าให้นักท่องเที่ยว	30	30.0
บริการรถเช่าบริการจองห้องพัก	39	39.0
บริการจัดโปรแกรมทัวร์ท่องเที่ยว	68	68.0

\* กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการบริการจัดโปรแกรมทัวร์ท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมา คือ การบริการจัดนำเที่ยวเป็นหมู่คณะตามความ

ต้องการของนักท่องเที่ยว จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 การบริการจำหน่ายบัตรโดยสาร เครื่องบิน รถไฟ รถทัวร์ ฯลฯ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 การบริการจัดนำเที่ยวชมภูมิทัศน์ Sight-seeing Tour จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 การบริการรถเช่าบริการจองห้องพัก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 การบริการจัดนำเที่ยวทางเรือ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 การบริการขนส่งสินค้าให้นักท่องเที่ยว จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีการบริการจัดนำเที่ยวเดินป่า Trekking Tour และการบริการจัดนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

## 5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านเทคนิค ด้านระบบงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านวิธีการ และด้านวิชาชีพ ผู้วิจัยได้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามตารางที่ 5.6 – 5.14

ตารางที่ 5.6 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่พึงประสงค์	อันดับ
ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป	4.07	0.51	มาก	4
ด้านเทคนิค	4.12	0.47	มาก	1
ด้านระบบงาน	4.06	0.52	มาก	5
ด้านภาวะผู้นำ	4.00	0.49	มาก	6
ด้านวิธีการ	4.08	0.54	มาก	3
ด้านวิชาชีพ	4.09	0.44	มาก	2
ภาพรวม	4.07	0.43	มาก	

จากตารางที่ 5.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) ด้านเทคนิค ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) (2) ด้านวิชาชีพ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) (3) ด้านวิธีการ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) (4) ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) (5) ด้านระบบงาน ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และ (6) ด้านภาวะผู้นำ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00)

ตารางที่ 5.7 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป

ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ พึงประสงค์	อันดับ
1. มีความรู้ด้านการจัดการองค์กร	4.18	0.62	มาก	1
2. มีความรู้และทักษะในการทำแผนธุรกิจ (Business Plan)	4.04	0.70	มาก	3
3. มีความรู้และทักษะกฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ได้แก่ การผ่านเข้า-ออก ของนักท่องเที่ยว	4.05	0.83	มาก	2
4. ทราบข้อปฏิบัติขององค์กร/บริษัท กฎระเบียบ ข้อบังคับในการลา-หยุดงาน	4.02	0.76	มาก	4
ภาพรวม	4.07	0.51	มาก	

จากตารางที่ 5.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) มีความรู้ด้านการจัดการองค์กร ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) (2) มีความรู้และทักษะกฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับโลจิสติกส์การท่องเที่ยว ได้แก่ การผ่านเข้า-ออก ของนักท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05)

(3) มีความรู้และทักษะในการทำแผนธุรกิจ (Business Plan) ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) และ (4) ทราบข้อปฏิบัติขององค์กร/บริษัท กฎระเบียบ ข้อบังคับในการลาหยุดงาน ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02)

ตารางที่ 5.8 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านเทคนิค

ด้านเทคนิค	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ พึงประสงค์	อันดับ
1. มีเทคนิคด้านการจัดการการขนส่ง นักท่องเที่ยว การลำเลียงนักท่องเที่ยว สัมภาระของนักท่องเที่ยวขององค์กร/ บริษัท	4.18	0.68	มาก	1
2. มีเทคนิคการวางแผนการเดินทาง ด้าน ข้อมูลสารสนเทศขององค์กรในการ ประชาสัมพันธ์เพื่อตลาดกลุ่มเป้าหมาย	4.14	0.68	มาก	2
3. มีเทคนิคในการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ทั้ง ข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยมของลูกค้า และรายชื่อลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว	4.10	0.64	มาก	3
4. มีเทคนิคในการเลือกประเภทของ ยานพาหนะ ที่ใช้ในการเดินทางโดย คำนึงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น ภายในความพึงพอใจของผู้บริโภค	4.06	0.69	มาก	4
5. มีเทคนิคการจัดตารางเวลาในการเดินทาง จัดโปรแกรมทัวร์ การจัดการเลือกเส้นทาง ในการเดินทางท่องเที่ยว	4.14	0.68	มาก	2
ภาพรวม	4.12	0.47	มาก	



จากตารางที่ 5.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านเทคนิคในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) มีเทคนิคด้านการจัดการการขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงนักท่องเที่ยวสัมภาระของนักท่องเที่ยวขององค์กร/บริษัท ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) (2) มีเทคนิคการวางแผนการเดินทางด้านข้อมูลสารสนเทศขององค์กรในการประชาสัมพันธ์เพื่อหาลาดกลุ่มเป้าหมาย และมีเทคนิคการจัดตารางเวลาในการเดินทาง จัดโปรแกรมทัวร์ การจัดการเลือกเส้นทางในการเดินทางท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) (3) มีเทคนิคในการจัดเก็บข้อมูลที่ดีทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยมของลูกค้าและรายชื่อลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และ (4) มีเทคนิคในการเลือกประเภทของยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางโดยคำนึงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นภายในความพึงพอใจของผู้บริโภค ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06)

ตารางที่ 5.9 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านระบบงาน

ด้านระบบงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ พึงประสงค์	อันดับ
1. มีความรู้และทักษะด้านระบบงานสารสนเทศ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนางานด้านธุรกิจ	4.17	0.71	มาก	2
2. มีความรู้และทักษะด้านระบบงานกระบวนการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการขนส่ง ได้แก่ โรงแรม ร้านอาหาร ร้านของที่ระลึก ฯลฯ	4.07	0.71	มาก	3

ตารางที่ 5.9 (ต่อ)

ด้านระบบงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ พึงประสงค์	อันดับ
3. มีความรู้เรื่องระบบงาน Time Management, Construction Design, Budget Control, Trade Fair Construction and Business	4.00	0.73	มาก	6
4. มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (ICT Management System)	4.06	0.73	มาก	4
5. มีความรู้ระบบการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) แก่นักท่องเที่ยว	4.18	0.65	มาก	1
6. มีความรู้เรื่องระบบสารสนเทศ โลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว e- tourism	4.04	0.66	มาก	5
7. มีความรู้และทักษะทางด้านระบบการคมนาคมขนส่งทางการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) จำนวนเส้นทางคมนาคมขนส่งด้านการท่องเที่ยวที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	3.94	0.74	มาก	7
ภาพรวม	4.06	0.52	มาก	

จากตารางที่ 5.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านระบบงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) มีความรู้ระบบการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) แก่นักท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) (2) มีความรู้และทักษะด้านระบบงานสารสนเทศ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนางานด้านธุรกิจ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่

ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) (3) มีความรู้และทักษะด้านระบบงานกระบวนการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการขนส่ง ได้แก่ โรงแรม ร้านอาหาร ร้านของที่ระลึก ฯลฯ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) (4) มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (ICT Management System) ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) (5) มีความรู้เรื่องระบบสารสนเทศโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว e-tourism ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) (6) มีความรู้เรื่องระบบงาน Time Management, Construction Design, Budget Control, Trade Fair Construction and Business ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และ (7) มีความรู้และทักษะทางด้านระบบการคมนาคมขนส่งทางการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) จำนวนเส้นทางคมนาคมขนส่งด้านการท่องเที่ยวที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94)

ตารางที่ 5.10 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านภาวะผู้นำ

ด้านภาวะผู้นำ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ พึงประสงค์	อันดับ
1. มีความรู้หลักการภาวะผู้นำความรับผิดชอบต่อการจัดการ	4.13	0.67	มาก	1
2. มีความรู้ด้านเทคนิคภาวะผู้นำ	4.09	0.62	มาก	4
3. มีความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3.98	0.71	มาก	7
4. มีความทะเยอทะยาน (Energy and ambition)	3.63	1.03	ปานกลาง	8
5. มีความรอบรู้ในงาน (Job-relevant knowledge)	3.99	0.67	มาก	6
6. มีความเฉลียวฉลาด (Intelligence)	4.01	0.70	มาก	5
7. มีความเชื่อมั่นตนเอง (Self-confidence)	3.98	0.66	มาก	7

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

ด้านภาวะผู้นำ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ พึงประสงค์	อันดับ
8. มีความซื่อสัตย์มีจริยธรรมยึดมั่น หลักการ(Honesty and integrity)	4.11	0.70	มาก	2
9. มีความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น (The desire to lead)	4.10	0.68	มาก	3
ภาพรวม	4.00	0.49	มาก	

จากตารางที่ 5.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านภาวะผู้นำในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) มีความรู้หลักการภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อการจัดการ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) (2) มีความซื่อสัตย์มีจริยธรรมยึดมั่นหลักการ (Honesty and integrity) ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) (3) มีความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น (The desire to lead) ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) (4) มีความรู้ด้านเทคนิคภาวะผู้นำ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) (5) มีความเฉลียวฉลาด (Intelligence) ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) (6) มีความรอบรู้ในงาน (Job-relevant knowledge) ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) (7) มีความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ มีความเชื่อมั่นตนเอง (Self-confidence) ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และ (8) มีความทะเยอทะยาน (Energy and ambition) ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63)

ตารางที่ 5.11 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะ  
ที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านวิธีการ

ด้านวิธีการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ พึงประสงค์	อันดับ
1. มีความรู้ด้านทฤษฎีวิธีการการตัดสินใจ	4.10	0.68	มาก	2
2. มีความรู้ด้านทฤษฎีวิธีการการจัดการ องค์การ	4.05	0.68	มาก	3
3. มีความรู้ด้านวิธีการจัดเตรียมอุปกรณ์และ ใช้ทักษะการบริการในงานผู้ช่วยมัคคุเทศก์	4.04	0.72	มาก	4
4. มีความเข้าใจหลักการและกระบวนการ ของการเป็นผู้ให้บริการและวิธีการการ จัดการธุรกิจท่องเที่ยว	4.14	0.54	มาก	1
ภาพรวม	4.08	0.54	มาก	

จากตารางที่ 5.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านวิธีการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) มีความเข้าใจหลักการและกระบวนการของการเป็นผู้ให้บริการและวิธีการการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) (2) มีความรู้ด้านทฤษฎีวิธีการการตัดสินใจ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) (3) มีความรู้ด้านทฤษฎีวิธีการการจัดการองค์การ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และ (4) มีความรู้ด้านวิธีการจัดเตรียมอุปกรณ์และใช้ทักษะการบริการในงานผู้ช่วยมัคคุเทศก์ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04)

ตารางที่ 5.12 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะ  
ที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับองค์ประกอบ  
ด้านความรู้

ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับองค์ประกอบด้าน ความรู้	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ พึงประสงค์	อันดับ
1. มีข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำ เที่ยว	4.12	0.62	มาก	4
2. มีลักษณะที่กล่าวต้อนรับด้วยภาษาที่ ชัดเจนและสุภาพ	4.24	0.74	มาก	1
3. มีลักษณะที่ทักทายถามทุกข์สุข นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง	4.05	0.68	มาก	5
4. มีลักษณะที่ให้คำอธิบายบรรยาย สารสนเทศต่างๆ	4.18	0.57	มาก	3
5. มีลักษณะที่แจ้งข้อควรและไม่ควร ปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว	4.19	0.73	มาก	2
6. มีลักษณะที่ดูแลต้อนรับนักท่องเที่ยว ด้วยกิริยาและภาษาที่สุภาพ	4.01	0.67	มาก	6
ภาพรวม	4.13	0.48	มาก	

จากตารางที่ 5.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ  
บุคลากรด้านวิชาชีพเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้  
(1) มีลักษณะที่กล่าวต้อนรับด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ใน  
ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) (2) มีลักษณะที่แจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว ถือว่า  
มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) (3) มีลักษณะที่ให้คำอธิบาย  
บรรยายสารสนเทศต่างๆ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18)  
(4) มีข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) (5) มีลักษณะที่ทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และ (6) มีลักษณะที่ดูแลเด็กเด็อนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาและภาษาที่สุภาพ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01)

ตารางที่ 5.13 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับคุณลักษณะด้าน ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่พึง ประสงค์	อันดับ
1. เขียนแผนการท่องเที่ยวตามโปรแกรม การท่องเที่ยวทุกคน	4.08	0.66	มาก	6
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานวางแผนจัด โปรแกรมการท่องเที่ยว	4.14	0.65	มาก	2
3. ความสามารถในการปฏิบัติงานเรื่อง เส้นทางการเดินทาง	4.07	0.70	มาก	7
4. มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นผู้ ใส่ใจศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุก คน	4.07	0.65	มาก	7
5. มีความสามารถในการปฏิบัติงานจัดทำ สัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวเพื่อสะดวกใน การตรวจสอบ	4.04	0.73	มาก	9
6. มีความสามารถในการกำหนด นัดหมาย วัน เวลา สถานที่ตามโปรแกรมการ ท่องเที่ยว	4.14	0.68	มาก	2
7. มีความสามารถในการปฏิบัติงานติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรก รแกรมการท่องเที่ยว	4.02	0.73	มาก	11
8. มีความสามารถในการปฏิบัติงานรับเข้า - ส่งออกนักท่องเที่ยว	4.02	0.66	มาก	11

ตารางที่ 5.13 (ต่อ)

ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับคุณลักษณะด้าน ความสามารถในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ พึงประสงค์	อันดับ
9. มีความสามารถในการปฏิบัติงานเตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์	4.13	0.74	มาก	3
10. มีความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบบริการต่างๆที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับ	4.03	0.70	มาก	10
11. มีความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา	4.17	0.72	มาก	1
12. มีความสามารถในการปฏิบัติงานในเรื่องการจัดการนัดหมาย ยานพาหนะต่างๆตามรายการท่องเที่ยว	4.11	0.70	มาก	5
13. มีความสามารถในการปฏิบัติงานช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว	4.06	0.72	มาก	8
14. มีความสามารถในการปฏิบัติงานปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว	4.17	0.53	มาก	1
15. มีความสามารถในการปฏิบัติงานจัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์	4.12	0.74	มาก	4
ภาพรวม	4.09	0.47	มาก	

จากตารางที่ 5.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านวิชาชีพเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) มีความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา และมีความสามารถในการปฏิบัติงานปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) (2) ความสามารถในการ



ปฏิบัติงานวางแผนจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว และ มีความสามารถในการกำหนด นัดหมายวัน เวลา สถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) (3) มีความสามารถในการปฏิบัติงานเตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) (4) มีความสามารถในการปฏิบัติงานจัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) (5) มีความสามารถในการปฏิบัติงานในเรื่องการจัดการหา นัดหมาย ยานพาหนะต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) (6) เขียนแผนการท่องเที่ยวตามโปรแกรมการท่องเที่ยวทุกคน ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) (7) ความสามารถในการปฏิบัติงานเรื่องเส้นทางการเดินทางและมีความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นผู้ใส่ใจศึกษา รายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) (8) มีความสามารถในการปฏิบัติงานช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) (9) มีความสามารถในการปฏิบัติงานจัดทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) (10) มีความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบบริการต่างๆที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) และ (11) มีความสามารถในการปฏิบัติงานติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว และ มีความสามารถในการปฏิบัติงานรับเข้า – ส่งออกนักท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02)

ตารางที่ 5.14 แสดง ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา

ด้านวิชาชีพเกี่ยวกับองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่พึงประสงค์	อันดับ
1. มีจิตวิทยาในการให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว	4.23	0.63	มาก	1
2. มีจิตวิทยาในการสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์	4.15	0.71	มาก	2
3. มีจิตวิทยาในการจัดทำกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม	4.06	0.67	มาก	4
4. มีจิตวิทยาในการสรรหาคำพูดเรื่องราวต่างๆ ให้ตื่นตื้นน่าน่าสนใจ	4.14	0.73	มาก	3
5. มีจิตวิทยาในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว	3.97	0.62	มาก	6
6. มีจิตวิทยาในการเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล	4.02	0.76	มาก	5
7. มีจิตวิทยาในการให้บริการข้อมูลที่ต้องการตามความสนใจของนักท่องเที่ยว	3.97	0.75	มาก	6
ภาพรวม	4.07	0.48	มาก	

จากตารางที่ 5.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านวิชาชีพเกี่ยวกับองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อคำถาม สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ (1) มีจิตวิทยาในการให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) (2) มีจิตวิทยาในการสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) (3) มีจิตวิทยาในการสรรหาคำพูดเรื่องราวต่างๆ ให้ตื่นตื้นน่าน่าสนใจ ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.14) (4) มีจิตวิทยาในการจัดทำกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) (5) มีจิตวิทยาในการเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) และ (6) มีจิตวิทยาในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว และ มีจิตวิทยาในการให้บริการข้อมูลที่ถูกต้องตามความสนใจของนักท่องเที่ยว ถือว่ามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97)

### 5.3 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้านโลจิสติกส์

จากผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้านโลจิสติกส์ ประกอบด้วย คุณลักษณะที่พนักงานพึงมี ตำแหน่งที่ควรมีความรู้ด้านโลจิสติกส์ การศึกษาของบุคลากรด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว การบรรจุรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตร รายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับด้านโลจิสติกส์ และ ระดับความรู้ด้านโลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางที่ 5.15 – 5.20 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.15 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณลักษณะที่พนักงานพึงมี

คุณลักษณะที่พนักงานพึงมี*	จำนวน	ร้อยละ
มีความสามารถสร้างความสามัคคี	49	49.0
มีสุขภาพและจิตใจที่ดี	47	47.0
มีความรู้ในเรื่องการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ	11	11.0
มีทักษะความรู้ทางด้านโลจิสติกส์	37	37.0
มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี	14	14.0
มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆกับองค์กร	52	52.0
มีบุคลิกภาพที่ดี	61	61.0
มีฐานะดี	6	6.0
มีความสามารถพิเศษด้านอื่นๆ เช่น ภาษาต่างประเทศ	15	15.0

\* กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าพนักงานพึงมีบุคลิกภาพที่ตื่นอกเหนือจากคุณลักษณะที่กล่าวมาแล้วมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมา คือ มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆ กับองค์กร จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 มีความสามารถสร้างความสามัคคี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 มีสุขภาพและจิตใจที่ดี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 มีทักษะความรู้ทางด้านโลจิสติกส์ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีความสามารถพิเศษด้านอื่นๆ เช่น ภาษาต่างประเทศ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีความรู้ในเรื่องการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าพนักงานพึงมีฐานะตื่นอกเหนือจากคุณลักษณะที่กล่าวมาแล้ว มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 5.16 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งที่ควรมีความรู้ด้านโลจิสติกส์

ตำแหน่งที่ควรมีความรู้ด้านโลจิสติกส์ *	จำนวน	ร้อยละ
- ผู้นำกลุ่ม (ลักษณะงานศึกษาเส้นทางรถเดินทาง ที่สะดวกรวดเร็วถึงที่หมายได้ตรงเวลา)	70	70.0
- ผู้วางแผนการท่องเที่ยว (ลักษณะงานวางแผนจัดโปรแกรม)	50	50.0
- ผู้ประสานงาน (ลักษณะงานติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ กำหนดนัดหมาย)	57	57.0
- ผู้ให้บริการ (ลักษณะงานสามารถรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว)	30	30.0
- ผู้สื่อสาร (ลักษณะงานสามารถกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ)	19	19.0
- ผู้ให้ความรู้ (ลักษณะงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวมได้)	22	22.0

\* กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 5.16 (ต่อ)

ตำแหน่งที่ควรมีความรู้ด้าน โลจิสติกส์ *	จำนวน	ร้อยละ
- ผู้ควบคุมสั่งการ (ลักษณะงานดำเนินการดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา)	33	33.0
- ผู้ให้ความสะดวก (ลักษณะงานดำเนินการจัดหา นัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการเที่ยวโดยคำนึงถึงความปลอดภัย รวดเร็วทันเวลา)	20	20.0

\* กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าพนักงานตำแหน่งผู้นำกลุ่ม (ลักษณะงานศึกษาเส้นทางการเดินทาง ที่สะดวกรวดเร็วถึงที่หมายได้ตรงเวลา) ควรมีความรู้ด้าน โลจิสติกส์มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา คือ ผู้ประสานงาน (ลักษณะงานติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ กำหนดคนนัดหมาย) จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 ผู้วางแผนการท่องเที่ยว (ลักษณะงานวางแผนจัดโปรแกรม) จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ผู้ควบคุมสั่งการ (ลักษณะงานดำเนินการดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ผู้ให้บริการ (ลักษณะงานสามารถรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ผู้ให้ความรู้ (ลักษณะงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวมได้) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ผู้ให้ความสะดวก (ลักษณะงานดำเนินการจัดหา นัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการเที่ยวโดยคำนึงถึงความปลอดภัย รวดเร็วทันเวลา) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าพนักงานตำแหน่งผู้สื่อสาร (ลักษณะงานสามารถกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ) ควรมีความรู้ด้าน โลจิสติกส์ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

ตารางที่ 5.17 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษาของบุคลากรด้าน  
โลจิสติกส์การท่องเที่ยว

