



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

คุณสมบัติที่กิจการท่องเที่ยวต้องการรับบุคลากรเข้าทำงาน*

จิรพงศ์ อนุพันธ์^{1*}, สุณัฐา กรุดทอง², สุวรีย์ ยอดฉิม³

^{1,2,3} สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

Email : s59123405013@ssru.ac.th¹, sunattha.kr@ssru.ac.th², suwaree.yo@ssru.ac.th³

บทคัดย่อ

การจัดทำวิจัยเรื่องในครั้งนี้ เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณสมบัติที่กิจการท่องเที่ยวต้องการรับบุคลากรเข้าทำงานในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมโฆษณาประกาศรับสมัครงานของกิจการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ จำนวน ทั้งหมด 50 กิจการ โดยวิเคราะห์จาก เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ทักษะความสามารถ และได้ทำการหาผลรวม และ ค่าร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า กิจการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่นั้นมีความต้องการรับบุคลากรเพศหญิงเข้ามาทำงานมากกว่าเพศชาย ในส่วนด้านอายุและประสบการณ์จากผลวิจัยเห็นได้ว่ากิจการการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์ของบุคลากรในการรับเข้าทำงานในกิจการการท่องเที่ยว แต่ก็มีการบางแห่งที่ต้องการรับบุคลากรที่มีประสบการณ์ มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน และทางด้านการท่องเที่ยวเข้ามาทำงาน วุฒิการศึกษา จากผลวิจัยจะเห็นได้ว่ากิจการการท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะรับบุคลากรที่จบการศึกษาไม่ต่ำกว่า ระดับปริญญาตรี หรือจบจากสาขาการท่องเที่ยวเป็นหลัก ทางด้านความสามารถผู้วิจัยได้เลือกทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของคนทั่วโลกที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในกิจการการท่องเที่ยว และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ เนื่องจาก ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญต่อการทำงานในกิจการการท่องเที่ยว

คำสำคัญ : คุณสมบัติของบุคลากร, กิจการท่องเที่ยว, รับเข้าทำงาน

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในรายวิชาสัมมนาเพื่อการวิจัยทางภาษาอังกฤษธุรกิจ (ENL4910) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2562



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

Qualifications of personnel in tourism industry in Thailand

Jirapong Anupan¹, Sunattha Krudthong², Suwaree Yordchim³

¹Business English Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University

Email : s59123405013@ssru.ac.th¹, sunattha.kr@ssru.ac.th², suwaree.yo@ssru.ac.th³

Abstract

The research of this subject as the objective is to study the qualifications of personnel in tourism industry in Thailand. the researcher has collected 50 job advertisements for tourism industry job postings from websites, analyzed by gender, age, work experience education people skill and have to find the sum and percentage. The research found that most of the tourism businesses have a need for female personnel to work. which is no different from males regarding the age and experience, the research shows that most tourism businesses do not limit the age and experience of the personnel employed in the tourism business. but there are some businesses that require personnel with experience, knowledge, and ability to work. and the tourism industry came to work for the educational diploma. from the research, it can be seen that the tourism business needs to recruit personnel who graduate, undergraduate or graduated mainly from the tourism field in the ability, the researcher selected English language skills. because English is the common language of people around the world who use it for communication, it is very important in the tourism industry. and skills in using computers due to current information technology important for working in tourism.

Keywords : qualifications of personnel, tourism business, employment



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

บทนำ

ปัจจุบันจากจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นในทุกๆปีจากจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทย เป็นจำนวนประมาณ 30 ล้านคนในปี 2558 และได้เพิ่มขึ้นเป็น 38 ล้านคนในปี 2561 อ้างอิงจากสถิติของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในไทยและค่ากล่าวของ ยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจากบทความของ Orawan Marketeer (2562) ทำให้การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลต่อการพัฒนาของประเทศ โดยธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นธุรกิจหนึ่งที่จะส่งผลต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ จากค่ากล่าวของ นายพงษ์ภาณุ เศวตรุนทร์ ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่กล่าวไว้ใน ไทยรัฐฉบับพิมพ์ (2560) ได้ระบุว่า ธุรกิจการท่องเที่ยวนี้ ได้สร้างมูลค่าเพิ่มแก่เศรษฐกิจไทยนั้นมีความสำคัญคิดเป็นร้อยละ 17.7% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศในปี 2559 เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ธุรกิจการท่องเที่ยวจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยหลักทางเศรษฐกิจที่สำคัญของไทย