การศึกษาของบุคลากร ด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว	จำนวน	ร้อยละ
- ไม่ต้องจบทางด้านโลจิสติกส์ แต่ต้องมีความรู้ทาง ด้านท่องเที่ยว	33	33.0
- ต้องจบทางด้าน โลจิสติกส์และต้องมีความรู้ทางด้าน การท่องเที่ยว	14	14.0
- ต้องจบทางด้านท่องเที่ยว และต้องมีความรู้ทางด้าน โลจิสติกส์	47	47.0
- ไม่ต้องจบทางด้านท่องเที่ยวแต่ต้องมีความรู้ทาง ด้าน โลจิสติกส์	5	5.0
- ต้องจบทางด้านท่องเที่ยวแต่ไม่ต้องมีความรู้ทาง ด้าน โลจิสติกส์	1	1.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าบุคลากรด้านโลจิสติกส์การ  
ท่องเที่ยวต้องจบทางด้านท่องเที่ยว และต้องมีความรู้ทางด้านโลจิสติกส์มากที่สุด จำนวน 47 คน  
คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมา คือ ไม่ต้องจบทางด้านโลจิสติกส์ แต่ต้องมีความรู้ทางด้านท่องเที่ยว  
จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ต้องจบทางด้านโลจิสติกส์และต้องมีความรู้ทางด้าน  
การท่องเที่ยว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ไม่ต้องจบทางด้านท่องเที่ยวแต่ต้องมีความรู้  
ทางด้านโลจิสติกส์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าบุคลากร  
ด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวต้องจบทางด้านท่องเที่ยวแต่ไม่ต้องมีความรู้ทาง ด้านโลจิสติกส์  
มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 5.18 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการบรรจुरายวิชาโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวในหลักสูตร

การบรรจुरายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
- สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านโลจิสติกส์	29	29.0
- ไม่สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านโลจิสติกส์	7	7.0
- สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว	64	64.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา คือ สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านโลจิสติกส์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่ไม่สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านโลจิสติกส์ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

ตารางที่ 5.19 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับด้านโลจิสติกส์

รายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับด้านโลจิสติกส์*	จำนวน	ร้อยละ
- การจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับสนามบิน (Strategic Airport Management)	38	38.0
- การจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับการบิน (Strategic Aviation Management)	38	38.0
- การจัดการห่วงโซ่อุปทาน และเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ สำหรับธุรกิจบริการ	31	31.0
- การขนส่ง (Transportation)	49	49.0
- การจัดการดำเนินงานการบริการ (Service Operation Management)	39	39.0
- การจัดการการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (Transportation Management in Tourism)	70	70.0
- การจัดการบริการเพื่อโซ่อุปทาน (Service Management for Supply Chain)	9	9.0

\* กลุ่มตัวอย่างตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 5.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ารายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยววิชาการจัดการการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (Transportation Management in Tourism) มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านโลจิสติกส์มากที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมา คือ การขนส่ง (Transportation) จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 การจัดการดำเนินงานการบริการ (Service Operation Management) จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 การจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับสนามบิน (Strategic Airport Management) และ การจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับการบิน (Strategic Aviation Management) มีจำนวนเท่ากันคือ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 การจัดการห่วงโซ่อุปทานและเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ สำหรับธุรกิจบริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่ารายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยววิชาการจัดการบริการเพื่อโซ่อุปทาน (Service Management for Supply Chain) มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านโลจิสติกส์ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0



ตารางที่ 5.20 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้ด้าน โลจิสติกส์  
ที่บริษัทต้องการ

ระดับความรู้ด้าน โลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับพื้นฐาน (beginner) - มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี	1	1.0
ระดับมีความรู้บ้าง (novice) - สามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้งาน	16	16.0
ระดับมีความรู้ปานกลาง (intermediate) - สามารถนำความรู้/ทักษะมาใช้ให้เป็นรูปธรรม	33	33.0
ระดับมีความรู้สูง (advance) - สามารถแปลงทฤษฎีมาปฏิบัติได้จริง	36	36.0
ระดับเชี่ยวชาญ (expect) - สามารถกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ในเรื่อง ความรู้/ทักษะที่ต้องการได้	14	14.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5.20 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าระดับความรู้ด้าน โลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรมีอยู่ในระดับมีความรู้สูง (advance) - สามารถแปลงทฤษฎีมาปฏิบัติได้จริงมากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ ระดับมีความรู้ปานกลาง (intermediate) - สามารถนำความรู้/ทักษะมาใช้ให้เป็นรูปธรรม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 ระดับมีความรู้บ้าง (novice) – สามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้งาน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับเชี่ยวชาญ (expect) - สามารถกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ในเรื่องความรู้/ทักษะที่ต้องการได้ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นว่าระดับความรู้ด้าน โลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรมีอยู่ในระดับพื้นฐาน (beginner) - มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

#### 5.4 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อระบบโลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่น ๆ

จากผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อระบบ โลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่นๆ โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางที่ 4.21 – 4.23 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5.21 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำกิจกรรมโลจิสติกส์ไปใช้ในการจัดการท่องเที่ยวของบริษัท

การนำกิจกรรมโลจิสติกส์ไปใช้ในการจัดการท่องเที่ยวของบริษัท	จำนวน
การจัดโปรแกรมนำเที่ยว	22
การวางแผนเส้นทางการเดินทาง	14
การลำเลียงนักท่องเที่ยว	11
การขนถ่ายกระเป๋าสัมภาระ	6
การจัดทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว	3

จากตารางที่ 5.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าบริษัทนำกิจกรรมโลจิสติกส์ไปใช้ในการจัดโปรแกรมนำเที่ยว จำนวน 22 คน รองลงมา คือ การวางแผนเส้นทางการเดินทาง จำนวน 14 คน การลำเลียงนักท่องเที่ยว จำนวน 11 คน การขนถ่ายกระเป๋า สัมภาระ จำนวน 6 คน และการจัดทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว จำนวน 3 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 5.22 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอนาคต

ความสำคัญของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอนาคต	จำนวน
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท	13
ช่วยลดต้นทุนของบริษัท	7
ช่วยพัฒนากระบวนการทำงานของบริษัทให้เป็นระบบมากขึ้น	5

จากตารางที่ 5.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอนาคตจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท จำนวน 13 คน รองลงมา คือ

ช่วยลดต้นทุนของบริษัท จำนวน 7 คน และช่วยพัฒนากระบวนการทำงานของบริษัทให้เป็นระบบมากขึ้น จำนวน 5 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 5.23 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน
ควรมีการสอนด้าน โลจิสติกส์ในหลักสูตรการท่องเที่ยว	9
ควรมีการอบรมด้าน โลจิสติกส์ให้คนทั่วไปได้มีพื้นฐานความรู้ เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ได้จริง	6
ควรมีบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น	6
บุคลากรไม่จำเป็นต้องจบด้าน โลจิสติกส์แต่ควรมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว	4
ควรมีรายวิชาที่ครบทุกศาสตร์และสามารถไปประยุกต์ใช้ได้จริง	3
ควรลงฝึกงานกับสถานประกอบการเพื่อจะได้ทราบถึงกระบวนการทำงานที่แท้จริง	1

จากตารางที่ 5.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการสอนด้าน โลจิสติกส์ในหลักสูตรการท่องเที่ยว จำนวน 9 คน รองลงมา คือ ควรมีการอบรมด้าน โลจิสติกส์ให้คนทั่วไปได้มีพื้นฐานความรู้ เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ได้ และควรมีบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น มีจำนวนเท่ากัน คือ 6 คน บุคลากรไม่จำเป็นต้องจบด้าน โลจิสติกส์แต่ควรมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว จำนวน 4 คน ควรมีรายวิชาที่ครบทุกศาสตร์และสามารถไปประยุกต์ใช้ได้จริง จำนวน 3 คน และควรลงฝึกงานกับสถานประกอบการเพื่อจะได้ทราบถึงกระบวนการทำงานที่แท้จริง จำนวน 1 คน ตามลำดับ

## 5.5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านเทคนิค ด้านระบบงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านวิธีการ และด้านวิชาชีพ จำแนกตาม ตำแหน่ง ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ลักษณะการประกอบธุรกิจ และรายได้จากการประกอบธุรกิจ โดยมีสมมติฐาน 4 ข้อ ดังนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 3** ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 4** ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.24 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์จำแนกตามตำแหน่ง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์	กลุ่มเจ้าของกิจการ จัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์			กลุ่มผู้บริหารกิจการ จัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์			ผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้จัดการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับที่ พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D	ระดับที่ พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ พึงประสงค์
ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป	4.12	0.51	มาก	4.08	0.47	มาก	3.86	0.61	มาก
ด้านเทคนิค	4.11	0.52	มาก	4.19	0.42	มาก	3.93	0.46	มาก
ด้านระบบงาน	4.05	0.56	มาก	4.14	0.46	มาก	3.86	0.56	มาก
ด้านภาวะผู้นำ	3.86	0.56	มาก	4.13	0.38	มาก	4.11	0.45	มาก
ด้านวิธีการ	4.06	0.60	มาก	4.17	0.46	มาก	3.86	0.55	มาก
ด้านวิชาชีพ	4.05	0.50	มาก	4.16	0.37	มาก	4.07	0.38	มาก
ภาพรวม	4.04	0.49	มาก	4.14	0.35	มาก	3.95	0.44	มาก

จากตารางที่ 5.24 พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในแต่ละระดับตำแหน่งมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน  
โลจิสติกส์ จำแนกตามตำแหน่ง

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ บุคลากรด้าน โลจิสติกส์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านข้อกำหนดของบริษัทและ ความรู้ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	0.677	2	0.339	1.296	0.278
	ภายในกลุ่ม	25.359	97	0.261		
	รวม	26.037	99			
ด้านเทคนิค	ระหว่างกลุ่ม	0.623	2	0.311	1.363	0.261
	ภายในกลุ่ม	22.160	97	0.228		
	รวม	22.782	99			
ด้านระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.751	2	0.376	1.350	0.264
	ภายในกลุ่ม	26.980	97	0.278		
	รวม	27.731	99			
ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	1.785	2	0.893	3.830*	0.025
	ภายในกลุ่ม	22.609	97	0.233		
	รวม	24.395	99			
ด้านวิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	0.971	2	0.486	1.644	0.199
	ภายในกลุ่ม	28.660	97	0.295		
	รวม	29.632	99			
ด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.285	2	0.142	0.725	0.487
	ภายในกลุ่ม	19.048	97	0.196		
	รวม	19.333	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.445	2	0.223	1.165	0.316
	ภายในกลุ่ม	18.532	97	0.191		
	รวม	18.977	99			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.25 แสดงว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งต่างกันมีความ  
คิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มี  
นัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่าง  
เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ดังตารางที่ 5.26

ตารางที่ 5.26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน  
 โลจิสติกส์ด้านภาวะผู้นำ เป็นรายคู่จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านภาวะผู้นำ		กลุ่มเจ้าของกิจการ จัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์	กลุ่มผู้บริหารกิจการ จัดนำเที่ยว/บริษัท ทัวร์	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากร บุคคล
	$\bar{X}$	4.04	4.14	3.95
กลุ่มเจ้าของกิจการ จัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์	4.04	-	-0.2728*	-0.2506
กลุ่มผู้บริหารกิจการ จัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์	4.14		-	0.0222
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากร บุคคล	3.95			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากร  
 ด้านโลจิสติกส์ด้านภาวะผู้นำ เป็นรายคู่จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มเจ้าของกิจการจัดนำเที่ยว/  
 บริษัททัวร์มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์แตกต่างจากกลุ่ม  
 ผู้บริหารกิจการจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.27 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์	น้อยกว่า 5 ปี			5 - 10 ปี			11 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับที่ พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D	ระดับที่ พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่ พึงประสงค์
ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป	3.91	0.64	มาก	4.16	0.53	มาก	4.00	0.44	มาก
ด้านเทคนิค	4.00	0.55	มาก	4.22	0.49	มาก	4.03	0.42	มาก
ด้านระบบงาน	3.90	0.60	มาก	4.16	0.54	มาก	3.97	0.47	มาก
ด้านภาวะผู้นำ	3.75	0.51	มาก	4.09	0.47	มาก	3.94	0.50	มาก
ด้านวิธีการ	4.00	0.46	มาก	4.21	0.54	มาก	3.94	0.54	มาก
ด้านวิชาชีพ	4.19	0.31	มาก	4.15	0.42	มาก	4.01	0.47	มาก
ภาพรวม	3.96	0.40	มาก	4.16	0.44	มาก	3.98	0.42	มาก

จากตารางที่ 5.27 พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในแต่ละระดับระยะเวลาในการประกอบธุรกิจมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 5.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน  
โลจิสติกส์ จำแนกตามระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ บุคลากรด้าน โลจิสติกส์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านข้อกำหนดของบริษัทและ ความรู้ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	0.817	2	0.408	1.571	0.213
	ภายในกลุ่ม	25.220	97	0.260		
	รวม	26.037	99			
ด้านเทคนิค	ระหว่างกลุ่ม	0.930	2	0.465	2.065	0.132
	ภายในกลุ่ม	21.852	97	0.225		
	รวม	22.782	99			
ด้านระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.041	2	0.520	1.891	0.156
	ภายในกลุ่ม	26.691	97	0.275		
	รวม	27.731	99			
ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	1.104	2	0.552	2.299	0.106
	ภายในกลุ่ม	23.290	97	0.240		
	รวม	24.395	99			
ด้านวิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	1.648	2	.824	2.856	0.062
	ภายในกลุ่ม	27.984	97	.288		
	รวม	29.632	99			
ด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.493	2	0.247	1.269	0.286
	ภายในกลุ่ม	18.840	97	0.194		
	รวม	19.333	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.856	2	0.428	2.290	0.107
	ภายในกลุ่ม	18.121	97	0.187		
	รวม	18.977	99			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.28 แสดงว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการประกอบ  
ธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมและ  
รายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.29 แสดงค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์	นำที่เฉพาะพื้นที่			นำที่ขยวในประเทศ			นำที่ขยวต่างประเทศ		
	$\bar{X}$	S.D	ระดับที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D	ระดับที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป	4.12	0.31	มาก	4.03	0.47	มาก	4.12	0.61	มาก
ด้านเทคนิค	4.12	0.23	มาก	4.03	0.46	มาก	4.27	0.52	มาก
ด้านระบบงาน	4.12	0.34	มาก	3.98	0.48	มาก	4.18	0.62	มาก
ด้านภาวะผู้นำ	3.88	0.56	มาก	3.89	0.51	มาก	4.22	0.35	มาก
ด้านวิธีการ	4.07	0.42	มาก	4.03	0.54	มาก	4.17	0.58	มาก
ด้านวิชาชีพ	4.10	0.32	มาก	4.01	0.44	มาก	4.24	0.44	มาก
ภาพรวม	4.07	0.22	มาก	3.99	0.43	มาก	4.20	0.46	มาก

จากตารางที่ 5.29 พบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในแต่ละระดับลักษณะการประกอบธุรกิจมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5.30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน  
โลจิสติกส์ จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ บุคลากรด้าน โลจิสติกส์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านข้อกำหนดของบริษัทและ ความรู้ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	0.186	2	0.093	0.348	0.707
	ภายในกลุ่ม	25.851	97	0.267		
	รวม	26.037	99			
ด้านเทคนิค	ระหว่างกลุ่ม	1.241	2	0.621	2.795	0.066
	ภายในกลุ่ม	21.541	97	0.222		
	รวม	22.782	99			
ด้านระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.890	2	0.445	1.608	0.206
	ภายในกลุ่ม	26.842	97	0.277		
	รวม	27.731	99			
ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	2.532	2	1.266	5.617*	0.005
	ภายในกลุ่ม	21.862	97	0.225		
	รวม	24.395	99			
ด้านวิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	0.431	2	0.216	0.716	0.491
	ภายในกลุ่ม	29.201	97	0.301		
	รวม	29.632	99			
ด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.152	2	0.576	3.072	0.051
	ภายในกลุ่ม	18.181	97	0.187		
	รวม	19.333	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.903	2	0.452	2.424	0.094
	ภายในกลุ่ม	18.074	97	0.186		
	รวม	18.977	99			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.30 แสดงว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 5.31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน  
โลจิสติกส์ด้านภาวะผู้นำ เป็นรายคู่จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ

ด้านภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่	นำเที่ยวในประเทศ	นำเที่ยวต่างประเทศ
นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่	4.07	-	-0.019	-0.3401
นำเที่ยวในประเทศ	3.99		-	-0.3381*
นำเที่ยวต่างประเทศ	4.20			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ด้านภาวะผู้นำ เป็นรายคู่จำแนกตามลักษณะการประกอบธุรกิจ พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวประเภทนำเที่ยวในประเทศมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์แตกต่างจากผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวประเภทนำเที่ยวต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ประกอบการท่องเที่ยวที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.32 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์จําแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์	น้อยกว่า 1,000,000 บาท/ปี		1,000,001 - 2,000,000 บาท/ปี		มากกว่า 2,000,000 บาท/ปี				
	$\bar{X}$	S.D	ระดับที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D	ระดับที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับที่พึงประสงค์
ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป	3.65	0.85	ปานกลาง	4.07	0.43	มาก	4.10	0.51	มาก
ด้านเทคนิค	4.16	0.58	มาก	4.08	0.38	มาก	4.14	0.51	มาก
ด้านระบบงาน	3.80	0.73	มาก	4.11	0.47	มาก	4.06	0.54	มาก
ด้านภาวะผู้นำ	4.00	0.39	มาก	3.96	0.51	มาก	4.02	0.49	มาก
ด้านวิธีการ	4.00	0.55	มาก	4.13	0.47	มาก	4.06	0.58	มาก
ด้านวิชาชีพ	4.05	0.27	มาก	4.09	0.38	มาก	4.10	0.48	มาก
ภาพรวม	3.94	0.51	มาก	4.07	0.35	มาก	4.08	0.47	มาก

จากตารางที่ 5.32 พบว่า ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในแต่ละระดับรายได้จากการประกอบธุรกิจมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 5.33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน  
โลจิสติกส์ จำแนกตามรายได้จากการประกอบธุรกิจ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ บุคลากรด้านโลจิสติกส์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านข้อกำหนดของบริษัท และความรู้ทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	0.953	2	0.476	1.842	0.164
	ภายในกลุ่ม	25.084	97	0.259		
	รวม	26.037	99			
ด้านเทคนิค	ระหว่างกลุ่ม	0.087	2	0.044	.187	0.830
	ภายในกลุ่ม	22.695	97	0.234		
	รวม	22.782	99			
ด้านระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.421	2	0.210	.747	0.476
	ภายในกลุ่ม	27.311	97	0.282		
	รวม	27.731	99			
ด้านภาวะผู้นำ	ระหว่างกลุ่ม	0.079	2	0.040	.158	0.854
	ภายในกลุ่ม	24.315	97	0.251		
	รวม	24.395	99			
ด้านวิธีการ	ระหว่างกลุ่ม	0.138	2	0.069	.227	0.798
	ภายในกลุ่ม	29.494	97	0.304		
	รวม	29.632	99			
ด้านวิชาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	0.013	2	0.006	.032	0.968
	ภายในกลุ่ม	19.320	97	0.199		
	รวม	19.333	99			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.089	2	0.045	.230	0.795
	ภายในกลุ่ม	18.888	97	0.195		
	รวม	18.977	99			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.33 แสดงว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้จากการประกอบ  
ธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมและ  
รายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการ กรณีศึกษา สถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการของธุรกิจการท่องเที่ยว (2) วิเคราะห์รายวิชาในหลักสูตรของสถาบันการศึกษาว่ามีความสอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการความรู้ว่าสามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการหรือไม่ และ (3) จัดลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการของธุรกิจการท่องเที่ยว

ในการสำรวจภาคสนามใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนการค้าในรูปแบบบริษัท จำนวน 100 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้านโลจิสติกส์ และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อระบบโลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่นๆ จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลโดยใช้วิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา และสถิติในการทดสอบสมมติฐาน ในบทที่ 5 นี้จะเป็นการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 6.1 สรุปผลการวิจัย

### 6.1.1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจจันทน์เทียม

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเจ้าของกิจการจันทน์เทียม/บริษัทจันทน์เทียม คิดเป็นร้อยละ 47.0 กลุ่มผู้บริหารกิจการจันทน์เทียม/บริษัทจันทน์เทียม คิดเป็นร้อยละ 40.0 และผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล คิดเป็นร้อยละ 13.0 โดยส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจเป็นระยะเวลา 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 ประกอบธุรกิจจันทน์เทียมในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 57.0 มีรายได้จากการประกอบธุรกิจมากกว่า 2,000,000 บาท/ปี คิดเป็นร้อยละ 63.0 และมีประเภทการบริการ 3 อันดับแรก ได้แก่ การบริการจัดโปรแกรมทัวร์ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 68.0 การบริการจันทน์เทียมเป็นหมู่คณะตามความต้องการของนักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 57.0 และการบริการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน รถไฟ รถทัวร์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 47.0 ตามลำดับ

### 6.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านเทคนิค ด้านระบบงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านวิธีการ และด้านวิชาชีพ ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้คือ ด้านเทคนิค ด้านวิชาชีพ ด้านวิธีการ ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านระบบงาน และ ด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ

2. ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในภาพรวมและรายข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

3. ด้านเทคนิค พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในภาพรวมและรายข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

4. ด้านระบบงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในภาพรวมและรายข้อคำถามอยู่ในระดับมาก

5. ด้านภาวะผู้นำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในภาพรวมและรายข้อคำถามอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อคำถามที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความทะเยอทะยาน (Energy and ambition)

6. ด้านวิธีการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในภาพรวมและรายข้อคำถามอยู่ในระดับมาก