ตาม พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 มาตรา 3 นิยามคำว่า “ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือให้บริการหรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก อาหาร ทักษนาจรและมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว โดยอ้างอิงจากบทความของ Bopitv (2551) โดยธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบันนี้มีกิจการการท่องเที่ยวอยู่ทั้งหมดประมาณ 400 แห่ง กิจการท่องเที่ยวนั้นจึง สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท เป็นดังนี้ ได้แก่ (1) กิจการนำเที่ยวรับเฉพาะนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างเดียว (2) กิจการนำเที่ยวคนในประเทศไปยังต่างประเทศ (3) กิจการนำเที่ยวภายในประเทศอย่างเดียว (4) กิจการนำเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ (5) กิจการที่ดำเนินธุรกิจทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

บุคลากรที่มีคุณภาพจึงจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากต่อการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวในประเทศไทย เพราะบุคลากรเป็นที่มาของประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของการทำงาน เป็นปัจจัยในการผลักดันให้ผลงานที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรตั้งเอาไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ ณัฐกานต์ (2555) ได้อธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ และสามารถที่จะเอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินธุรกิจต่างๆ ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมั่นใจ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ตรงกับสายงานเข้ามาทำงานในกิจการการท่องเที่ยว เพื่อช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่กิจการการท่องเที่ยวในประเทศ

ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจได้เห็นถึงความสำคัญของธุรกิจการท่องเที่ยวจึงได้ให้มิววิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวให้กับนักศึกษาสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อเรียนรู้และศึกษาเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว จึงได้มีนักศึกษาที่สนใจในสายงานนี้เป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าการศึกษาคณะสมบัติที่กิจการท่องเที่ยวต้องการรับบุคลากรเข้าทำงาน เพื่อลดปัญหาของการไม่เข้าใจในลักษณะงานของกิจการการท่องเที่ยว ความไม่พร้อมในการเข้าไปทำงานในกิจการการท่องเที่ยวและการขาดทักษะความรู้ทางวิชาชีพหรือมีแต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของกิจการการท่องเที่ยว และยังเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรทั่วไปที่มีความสนใจในสายงานการท่องเที่ยวและยังสามารถนำไป



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรที่อยากจะเข้าไปทำงานในสายงานการ
ท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาคุณสมบัติที่กิจการท่องเที่ยวต้องการรับบุคลากรเข้าทำงาน
ในประเทศไทย และ เพื่อศึกษาประเภทของกิจการการท่องเที่ยวในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมจากโฆษณาประกาศรับสมัครงานของกิจการ
ท่องเที่ยวจากเว็บไซต์ www.jobthai.com, www.careerjet.co.th, www.th.indeed.com,
www.jobsdb.co.th www.th.jobble.com , www.jobtopgun.com และเว็บไซต์ของกิจการท่องเที่ยว โดย
ทางผู้วิจัยได้ทำการเลือกมาจำนวนทั้งหมด 50 กิจการ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทของกิจการ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 กิจการนำเที่ยวรับเฉพาะนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างเดียว (In – bound Operator) มีทั้งหมด
17 แห่งดังนี้

ลำดับ	กิจการนำเที่ยวรับเฉพาะนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างเดียว
1.	Thai Marano Travel Co., Ltd.
2.	บริษัท Tropical Voyages จำกัด
3.	J & S Integrate Desire Co., Ltd.
4.	HWARUENN EXPRESS & TRADE CO.LTD
5.	Mango All Range Co., Ltd.
6.	SST Global
7.	ELEPHANT JUNGLE SANCTUARY CO., LTD.
8.	THOMAS COOK IN DESTINATION MANAGEMENT (THAILAND)
9.	CBS Travel Asia Co., Ltd.
10.	Maiyou international Co., Ltd.
11.	OM TOURS AND TRADING (THAILAND) CO., LTD.
12.	คิว ฮอติเคย์ เชียงใหม่
13.	Personnel Consultant Manpower (Thailand) Co., Ltd.
14.	WIN-WIN (Asia) Co., Ltd.
15.	Joinusthai
16.	ELEPHANT POOPOOPAPER PARK CHIANG MAI
17.	บริษัททิสคัพแวกอร์ฮอติเคย์



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
 วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 2 กิจการนำเที่ยวคนในประเทศไปยังต่างประเทศ (Out – bound Operator) มีทั้งหมด 16 แห่งดังนี้

ลำดับ	กิจการนำเที่ยวรับเฉพาะนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างเดียว
1.	TOURKRUB
2.	MUSHROOM TRAVEL
3.	Roong Sarp Grand Tour
4.	Jawaraj Tours
5.	New World Travel Co., Ltd.
6.	Bluefly Travel (Thailand) Co., Ltd.
7.	Imagine Tour & Travel Service Co., Ltd.
8.	VOSAIO TRAVEL LIMITED
9.	KTT KOREA TRAVEL CO., LTD.
10.	Global Compass (Thailand) Ltd.
11.	EDC Travel Pus Co., Ltd.
12.	Thai modern travel
13.	EDELWEISS TOURS THAILAND
14.	NEWGENS TRAVEL CO., LTD.
15.	World Surprise Travel Co., Ltd.
16.	บริษัท ออเรนทราเวล จำกัด

ตารางที่ 3 กิจการนำเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Local & Worldwide Operator) มีทั้งหมด 17 แห่งดังนี้

ลำดับ	กิจการนำเที่ยวรับเฉพาะนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างเดียว
1.	Thai travel center
2.	Siam travel mart
3.	VR AGENCY TRAVEL & TRADE COMPANY LIMITED
4.	Pan Air Travel Service Co., Ltd.
5.	บริษัท สนุก ฮอติเคย์ จำกัด
6.	Internet Business Network Co., Ltd.
7.	AROUND JOURNEY CO., LTD.
8.	Lion International Travel Service (Thailand) Co., Ltd.
9.	บริษัท ยูไฟว์ดับเบิลเอท แทรฟเวล จำกัด
10.	QUALITY EXPRESS CO., LTD.
11.	Journeys Exotica (Thailand) CO., LTD.
12.	TNG travel network groups co. ltd
13.	Spice Roads Co., Ltd.



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

14.	Boutique Biz Company Limited
15.	บริษัท เบญจจินดา โฮสติ้งจำกัด
16.	HGC Group Thailand Co., Ltd
17.	500Rai RESORTS & TOURS

เนื่องจากวิจัยเบื้องต้นนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสัมมนาเพื่อการวิจัยทางภาษาอังกฤษธุรกิจ (ENL4910) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2562 ผู้วิจัยจึงไม่สามารถเข้าถึงการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคลได้ ด้วยเรื่องของระยะเวลาของการวิจัยที่จำกัดและขอบเขตการเดินทางของผู้วิจัย จึงเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากประกาศรับสมัครงาน เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีความชัดเจนและเป็นจำนวนมาก ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม Microsoft Excel โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่งประเภทดังนี้ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ทักษะความสามารถ และได้ทำการจำแนกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลออกมาเป็นตาราง เพื่อศึกษาคุณสมบัติที่กิจการท่องเที่ยวต้องการรับบุคลากรเข้าทำงาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยนำเสนอ คุณสมบัติที่กิจการท่องเที่ยวต้องการรับบุคลากรเข้าทำงานโดยผลวิเคราะห์และแยกได้ ดังนี้ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา ทักษะความสามารถ จากการเก็บรวบรวมจากโฆษณาประกาศรับสมัครงานของกิจการท่องเที่ยวจากเว็บไซต์มาจำนวนทั้งหมด 50 แล้วได้สรุปออกมาเป็นคำร้อยละ ได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านเพศ

เพศ	ประเภท			ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
	In bound	Out bound	Local & Worldwide		
ชาย	16	14	16	46	92
หญิง	17	16	17	50	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กิจการท่องเที่ยว In bound, Out bound, Local & Worldwide เพศหญิง เป็นเพศที่ทุกกิจการท่องเที่ยวต้องการรับเข้าทำงาน เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียด รอบคอบ ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละได้ 92% ซึ่งมีเพียง 4 กิจการท่องเที่ยวที่ไม่ต้องการรับเพศชายเข้าทำงาน จาก 50 กิจการท่องเที่ยว



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านอายุ

อายุ	ประเภท			ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
	In bound	Out bound	Local & Worldwide		
ไม่จำกัดอายุ	14	9	11	34	68
25-30	2	5	3	10	20
30-35	4	1	1	6	12

จากตารางที่ 2 พบว่า กิจกรรมท่องเที่ยว In bound , Out bound , Local & Worldwide กิจกรรมส่วนใหญ่มีความต้องการรับบุคลากรโดยไม่จำกัดทางด้านอายุ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 68% มีเพียงบางส่วนที่ต้องการบุคลากรที่มีอายุในช่วง 25 ปีถึง 30 ปี เป็นจำนวน 10 กิจกรรม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20% และต้องการบุคลากรที่มีอายุในช่วง 30 ปีถึง 35 ปี เป็นจำนวน 6 กิจกรรม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12% เนื่องจากบางกิจกรรมต้องการบุคลากรที่มีอายุ เพราะ บุคลากรเหล่านี้มีประสบการณ์และความสามารถในการทำงานมาก่อน