7. ด้านวิชาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ในภาพรวมและรายชื่อคำถามอยู่ในระดับมาก

#### 6.1.3 ความคิดเห็นของธุรกิจจ้ดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้าน โลจิสติกส์

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าพนักงานพึงมีบุคลิกภาพที่ดี นอกเหนือจากคุณลักษณะที่กล่าวมาแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.0 พนักงานตำแหน่งผู้นำกลุ่ม (ลักษณะงาน ศึกษาเส้นทาง การเดินทาง ที่สะดวกรวดเร็วถึงที่หมายได้ตรงเวลา) ควรมีความรู้ด้าน โลจิสติกส์ คิดเป็น ร้อยละ 70.0 และบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต้องจบทางด้านท่องเที่ยว และต้องมีความรู้ ทางด้าน โลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 47.0 อีกทั้งมีความคิดเห็นว่สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การ ท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 64.0 รายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยว วิชาการจัดการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (Transportation Management in Tourism) มีความ เกี่ยวข้องกันทางด้าน โลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 70.0 และระดับความรู้ด้าน โลจิสติกส์ที่บริษัท ต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรมีอยู่ในระดับมีความรู้สูง (advance) - สามารถแปลงทฤษฎีมา ปฏิบัติได้จริง คิดเป็นร้อยละ 36.0

#### 6.1.4 ความคิดเห็นของธุรกิจจ้ดนำเที่ยวที่มีต่อระบบ โลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่นๆ

ผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่บริษัทนำกิจกรรมโลจิสติกส์ไปใช้ในการจัดโปรแกรม นำเที่ยว การวางแผนเส้นทาง การเดินทาง การลำเลียงนักท่องเที่ยว การขนถ่ายกระเป๋า สัมภาระ และการจัดทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว ตามลำดับ

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่บุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอนาคตจะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท ช่วยลดต้นทุนของบริษัท และช่วยพัฒนากระบวนการ ทำงานของบริษัทให้เป็นระบบมากขึ้น ตามลำดับ

3. กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะว่ควรมีการสอนด้าน โลจิสติกส์ในหลักสูตรการ ท่องเที่ยว ควรมีการอบรมด้าน โลจิสติกส์ให้คนทั่วไปได้มีพื้นฐานความรู้เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ ได้ ควรมีบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น บุคลากรไม่จำเป็นต้องจบด้าน โลจิสติกส์แต่ ควรมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว ควรมีรายวิชาที่ครบทุกศาสตร์และสามารถไปประยุกต์ใช้ได้ จริง และควรลองฝึกงานกับสถานประกอบการเพื่อจะ ได้ทราบถึงกระบวนการทำงานที่แท้จริง ตามลำดับ

#### 6.1.5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ บุคลากรด้าน โลจิสติกส์ ใน 6 ด้าน คือ ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านเทคนิค

ด้านระบบงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านวิธีการ และด้านวิชาชีพ จำแนกตามตำแหน่ง ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ลักษณะการประกอบธุรกิจ และรายได้จากการประกอบธุรกิจ โดยมีสมมติฐาน 4 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า ผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีรายได้จากการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## 6.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการ กรณีศึกษา สถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยวในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้คือ ด้านเทคนิค ด้านวิชาชีพ ด้านวิธีการ ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป ด้านระบบงาน และ ด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ กล่าวได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้าน โลจิสติกส์ควรมีความรู้ และทักษะด้านการจัดการ โลจิสติกส์ การจัดการโซ่อุปทานที่เพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะงานและระดับการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์ขององค์กร/ธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในระดับองค์กรและประเทศได้ (ส่วนยุทธศาสตร์โลจิสติกส์ สวท., 2551) ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีวิธีการที่ดีในการสรรหาบุคลากรเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการขององค์กร

2. ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าพนักงานพึงมีบุคลิกภาพที่ดี นอกเหนือจากคุณลักษณะที่กล่าวมาแล้ว และพนักงานตำแหน่งผู้นำกลุ่ม ควรมีความรู้ด้าน โลจิสติกส์ ตลอดจนบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวต้องจบทางด้านท่องเที่ยว และต้องมีความรู้ทางด้านโลจิสติกส์ โดยผู้ประกอบการท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าสมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว รายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยววิชาการจัดการการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (Transportation Management in Tourism) มีความเกี่ยวข้องกันทางด้าน โลจิสติกส์ และระดับความรู้ด้าน โลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรมีอยู่ในระดับมีความรู้สูง (advance) - สามารถแปลงทฤษฎีมาปฏิบัติได้จริง จะเห็นว่าบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการในกระบวนการจัดการท่องเที่ยวทุกขั้นตอน เพราะต้องดูแลช่วยเหลือแนะนำตั้งแต่เริ่มต้นรับลูกค้า พาลูกค้าท่องเที่ยวตั้งแต่เริ่มต้นจนจบโปรแกรมโดยให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้ามากที่สุด (ชาญวิทย์ เกษตรศิริ , 2540 : 99) ดังนั้นสถานศึกษาจำเป็นต้องเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ

3. ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวมีความคิดเห็นว่าบริษัทนำกิจกรรม โลจิสติกส์ไปใช้ในการจัดโปรแกรมนำเที่ยว การวางแผนเส้นทางการเดินทาง การลำเลียงนักท่องเที่ยว การขนถ่ายกระเป๋า สัมภาระ และการจัดทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยว ตามลำดับ

รวมทั้งมีความคิดเห็นว่าบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอนาคตจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัท ช่วยลดต้นทุนของบริษัท และช่วยพัฒนากระบวนการทำงานของบริษัทให้เป็นระบบมากขึ้น ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการสอนด้านโลจิสติกส์ในหลักสูตรการท่องเที่ยว ควรมีการอบรมด้านโลจิสติกส์ให้คนทั่วไปได้มีพื้นฐานความรู้เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ได้ ควรมีบุคลากรด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น บุคลากรไม่จำเป็นต้องจบด้านโลจิสติกส์แต่ควรมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว ควรมีรายวิชาที่ครบทุกศาสตร์และสามารถไปประยุกต์ใช้ได้จริง และควรลงฝึกงานกับสถานประกอบการเพื่อจะได้ทราบถึงกระบวนการทำงานที่แท้จริง ตามลำดับ กล่าวได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งปัจจัยสู่ความสำเร็จที่สำคัญปัจจัยหนึ่งของอุตสาหกรรมนี้ คือ คุณภาพบริการ โดยมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการหรือบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะต้องมีใจรักการบริการเป็นพื้นฐานและมีความรู้ด้านเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวประกอบไปด้วย เนื่องจากความรู้ด้านโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวนั้นจะทำให้บุคลากรสามารถบริหารจัดการในเรื่องของการขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial flow) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (มิ่งสรรพ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ, 2551)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งและลักษณะการประกอบธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ใน ด้านภาวะผู้นำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวได้ว่าความต้องการต่อคุณลักษณะด้านภาวะผู้นำของบุคลากรแตกต่างกันไปตามตำแหน่งและลักษณะการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว

### 6.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงแรงงาน ฯลฯ ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวให้มากขึ้นโดยการจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ อาทิ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การประชุมพิเศษ การสัมมนา เป็นต้น
2. ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวควรมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ขององค์กรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป

ด้านเทคนิค ด้านระบบงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านวิธีการ และด้านวิชาชีพ เพื่อให้การบริหารจัดการภายในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. สถานศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องผลิตและพัฒนาบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ การท่องเที่ยวให้มีมาตรฐานและเพียงพอกับความต้องการกำลังคนของประเทศ โดยอาจร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนและพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ยังไม่ครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษา ดังนั้นจึงควรวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการให้บริการด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวของสถานประกอบการธุรกิจจันทิวในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้สถานประกอบการธุรกิจจันทิวได้พัฒนาการให้บริการด้าน โลจิสติกส์การท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ควรทำการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจจันทิวในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

ด

ร

บรรณานุกรม

ค

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- กระทรวงแรงงาน. (2550). สถานการณ์แรงงานไทยแผนแม่บทด้านแรงงาน 2550-2554. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ : กระทรวงแรงงาน.
- คมสัน สุริยะ ศิริพร ศรีชูชาติ และ กันต์สินี กันทะวงศ์วาร. (2551). การวิเคราะห์ระบบโลจิสติกส์สำหรับการพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและวิสาหกิจชุมชนในด้านนา. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฐาปนา บุญหล้า. (2549). มาตรฐานคุณสมบัติของนักโลจิสติกส์. กรุงเทพฯ : สำนัก ส.ส.ท. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทยญี่ปุ่น).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การประเมินตามแนวทางของดิเคิร์ท. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญทรัพย์ พานิชการ และคณะ. (2549). ผู้นำในการจัดการโลจิสติกส์ Intertransport Logistics. กรุงเทพฯ : ไอทีแอล เทค มีเดีย.
- พิศวาส ยุติธรรมดำรง. (2542). ทิศทางของหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรีที่พึงประสงค์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคณะ. (2548). การเปรียบเทียบศักยภาพการท่องเที่ยวของประเทศไทยในกลุ่มอนุภูมิภาค เรื่องการพัฒนากการท่องเที่ยวเชิงบูรณาการที่ยั่งยืนในกลุ่มแม่น้ำโขง ปีที่ 1. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเชิงวิชาการประจำปี ด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 6. เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2549). การคาดประมาณการจ้างงานเฉลี่ยต่อปี กิจกรรมการผลิตบริการด้านโลจิสติกส์ ในช่วงปี 2550-2554. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2550). แนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism logistics). เชียงใหม่ : สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ สงวนเดือน. (2550). คุณลักษณะของวิศวกรอุตสาหกรรมตามความต้องการของสถานประกอบการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

สรร กลิ่นวิจิต. (2540). ความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมในเขต

พัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ส่วนยุทธศาสตร์โลจิสติกส์ สวค. (2550). กำลังคนด้านโลจิสติกส์ทั้งหมดและแรงงานใหม่ที่จะเข้าสู่

ตลาดแรงงาน (New Entrance). กรุงเทพฯ : ส่วนยุทธศาสตร์โลจิสติกส์ สวค.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2550). แผนยุทธศาสตร์

การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554. กรุงเทพฯ : สำนักงาน

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

### บทความ

นงเยาว์ ชัยเสรี. (เมษายน-พฤษภาคม 2529). “มองการศึกษา” วารสารปัญหาการศึกษาแห่งชาติ.

หน้า 20.

ปานัน ลิม. (2550). “หัวใจหลักของ โลจิสติกส์”. Magazine – Issue. หน้า 25.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2534). “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตบริหารธุรกิจที่นายจ้าง

ต้องการ”. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรดา สุภทรัพย์. (2534). “คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตบริหารธุรกิจที่นายจ้างต้องการ”.