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์	ประเภท			ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
	In bound	Out bound	Local & Worldwide		
ไม่มีประสบการณ์	10	6	8	24	48
1-2 ปี	6	8	8	22	44
3-4 ปี	1	2	1	4	8

จากตารางที่ 3 พบว่า กิจกรรมท่องเที่ยว In bound, Out bound, Local & Worldwide กิจกรรมส่วนใหญ่มีความต้องการรับบุคลากรที่ไม่มีประสบการณ์ เป็นจำนวน 24 กิจกรรม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 48% และรับบุคลากรที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 1 ถึง 2 ปีที่ทำงานในด้านการท่องเที่ยวเป็นจำนวน 22 กิจกรรม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44% ในส่วนของกิจกรรมที่ต้องการบุคลากรที่มีประสบการณ์ 3 ถึง 4 ปี มีเพียง แค่ 4 กิจกรรมเท่านั้นซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8% เนื่องจากบางกิจกรรมต้องการบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไปในด้านการท่องเที่ยวมาก่อน

ตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านการศึกษา

การศึกษา	ประเภท			ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
	In bound	Out bound	Local & Worldwide		
ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา	8	2	5	15	30
ปริญญาตรี	9	14	12	35	70



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

จากตารางที่ 4 พบว่า กิจการท่องเที่ยว In bound, Out bound, Local & Worldwide กิจการส่วนใหญ่มีความต้องการรับบุคลากรที่วุฒิการศึกษาจบปริญญาตรีที่จบมาทางด้านสาขาการท่องเที่ยว ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 35 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 70% และมีกิจการที่ต้องการรับบุคลากรโดยไม่จำกัดวุฒิการศึกษาทั้งหมด 15 กิจการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 30%

ตารางที่ 5 ผลวิเคราะห์คุณสมบัติด้านความสามารถ

ความสามารถ	ประเภท			ผลรวม	คิดเป็นร้อยละ
	In bound	Out bound	Local & Worldwide		
ด้านภาษาอังกฤษ	14	13	10	37	74
ด้านคอมพิวเตอร์	8	12	10	30	60

จากตารางที่ 5 พบว่า กิจการท่องเที่ยว In bound , Out bound , Local & Worldwide กิจการส่วนใหญ่มีความต้องการรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้าน ภาษาอังกฤษมีจำนวนทั้งหมด 37 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 74% เนื่องจากภาษาอังกฤษนั้นถือเป็นภาษากลางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก และหากมีทักษะภาษาที่ 3 จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น ส่วนความต้องการรับบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์มีจำนวนทั้งหมด 30 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 60% เนื่องจากกิจการท่องเที่ยวต้องการบุคลากรที่มีความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์ได้และ สามารถใช้โปรแกรมขั้นพื้นฐานของคอมพิวเตอร์ได้

อภิปรายผล

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์คุณสมบัติที่กิจการท่องเที่ยวต้องการรับบุคลากรเข้าทำงาน ผลวิจัยพบว่า กิจการการท่องเที่ยวที่ต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ โดยเริ่มจากเพศ จะเห็นได้ว่ากิจการการท่องเที่ยวต้องการบุคลากรเพศหญิงซึ่งเป็นเพศที่ทุกกิจการท่องเที่ยวต้องการรับเข้าทำงาน มากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มี ความละเอียด รอบคอบ เอาใจใส่ และได้มีบทความบอกว่า เพศหญิงโดยเฉลี่ยนั้นมีการศึกษาสูงกว่าเพศชายในปี 2560 (วรรณ ขาญด้วยวิทย์ 2561) และปัจจัยต่อมาในการรับเข้าทำงาน คือเรื่องของภาษาจากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์มาแล้ว ส่วนใหญ่กิจการการท่องเที่ยวต้องการบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ เนื่องจาก ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางของคนทั่วโลกในการติดต่อสื่อสาร โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรปวีณ์ กุลพรเพ็ญ (2561) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกิจการการท่องเที่ยว เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศแห่งการท่องเที่ยว แต่ความรู้ภาษาอังกฤษนั้นก็ยังไม่เพียงพอ เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยของเราได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economic Community – AEC) ทำให้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวมากขึ้นและสามารถสร้างรายได้ให้แก่ประเทศอย่างมหาศาลเนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมไปด้วยทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในไทยมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวชาวจีน เกาหลี ญี่ปุ่น จึงทำให้เราควรศึกษาภาษาที่ 3 เป็นทางเลือกไว้ในการทำงานในอนาคต ซึ่งนอกจากทักษะทางด้านภาษาแล้วในปัจจุบันยังจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากในปัจจุบันนี้เป็น



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

ยุคโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง คอมพิวเตอร์นั้นจึงมีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของเราอย่างมาก ทำให้กิจการท่องเที่ยวต้องมีการปรับตัวและได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานให้เข้ากับยุคสมัย เช่น การซื้อตั๋วผ่านเว็บไซต์ การสำรองที่พัก เป็นต้นและเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการจัดการภายในกิจการการท่องเที่ยว ทั้งทางด้านการเจาะเข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย การกระจายข้อมูลข่าวสารทางด้านโปรโมชั่นและยังช่วยให้กิจการการท่องเที่ยวได้เติบโตและเป็นที่รู้จักมากขึ้น และในปัจจุบันได้มีการนิยมจองบริการผ่านการท่องเที่ยวทางออนไลน์แพร่หลายซึ่งคิดเป็นร้อยละ 25 ของการจองท่องเที่ยวทั้งหมด อ้างอิงจากบทความของ รศ.ดร. อรุณี อินทรไพโรจน์ (2562) และนอกจากการจองผ่านทางออนไลน์แล้วในปัจจุบันนี้ยังได้มีนักท่องเที่ยวที่นิยมใช้แอปพลิเคชันทางมือถือในการจองทางออนไลน์ทั่วโลก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ LIU Xi (2560) เรื่องปัจจัยการเลือกแอปพลิเคชันเพื่อจองที่พักออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาประเทศไทย ทำให้ทราบว่าแอปพลิเคชันบนมือถือนี้ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากในการดำเนินกิจการการท่องเที่ยวทั่วโลก เพราะฉะนั้นเราจึงควรมีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกิจการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์คุณสมบัติที่กิจการท่องเที่ยวต้องการรับบุคลากรเข้าทำงานผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำวิจัยไปใช้ต่อ ในทางการศึกษาเพื่อเพิ่มความรู้เกี่ยวกับกิจการการท่องเที่ยวในประเทศไทย เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศการท่องเที่ยว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าควรค่าแก่การให้ความสำคัญกับสายงานนี้

สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรจัดทำวิจัยเป็นแบบสอบถาม สัมภาษณ์บุคลากรในกิจการการท่องเที่ยวเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะ เพื่อที่จะได้ข้อมูลแบบละเอียดและสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาในสายงานการท่องเที่ยวในประเทศไทย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้จัดทำวิจัยขอขอบคุณคณาจารย์ใน สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะได้รับการสนับสนุนจาก อาจารย์ ดร. อังคิรา เหลืองนภา ที่ได้สอนในการเขียนวิจัยและได้ให้คำแนะนำในการเขียนบทความวิจัยฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] ญัฐกานต์ (2555) ความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จากhttps://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=2295&pageid=3&read=true&count=true (สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2562)
- [2] วรวรรณ ชาญด้วยวิทย์. (2561). 3 ทศวรรษ ของการเปลี่ยนแปลงในตลาดแรงงานไทย จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/644092> (สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2562)



การประชุมวิชาการระดับชาติ “การเรียนรู้ด้านมนุษยศาสตร์และด้านสังคมศาสตร์” ครั้งที่ 3
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
วันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

- [3] อรปวีณ์ กุลพรเพ็ญ. (2561). **ความสำคัญของภาษาอังกฤษและการเรียนรู้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมสำหรับชาวไทยเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นลูกเรือในสายการบินแห่งชาติ การประชุมวิชาการด้านการบินระดับชาติ ครั้งที่ 1** (สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2562)
- [4] อรุณี อินทรไพโรจน์ **ธุรกิจท่องเที่ยวไทยออนไลน์ (e-Tourism)** จาก<http://www.blog.rmutt.ac.th/?p=76> (สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2562)
- [5] ไทยรัฐฉบับพิมพ์ (2560) ปี 59 **ทำเงินเข้าไทยกระเป่าตุง! รัฐปลื้มตัวเลขท่องเที่ยวสวยหรู** จาก <https://www.thairath.co.th/content/860228> (สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2562)
- [6] Bopitv. (2551). **พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535** จาก <http://www.openbase.in.th/node/1556> (สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2562)
- [7] LIU Xi (2560) **ปัจจัยการเลือกแอปพลิเคชันเพื่อจองที่พักออนไลน์ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาประเทศไทย** (สืบค้นเมื่อ 18 กันยายน 2562)
- [8] Orawan Marketeer (2562). **ยุทธศกดิ์ สุภสร มั่นใจกลยุทธ์เพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้เข้าป่าแน่นอน** จาก <https://marketeeronline.co/archives/93819> (สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2562)