วารสารวิจัย, 4, 2. หน้า 32-41.

### วิทยานิพนธ์

ฉิรภา วัฒนานนทชัย. (2548). การพัฒนาบุคลากรด้าน โลจิสติกส์ในระดับบัณฑิตศึกษา

เพื่อสนับสนุนการเติบโตของผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ของประเทศ. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สุประภาดา โชติมณี. (2549). ศึกษาคุณลักษณะด้านวิชาชีพและคุณลักษณะเฉพาะตัวของที่ปรึกษา

โครงการชุมชนวิสาหกิจไทย



## สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มหาวิทยาลัยพะเยาเนีย สเตท . สืบค้นจากเว็บไซต์ สืบค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2551, จาก

<http://www.cargonewsasia.com/afsca/criteria.html>

สาขาผู้ให้บริการการศึกษาด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน (Education Course Provider Award).

สืบค้นจากเว็บไซต์ สืบค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2551, จาก

<http://www.cargonewsasia.com/afsca/criteria.html>)

## ภาษาต่างประเทศ

### BOOKS

Christopher, Martin. (1998). **Logistics and Supply Chain Management Strategies for Reducing Cost and Improving Service.** 2<sup>nd</sup> edition. London : Financial Times Pitman.

\_\_\_\_\_. (2005). **“Logistics and Supply Chain Management Creating Value-Adding Networks.** 3<sup>rd</sup> Edition. Pearson Education Limited : Great Britain.

European Parliament, Luxembourg. 2002. **EUROPEAN UNION ACTION IN THE TOURISM SECTOR: Improving Support Measures for Sustainable Tourism.** Working Paper, Directorate-General for Research.

Linda L. Green.(1991). **Logistics Engineering.** John Wiley & Sons.Inc.

### ARTICLES

Gunasekaran, A. and Ngai, E.W.T. (2004). “3PL; experiences from China resources logistics (Hong Kong).” **International Journal Logistics Systems and Management.** 1, 1, p 81-95.

Hoek, R.I.V., 2001, “Logistics education Achieving market and research driven skilldevelopment.” **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management.** 31, 7/8, p505-519.

Mangan, J. and Christopher, M. (2005). "The International Management development and the supply chain manager of the future." **Journal of Logistics Management**. 16,.2, p178-191.

Murphy P.R. and Poist, R.F. (1998). "Skill requirements of senior-level logisticians Practitioner perspectives." **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**. 28, .4, p 284-301.

Razzaque, M.A. and Sirat, M.S.B. (2001). "Skill requirements: perception of the senior Asian logisticians." **International Journal of Physical Distribution & Logistics Management**. 31, 5, p 374-395.

#### DISSERTATION

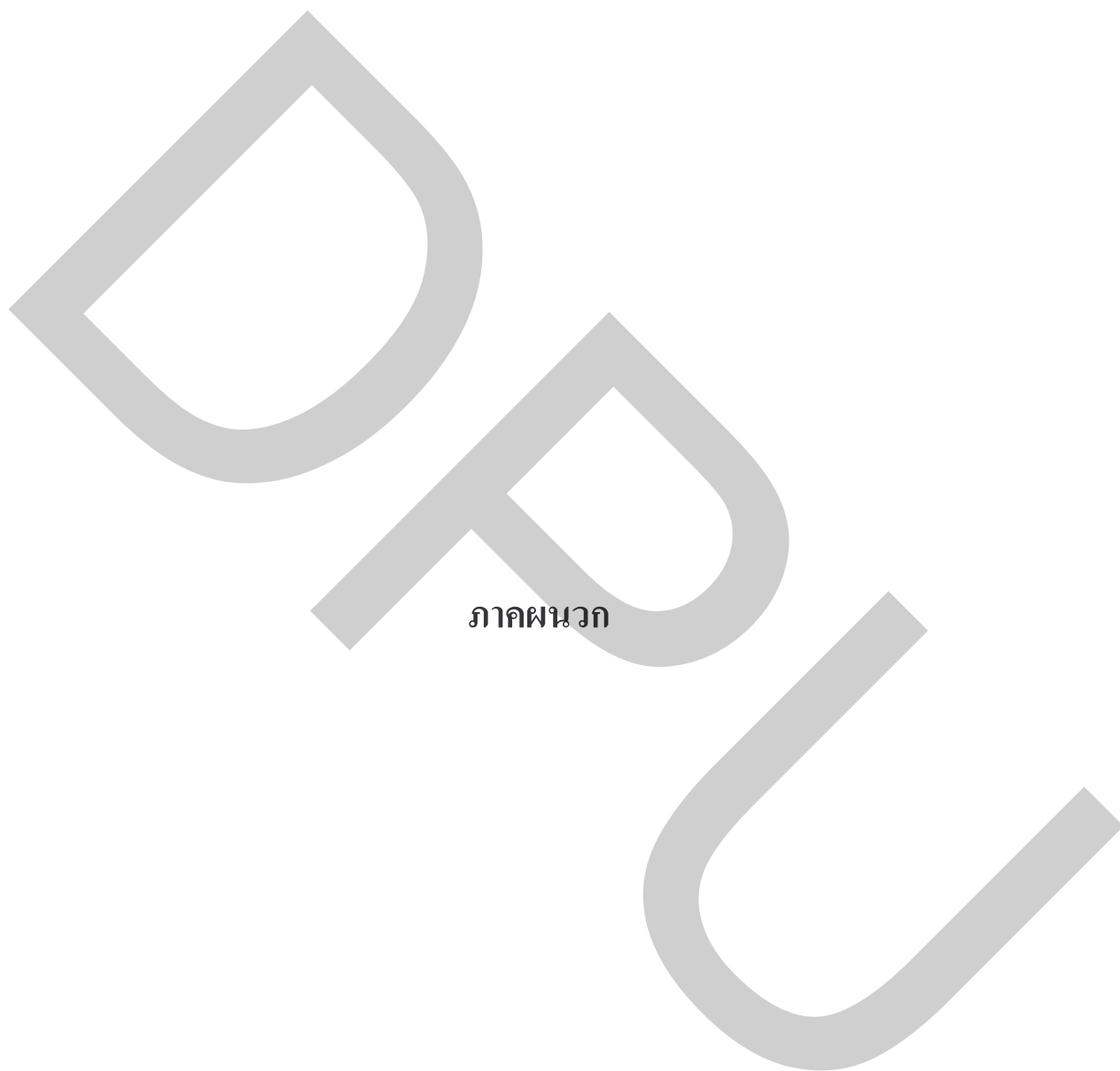
David. Phillip and Edith. (2000). **Designing and Managing the Supply Chain**. Concets. Strategies and Case Studies.

#### ELECTRONIC SOURCES

National Universities. (2008). Top Schools on Retrieved on 24 March 2008, from [http://www.usnews.com/usnews/edu/college/rankings/brief/natudoc/tier1/t1natudoc\\_brief.php](http://www.usnews.com/usnews/edu/college/rankings/brief/natudoc/tier1/t1natudoc_brief.php)

Topper, R. (2003). Environmental Business & Development Group in Tourism Supply Chain- A Report from Leeds Met for the Travel Foundation, Retrieved on 24 March, 2008, from [www.lmn.ac.uk/lsif/the/Tourism-Supply-Chain.pdf](http://www.lmn.ac.uk/lsif/the/Tourism-Supply-Chain.pdf).

Top Business School. (2008). Retrieved on 24 March 2008, from [http://www.usnews.com/usnews/edu/grad/rankings/mba/brief/mbarank\\_brief.ph](http://www.usnews.com/usnews/edu/grad/rankings/mba/brief/mbarank_brief.ph)



ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**



## แบบสอบถาม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการ  
กรณีศึกษา สถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

### คำชี้แจง

1. การศึกษางานวิจัยโดยใช้แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิชาค้นคว้าแบบอิสระของหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการจัดการ ไซ่อุปทานแบบบูรณาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปศึกษาวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวมไม่เจาะจงว่าเป็นของบุคคลใดจึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
3. แบบสอบถามฉบับนี้ ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาตรฐานคุณสมบัตินักโลจิสติกส์ โดย จอห์น เอ. คอเยิน, เอ็ดเวิร์ด เอ. บาร์ดี, โรเบิร์ต เอ. โนแวก, 2543 ที่มีการกำหนดมาตรฐานคุณสมบัตินักโลจิสติกส์ในองค์การธุรกิจจนปัจจุบันประเทศไทยมี ศ.ดร.ธำปนา บุญหล้า ก็มีการกำหนดมาตรฐานคุณสมบัตินักโลจิสติกส์จากส่วนกลางสำนักงานใหญ่ที่ประเทศเยอรมนี ผู้วิจัยจึงนำมาพิจารณาและปรับปรุงพัฒนาให้สอดคล้องกับการท่องเที่ยวโดยศึกษากรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การขนส่งนักท่องเที่ยวโดย Lumsdon and Page (2004) และแนวคิดเรื่องโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว (Tourism logistics) โดยศาสตราจารย์ ดร.มิ่งสรรพ์ ขาวสอาด และคมสัน สุริยะ (2551) โดยโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวครอบคลุมสามเรื่องใหญ่ คือ การขนส่งนักท่องเที่ยวและวัตถุดิบของ (Physical flow) การให้และรับข้อมูลข่าวสาร (Information flow) และการรับจ่ายเงิน (Financial flow) มาประยุกต์และปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องในการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรทางด้าน โลจิสติกส์ตามความต้องการของธุรกิจการท่องเที่ยวโดยประเด็นที่ศึกษา 6 ด้าน

4. ผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามนี้ต้องเป็นสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเท่านั้น ได้แก่ ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agent) ธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour Operator or Tour Company)

5. ประชากรกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเจาะจงตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม คือ

- เจ้าของธุรกิจจัดนำเที่ยว ได้แก่ Travel agencies and tour operators;
- ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายทั่วไป หรือหัวหน้าฝ่าย/แผนกต่างๆ

6. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน แบบสอบถามนี้มีจำนวน 20 ข้อใหญ่ โปรดให้ข้อมูลครบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของการประเมินผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์ 6 ด้าน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้านโลจิสติกส์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อระบบ โลจิสติกส์ และคำแนะนำอื่นๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของธุรกิจจัดนำเที่ยว

กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ครบทุกข้อ

1. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง/กลุ่มใด (โปรดระบุ กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น)
  - 1. กลุ่มเจ้าของกิจการจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์
  - 2. กลุ่มผู้บริหารกิจการจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์  
(ผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้อำนวยการ, ผู้จัดการ, รองผู้จัดการ)
  - 3. ผู้จัดการฝ่ายบุคคล, ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
2. ระยะเวลาเปิดดำเนินการของสถานประกอบการธุรกิจจัดนำเที่ยว/บริษัททัวร์
  - 1. น้อยกว่า 5 ปี
  - 2. 5 - 10 ปี
  - 3. 11 ปีขึ้นไป

3. ลักษณะการประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (ที่มา: พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535)

- 1. นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ คือ การประกอบธุรกิจการจัดนำเที่ยวในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง ที่สำนักงานท่องเที่ยวที่วนั้นตั้งอยู่ และจังหวัดใกล้เคียงที่มีพื้นที่ติดต่อกัน
- 2. นำเที่ยวในประเทศ ( Domestic) คือ การประกอบการจัดนำเที่ยวไปสถานที่ต่าง ๆ ที่เข้าไปได้เฉพาะภายในราชอาณาจักร เท่านั้น
- 3. นำเที่ยวต่างประเทศ คือ การประกอบธุรกิจการจัดนำเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในต่างประเทศ ( Out Bound ) หรือจัดนำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางไปท่องเที่ยวทั่ว ๆ ไปภายในประเทศไทย ( In bound )

4. รายได้จากประกอบการต่อปี

- น้อยกว่า 1,000,000 บาท
- 1,000,001 - 2,000,000 บาท
- มากกว่า 2,000,000 บาท

5. ธุรกิจของท่านมีการบริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. บริการจัดนำเที่ยวชมภูมิทัศน์ Sight-seeing Tour
- 2. บริการจัดนำเที่ยวเดินป่า Trekking Tour
- 3. บริการจัดนำเที่ยวเป็นหมู่คณะตามความต้องการของนักท่องเที่ยว
- 4. บริการจัดนำเที่ยวเฉพาะพื้นที่
- 5. บริการจัดนำเที่ยวทางเรือ
- 6. บริการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน รถไฟ รถทัวร์ ฯลฯ
- 7. บริการขนส่งสินค้าให้นักท่องเที่ยว
- 8. บริการรถเช่าบริการจองห้องพัก
- 9. บริการจัดโปรแกรมทัวร์ท่องเที่ยว
- 10. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยว**  
**คำชี้แจง เกณฑ์ระดับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 5 ระดับ ดังนี้**

ระดับ 1	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	น้อยที่สุด
ระดับ 2	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	น้อย
ระดับ 3	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	ปานกลาง
ระดับ 4	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	มาก
ระดับ 5	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	มากที่สุด

กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

**คุณลักษณะบุคลากรด้านโลจิสติกส์ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว**

รายละเอียด คุณลักษณะด้านทักษะ/ความรู้ที่พึงประสงค์		ระดับที่พึงประสงค์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. เกี่ยวกับข้อกำหนดของบริษัทและความรู้ทั่วไป</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1	มีความรู้ด้านการจัดการองค์กร					
2	มีความรู้และทักษะในการทำแผนธุรกิจ (Business Plan)					
3	มีความรู้และทักษะกฎหมายเบื้องต้นเกี่ยวกับ โลจิสติกส์การท่องเที่ยว ได้แก่ การผ่านเข้า-ออก ของนักท่องเที่ยว					
4	ทราบข้อปฏิบัติขององค์กร/บริษัท กฎระเบียบ ข้อบังคับในการลา-หยุดงาน					
<b>7. ด้านเทคนิค</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5	มีเทคนิคด้านการจัดการการขนส่งนักท่องเที่ยว การลำเลียงนักท่องเที่ยว สัมภาระของนักท่องเที่ยวขององค์กร/บริษัท					
6	มีเทคนิคการวางแผนการเดินทาง ด้านข้อมูลสารสนเทศขององค์กรในการประชาสัมพันธ์เพื่อหาลาดกลุ่มเป้าหมาย					



รายละเอียด คุณลักษณะด้านทักษะ/ความรู้ที่พึงประสงค์		ระดับที่พึงประสงค์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	มีเทคนิคในการจัดเก็บข้อมูลที่ดี ทั้งข้อมูลการท่องเที่ยว ความนิยมของลูกค้า และรายชื่อลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยว					
8	มีเทคนิคในการเลือกประเภทของยานพาหนะ ที่ใช้ในการเดินทางโดยคำนึงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น ภายในความพึงพอใจของผู้บริโภค					
9	มีเทคนิคการจัดตารางเวลาในการเดินทาง จัดโปรแกรมทัวร์ การจัดการเลือกเส้นทางในการเดินทางท่องเที่ยว					
<b>8. ด้านระบบงาน</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10	มีความรู้และทักษะด้านระบบงานสารสนเทศ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและระบบสารสนเทศ เพื่อพัฒนางานด้านธุรกิจ					
11	มีความรู้และทักษะด้านระบบงานกระบวนการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจการขนส่ง ได้แก่ โรงแรม ร้านอาหาร ร้านของที่ระลึก ฯลฯ					
12	มีความรู้เรื่องระบบงาน Time Management, Construction Design, Budget Control, Trade Fair Construction and Business					
13	มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยว (ICT Management System)					
14	มีความรู้ระบบการเคลื่อนที่ของข้อมูลข่าวสาร (Information flow) แก่นักท่องเที่ยว					
15	มีความรู้เรื่องระบบสารสนเทศโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยว e-tourism					
16	มีความรู้และทักษะทางด้านระบบการคมนาคมขนส่งทางการท่องเที่ยว (Tourism Logistics) จำนวนเส้นทางคมนาคมขนส่งด้านการท่องเที่ยวที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา					
<b>9. ความรู้ด้านภาวะผู้นำ</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
17	มีความรู้หลักการภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อการจัดการ					
18	มีความรู้ด้านเทคนิคภาวะผู้นำ					

รายละเอียด คุณลักษณะด้านทักษะ/ความรู้ที่พึงประสงค์		ระดับที่พึงประสงค์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19	มีความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์					
20	มีความทะเยอทะยาน (Energy and ambition)					
21	มีความรอบรู้ในงาน (Job-relevant knowledge)					
22	มีความเฉลียวฉลาด (Intelligence)					
23	มีความเชื่อมั่นตนเอง (Self-confidence)					
24	มีความซื่อสัตย์มีจริยธรรมยึดมั่นหลักการ (Honesty and integrity)					
25	มีความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น (The desire to lead)					
<b>10. ความรู้ด้านวิธีการ</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
26	มีความรู้ด้านทฤษฎีวิธีการการตัดสินใจ					
27	มีความรู้ด้านทฤษฎีวิธีการการจัดการองค์การ					
28	มีความรู้ด้านวิธีการจัดเตรียมอุปกรณ์และใช้ทักษะการบริการในงาน ผู้ช่วยมัคคุเทศก์					
29	มีความเข้าใจหลักการและกระบวนการของการเป็นผู้ให้บริการและ วิธีการการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว					
<b>11. ด้านวิชาชีพ 3 ด้าน</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>11.1 องค์ประกอบด้านความรู้</b>						
30	มีข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำเที่ยว					
31	มีลักษณะที่กล่าวต้อนรับด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ					
32	มีลักษณะที่ทักทายถามทุกข์สุขนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง					
33	มีลักษณะที่ให้คำอธิบายบรรยายสารสนเทศต่างๆ					
34	มีลักษณะที่แจ้งข้อควรและไม่ควรปฏิบัติแก่นักท่องเที่ยว					
35	มีลักษณะที่ดูแลเด็กเตื่อนนักท่องเที่ยวด้วยกิริยาและภาษาที่สุภาพ					

รายละเอียด คุณลักษณะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพ	ระดับที่พึงประสงค์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>11.2 คุณลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน</b>					
36	เขียนแผนการท่องเที่ยวตาม โปรแกรมการท่องเที่ยวทุกคน				
37	ความสามารถในการปฏิบัติงานวางแผนจัดโปรแกรมการท่องเที่ยว				
38	ความสามารถในการปฏิบัติงานเรื่องเส้นทางการเดินทาง				
39	มีความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นผู้ใส่ใจศึกษารายละเอียดของนักท่องเที่ยวทุกคน				
40	มีความสามารถในการปฏิบัติงานจัดทำสัญลักษณ์ให้นักท่องเที่ยวเพื่อสะดวกในการตรวจสอบ				
41	มีความสามารถในการกำหนด นัดหมายวัน เวลา สถานที่ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว				
42	มีความสามารถในการปฏิบัติงานติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว				
43	มีความสามารถจัดเตรียมเอกสารเกี่ยวกับหน่วยงานต่างๆ ตามโปรแกรมการท่องเที่ยว				
44	มีความสามารถในการปฏิบัติงานรับเข้า - ส่งออกนักท่องเที่ยว				
45	มีความสามารถในการปฏิบัติงานเตรียมความพร้อมก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ตามรายการทัวร์				
46	มีความสามารถในการปฏิบัติงานตรวจสอบบริการต่างๆที่นักท่องเที่ยวต้องได้รับ				
47	มีความสามารถในการปฏิบัติงานการดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา				
48	มีความสามารถในการปฏิบัติงานในเรื่องการจัดหา นัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการท่องเที่ยว				
49	มีความสามารถในการปฏิบัติงานช่วยเหลือแก้ปัญหาให้นักท่องเที่ยว				

รายละเอียด คุณลักษณะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพ		ระดับที่พึงประสงค์				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
50	มีความสามารถในการปฏิบัติงานปฏิบัติตามขั้นตอนในการดูแลความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว					
51	มีความสามารถในการปฏิบัติงานจัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดตามรายการทัวร์					
<b>11.3 องค์ประกอบทางด้านจิตวิทยา</b>						
52	มีจิตวิทยาในการให้ความรู้ที่สร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว					
53	มีจิตวิทยาในการสร้างบรรยากาศให้สนุกสนานรื่นรมย์					
54	มีจิตวิทยาในการจัดทำกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วม					
55	มีจิตวิทยาในการสรรหาคำพูดเรื่องราวต่างๆ ให้ตื่นตื้นน่าสนใจ					
56	มีจิตวิทยาในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มนักท่องเที่ยว					
57	มีจิตวิทยาในการเอาใจใส่นักท่องเที่ยวเป็นรายบุคคล					
58	มีจิตวิทยาในการให้บริการข้อมูลที่ถูกต้องตามความสนใจของนักท่องเที่ยว					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของธุรกิจจัดนำเที่ยวที่มีต่อคุณสมบัติเฉพาะทางด้านโลจิสติกส์  
 กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

12. ท่านคิดว่าคุณลักษณะด้านใดนอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วที่พนักงานพึงจะมี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. มีความสามารถสร้างความสามัคคี
- 2. มีสุขภาพและจิตใจที่ดี
- 3. มีความรู้ในเรื่องการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ
- 4. มีทักษะความรู้ทางด้าน โลจิสติกส์
- 5. มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี
- 6. มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆกับองค์กร
- 7. มีบุคลิกภาพที่ดี
- 8. มีฐานะดี
- 9. มีความสามารถพิเศษด้านอื่นๆ โปรดระบุ.....

13. บุคลากร/พนักงานตำแหน่งใดบ้างที่ควรมีความรู้ด้าน โลจิสติกส์ (กรุณาระบุอย่างน้อย 3 ตำแหน่ง)

- 1. ผู้นำกลุ่ม ลักษณะงานศึกษาเส้นทางเดินทางที่สะดวกรวดเร็วถึงที่หมายได้ตรงเวลา
- 2. ผู้วางแผนการท่องเที่ยว ลักษณะงานวางแผนจัดโปรแกรม
- 3. ผู้ประสานงาน ลักษณะงานติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ กำหนดนัดหมาย
- 4. ผู้ให้บริการ ลักษณะงานสามารถรับเข้า-ส่งออกนักท่องเที่ยว
- 5. ผู้สื่อสาร ลักษณะงานสามารถกล่าวต้อนรับนักท่องเที่ยวด้วยภาษาที่ชัดเจนและสุภาพ
- 6. ผู้ให้ความรู้ ลักษณะงานสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยภาพรวมได้
- 7. ผู้ควบคุมสั่งการ ลักษณะงานดำเนินการดูแลรายการทัวร์ให้เป็นไปตามกำหนดเวลา
- 8. ผู้ให้ความสะดวก ลักษณะงานดำเนินการจัดหา นัดหมายยานพาหนะต่างๆ ตามรายการเที่ยวโดยคำนึงถึงความปลอดภัย รวดเร็วทันเวลา

14. ท่านคิดว่าบุคลากรด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวจำเป็นต้องจบการศึกษาทางด้านโลจิสติกส์โดยตรงหรือไม่ อย่างไร

- 1. ไม่ต้องจบทางด้านโลจิสติกส์ แต่ต้อง มีความรู้ทางด้านท่องเที่ยว
- 2. ต้องจบทางด้านโลจิสติกส์ แต่ต้อง มีความรู้ทางการท่องเที่ยว
- 3. ต้องจบทางด้านท่องเที่ยว แต่ต้อง มีความรู้ทางด้านโลจิสติกส์
- 4. ไม่ต้องจบทางด้านท่องเที่ยว แต่ต้อง มีความรู้ทางด้านโลจิสติกส์
- 5. ต้องจบทางด้านท่องเที่ยว แต่ไม่ต้อง มีความรู้ทางด้านโลจิสติกส์

15. ท่านคิดว่ารายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวสมควรจะบรรจุอยู่ในหลักสูตรด้านโลจิสติกส์หรือไม่

- 1. สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านโลจิสติกส์
- 2. ไม่สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านโลจิสติกส์
- 3. สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว
- 4. ไม่สมควรมีรายวิชาโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว

16. รายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยววิชาใดที่ท่านคิดว่ามีความเกี่ยวข้องกันทางด้านโลจิสติกส์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. การจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับสนามบิน (Strategic Airport Management)
- 2. การจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับการบิน (Strategic Aviation Management)
- 3. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน และเทคโนโลยีเชิงกลยุทธ์ สำหรับธุรกิจบริการ
- 4. การขนส่ง Transportation
- 5. การจัดการดำเนินงานการบริการ Service Operation Management
- 6. การจัดการการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว Transportation Management in Tourism
- 7. การจัดการบริการเพื่อโซ่อุปทาน Service Management for Supply Chain

17. ระดับความรู้ด้านโลจิสติกส์ที่บริษัทต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรอยู่ในระดับใด

- 1. ระดับพื้นฐาน (beginner) - มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี
- 2. ระดับมีความรู้บ้าง (novice) - สามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีมาใช้ในการงาน
- 3. ระดับมีความรู้ปานกลาง (intermediate) - สามารถนำความรู้/ทักษะมาใช้ให้เป็นรูปธรรม
- 4. ระดับมีความรู้สูง (advance) - สามารถแปลงทฤษฎีมาปฏิบัติได้จริง
- 5. ระดับเชี่ยวชาญ (expert) - สามารถกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ในเรื่องความรู้/ทักษะที่ต้องการได้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อระบบโลจิสติกส์  
และข้อเสนอแนะอื่นๆ

18. บริษัทได้นำกิจกรรมโลจิสติกส์ไปใช้ดำเนินการจัดการท่องเที่ยวอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

19. ความสำคัญของบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์การท่องเที่ยวในอนาคต มีความสำคัญกับบริษัท  
ของท่านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

20. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามที่ตอบข้อมูลครบถ้วนใส่ซองนำส่งกลับคืน

ภายใน 25 มิถุนายน พ.ศ. 2552

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญกรรมการตรวจสอบแบบสอบถาม





DPU  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
40<sup>th</sup>  
Anniversary

Dhurakij Pundit University

๑๑๐/๑๔ ถนนประชานันท์ หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๐๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖  
110/1-4 Prachachuen Rd, Laksi Bangkok 10210 Tel.(662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.

ที่ มธบ 0306(1)/04222

29 เมษายน 2552

เรื่อง ขอสัมภาษณ์และขอแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน

ด้วย นางสาวสุณี ประยูร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน โลจิสติกส์ ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงขอความอนุเคราะห์ขอสัมภาษณ์เรื่องดังกล่าว และขออนุญาตแจกแบบสอบถามภายในหน่วยงานของท่าน ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาวสุณี ประยูร 080-441-2665)



DPU  
มหาวิทยาลัยบูรพา  
มหาวิทยาลัยบูรพา

40  
Anniversary

Dhurakij Pundit University

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาธิปไตย หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๒๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๐๒๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖  
110/1-4 Prachachuen Rd, Laksi Bangkok 10210 Tel.(662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0306(1)/04236

30 เมษายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินะ ระบอบ

ด้วย นางสาวสุณี ประยูร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน โลจิสติกส์ ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำธิชอบ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาวสุณี ประยูร 080-441-2665)



DPU  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย

40<sup>th</sup>  
Anniversary

Dhurakij Pundit University

๑๑๐/๑-๔ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖  
110/1-4 Prachachuen Rd, Laksi Bangkok 10210 Tel.(662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0306(1)/04236

30 เมษายน 2552

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.เลิศพร ภาระสกุล

ด้วย นางสาวสุณี ประยูร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้าน โลจิสติกส์ ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาวสุณี ประยูร 080-441-2665)



DPU

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย40  
Anniversary

Dhurakij Pundit University

๑๑๐/๑๔ ถนนประชานันท์ ซอย ๑๑ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๐๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖

110/1-4 Prachachuen Rd, Laksi Bangkok 10210 Tel.(662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มธบ 0306(1)/04236

30 เมษายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.ชัชพล มงคลิก

ด้วย นางสาวสุณี ประยูร นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการการโซ่อุปทานแบบบูรณาการ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านโลจิสติกส์ ตามความต้องการของสถานประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและเชี่ยวชาญ ในเรื่องดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

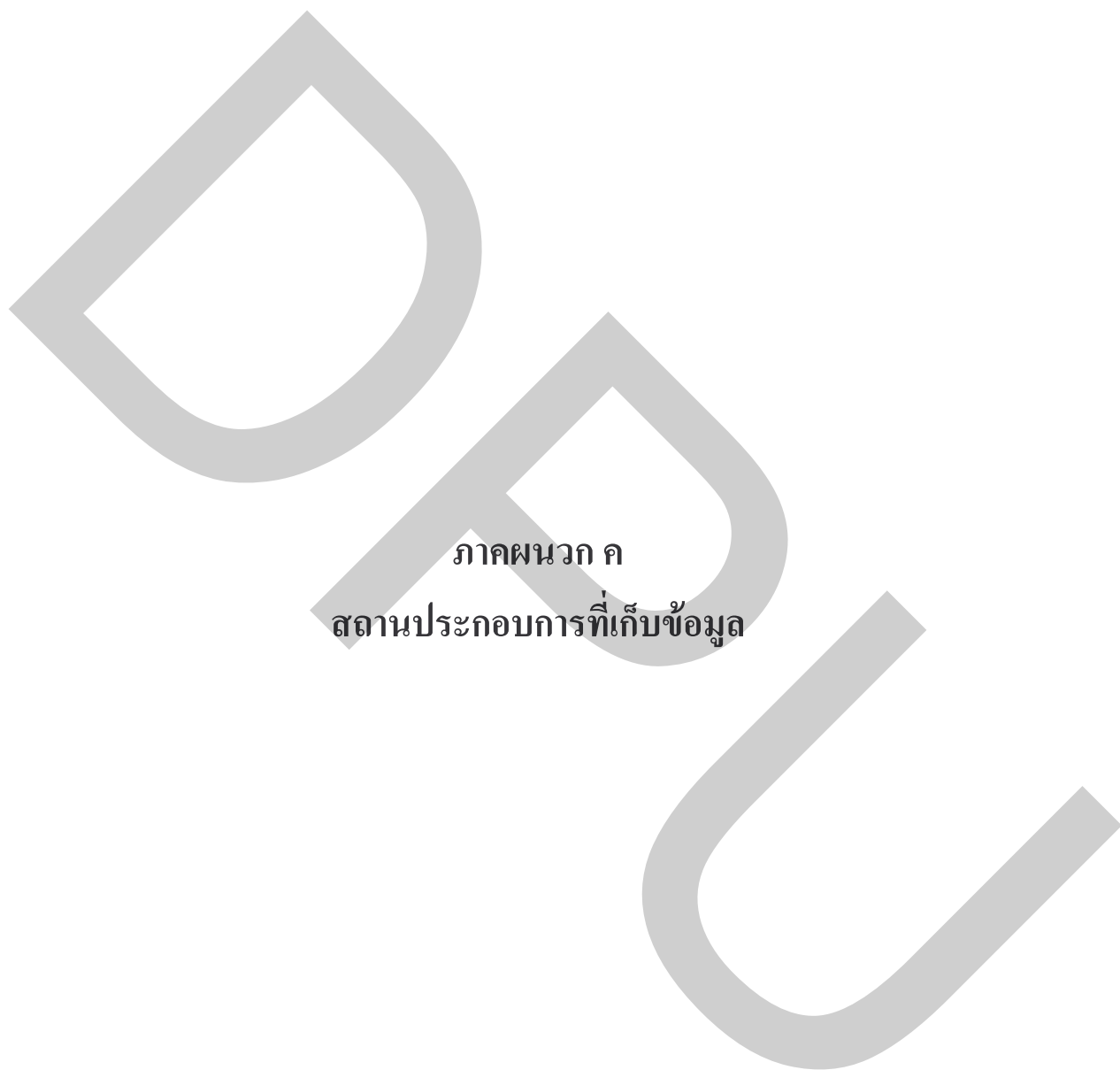
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางสาวสุณี ประยูร 080-441-2665)



ภาคผนวก ค  
สถานประกอบการที่เก็บข้อมูล

บริษัททัวร์ที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล





## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวสุณี ประยูร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548

ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พ.ศ. 2550– 2552

บัณฑิตช่วยงานสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2549– ปัจจุบัน

ธุรกิจส่วนตัว