



มหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี
BTU
Bangkok Thonburi University

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ACADEMIC JOURNAL BANGKOK THONBURI UNIVERSITY



ภาพ ธีรพรรัตน์
โดย ศิลป์ พงษ์บุลา

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 มกราคม-พฤษภาคม 2557 - เมษายน 2558 (6 เดือน)

Vol.3 No.2 November 2013 - April 2015

ISSN 2286-6590

สร้างปัญญา พัฒนาคน สืบสานคุณธรรม BUILD INTELLECT. MAN. MORALE



มหาวิทยาลัย
กรุงเทพธนบุรี
BTU
Bangkokthonburi University

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ACADEMIC JOURNAL BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY



ภาพช้างเอราวัณ
โดย ศิโรจน์ พวงบุบผา

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนพฤศจิกายน 2557 - เมษายน 2558 (6 เดือน)

Vol.3 No.2 November 2014 - April 2015

ISSN. 2286-6590

สร้างปัญญา พัฒนาคน ผักฝนคุณธรรม BUILD INTELLECT, MAN, MORAL



วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ACADEMIC JOURNAL BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY

ISSN.2286-6590 ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนพฤศจิกายน 2557 - เมษายน 2558

เจ้าของวารสาร

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
เลขที่ 16/10 หมู่ 2 ถนนทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา
เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170
โทรศัพท์ (02) -8006800-5 โทรสาร (02) -8006806

วัตถุประสงค์

เพื่อเผยแพร่บทความวิจัยหรือบทความวิชาการที่เป็นองค์ความรู้ใหม่ ด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และสาขาที่เกี่ยวข้องของคณาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนนักวิชาการอิสระ เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ต่อบุคคล สัมพันธ์ และประเทศชาติ โดยครอบคลุมสาขาวิชานิติศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ศิลปศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การเมือง การปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ บริหารธุรกิจ ด้านการตลาด การจัดการ บัญชี การเงินการธนาคาร ธุรกิจสหกรณ์ ธุรกิจต่างประเทศ และการจัดการโลจิสติกส์ ศึกษาศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีการศึกษา การบริหาร การศึกษา หลักสูตรและการสอน การศึกษาปฐมวัย และนิเทศศาสตร์ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์และศิลปะการแสดง เป็นต้น

นโยบายการพิจารณาบทความ

- บทความทุกเรื่องในวารสารฉบับนี้ได้รับการพิจารณาประเมินคุณภาพทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ตามสาขาที่เกี่ยวข้องจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- บทความและแนวคิดใดๆ ที่พิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน
- บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์จะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารฉบับอื่น หากตรวจสอบพบว่ามีกรณีซ้ำซ้อน ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่ผู้เดียว
- กองบรรณาธิการวารสารไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอกเพื่อการพัฒนาเชิงวิชาการ แต่ต้องได้รับการขออนุญาต

คณะที่ปรึกษา

- | | |
|---|---|
| • ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บงกช เบญจมาภรณ์ | อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| • ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยา เบญจมาภรณ์ | รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |
| • ดร.ดวงฤทธิ์ เบ็ญจาธิกุล ชัยรุ่งเรือง | รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี |

ประธานฝ่ายจัดการวารสาร

- รองศาสตราจารย์ ดร.สถิตย์ นิยมญาติ

- รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

บรรณาธิการ

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนฐรัฐ ธนธิติกร

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

- อาจารย์วัฒน์ พรพุทธพงศ์

- ดร.เสาวนีย์ สมันต์ทวีพร

กองบรรณาธิการ

ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน

- ศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ ประสาทกุล
- ศาสตราจารย์ ดร.ปทีป เมธาคุณวุฒิ
- ศาสตราจารย์ สำเริง เมฆเกรียงไกร
- ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ
- รองศาสตราจารย์ ดร.สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ
- Professor Ementus Dr.Terry E. Miller

- มหาวิทยาลัยมหิดล
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ราชบัณฑิต
- ข้าราชการบำนาญ
- Kent State University

ผู้ทรงคุณวุฒิภายในสถาบัน

- ศาสตราจารย์ ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์
- ศาสตราจารย์ ดร.เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ

- ศาสตราจารย์ ดร.ทวีป ศิริรัมย์
- รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา รุ่งเรือง

ฝ่ายกฎหมาย

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสี่ยม นุชบาบาน

- อาจารย์วาทีน หนูเกื้อ

ฝ่ายออกแบบวารสารและพิสูจน์อักษร

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนม วรรณศิริ
- อาจารย์สุธีรา ราชวันรานนท์
- อาจารย์ทวีศักดิ์ ครองสุข

- อาจารย์วิธรา ธีรธัญปิยคุกร
- อาจารย์ชูจิต ขายทวีป

ฝ่ายออกแบบปกและตีพิมพ์

- ว่าที่ร้อยตรี ดร.อนันต์ โพธิกุล

- อาจารย์พลสิต เสวันนา

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

เลขที่ 16/10 หมู่ 2 ถนนทวีวัฒนา แขวงทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา

กรุงเทพมหานคร 10170 โทรศัพท์ (02) 8006800 - 5 โทรสาร (02) 8006806

พิมพ์เมื่อ : พฤศจิกายน 2557

จำนวน : 1,000 เล่ม

- บทความทุกเรื่องในวารสารฉบับนี้ได้รับการตรวจทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviewers) จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- บทความและแนวคิดใดๆ ที่พิมพ์ในวารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียน
- กองบรรณาธิการวารสารไม่ลงนามสิทธิ์ในการคัดลอก เพื่อการพัฒนาเชิงวิชาการ แต่ต้องได้รับการอ้างอิงอย่างถูกต้อง

ผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความฉบับนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ เกสร บุญอ่ำไพ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชุมศักดิ์ อินทร์รักษา
3. รองศาสตราจารย์ ธโรธร ตูทองคำ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ ชาญศิลป์
5. รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์
6. รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร ล้วนจำเริญ
7. รองศาสตราจารย์ รณบพันธุ์ เอี่ยมโสภาส
8. รองศาสตราจารย์ ประเทือง ธนียผล
9. รองศาสตราจารย์ ดร.มัลลิกา พินิจจันทร์
10. รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ หับหิรัญรักษ์
11. รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย รัตนโกมุท
12. รองศาสตราจารย์ ดร.พีรพงศ์ ทิพนาค
13. รองศาสตราจารย์ ดร.มานพ วิสุทธิแพทย์
14. รองศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา รุ่งเรือง
15. รองศาสตราจารย์ ดร.นิคม ทาแดง
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัติ ศรีแก้ว
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลพร กัลยาณมิตร
18. ดร.นรพล จินันท์เดช

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 นี้ เป็นวารสารฉบับที่ กองบรรณาธิการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ได้ดำเนินการตามมาตรฐานของวารสารวิชาการ อย่างสมบูรณ์ตั้งแต่การคัดเลือกบทความวิชาการและบทความวิจัยให้เป็นตามวัตถุประสงค์ ของวารสารที่ต้องการเผยแพร่องค์ความรู้ทางด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ รวมทั้ง การพิจารณาคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถตรงเนื้อหาและสาขาวิชาของ บทความ เพื่อการอ่านพิจารณา ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อบทความวิชาการหรือบทความ วิจัยที่จะเผยแพร่ในวารสารฉบับนี้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วารสารวิชาการฉบับนี้มีบทความวิชาการจำนวน 4 เรื่อง บทความวิจัยจำนวน 8 เรื่อง รวมทั้งสิ้น 12 เรื่อง ทุกเรื่องผ่านการประเมินจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ กองบรรณาธิการ จึงใคร่ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความทุกท่าน รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิในกองบรรณาธิการ ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการให้วารสารฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ และสุดท้ายต้องขอขอบพระคุณ อาจารย์ ศิโรจน์ พวงบุพผา อาจารย์ประจำคณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ที่ได้มอบภาพช้างเอราวัณและภาพอาณาจักรหิมพาน ซึ่งเป็นงานจิตรกรรมลายทองร่วมสมัย เพื่อ จัดพิมพ์รูปเล่มวารสารฉบับนี้ได้อย่างสวยงาม กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารวิชาการ ฉบับนี้ มีเนื้อหาและคุณค่าทางวิชาการต่อผู้อ่านและผู้สนใจทุกท่าน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฐ ธนธิติกร
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความวิชาการ

หน้า

- การฝึกอบรมและพัฒนาในภาครัฐและภาคเอกชน
Training and the Development in the Public and Private Sectors
รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงศ์ เศรษฐวัฒนา..... 1
- การศึกษานักจริยศาสตร์ของขงจื้อ
A Study of the Ethical Principles of Confucianism
กรศิริ คตภูธร, ชูจิต ชาญทวีป..... 12
- คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว
The Desired Characteristics of Tourism Entrepreneurs
ดร.เจน จันทรรูภาเสน..... 25
- M-LEARNING
รองศาสตราจารย์ ดร.สาโรช โสภีรักษ์..... 32

บทความวิจัย

- ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงบุรี
The Problems of Information Technology Usage according to the Opinions
of Administrators and Teachers in School under Singburi Primary Educational
Service Area Office
หฤทัย อรุณศิริ..... 42
- บทบาทสถาบันทางสังคมในการให้ความรู้ทางการเมืองการปกครองแก่นักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก
Social Institutions' Roles in Imparting Knowledge on Politics and
Administration to High School Students: A Case Students of Wang-Thong
District, Phitsanulok Province
รุจิรวัฒน์ ลำดาล..... 52
- มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมผู้ขับขี่รถแท็กซี่
Legal Measures to Control Taxi Drivers
ภูมรินทร์ บุญล้อม..... 62

สารบัญ

หน้า		หน้า
..... 1	กระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 190 วรรค 5 : ศึกษาวิเคราะห์ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยกระบวนการในการจัดทำหนังสือสัญญาระหว่างประเทศ	
..... 12	The Process of Preparation for International Contract According to the Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2550 Section 190 paragraph 5 : Study of the Bill of the Process of Preparation for International Contract	
..... 25	ทักษะการเล่นไวโอลิน และ เจตคติต่อการเรียนไวโอลิน ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศธนบุรี ที่เรียนรู้โดยวิธีการสอนแบบบทบาทสมมติ และ วิธีการสอนแบบสาธิต	67
..... 32	Violin Skills and Attitude of Learning Violin to 4 th Grade Student, Sarasas Witaed Thonburi School Learned by Role - Playing and Demonstration Methods.	
บริหาร	ภัทริศ ทวีทรัพย์สุนทร.....	75
Opinions	แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย	
ational	Customer's Trust Creation Approach on Insurance Businesses in Thailand. ณัฏฐ์ภูวสิทธิ์ ศรีเพชร.....	86
..... 42	ปัจจัยเกื้อหนุนกลยุทธ์การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันธุรกิจการสร้างข่ายสายเคเบิลใต้ดิน ในประเทศไทย	
ักเรียน	Support Factors on Competitive Advantage Strategy of Underground Cable Business in Thailand	
rs and	กฤตวรรณ พริ้งสกุล.....	97
-Thong	ความสำเร็จของธุรกิจร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมในเขตกรุงเทพมหานคร	
..... 52	Local Convenience Stores Success in Bangkok Metropolis	
..... 62	- กฤษณ์ ทัพจุฬา..... - รายละเอียดผู้ลงบทความ..... - แนวทางการเตรียมต้นฉบับและการส่งต้นฉบับวารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.....	108

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว The Desired Characteristics of Tourism Entrepreneurs

ดร.เจน จันทรสภาแสน*

บทคัดย่อ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวมีมากมายหลายประการ ซึ่งผลการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้จากโลกตะวันตก โดยคุณลักษณะดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

การมีวินัยในตนเอง การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และกล้าเสี่ยง การมีความกระตือรือร้น การชอบทำงานที่เป็นกิจวัตร การมีความเป็นระเบียบ การยึดถือเอาธุรกิจเป็นชีวิตจิตใจ การมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะให้ประสบความสำเร็จ การขยันหมั่นเพียร ความรู้จักปรับตัวอย่างยืดหยุ่น การเป็นคนมองโลกในแง่ดีและการให้ความสำคัญสูงสุดต่อทรัพยากรมนุษย์

นอกจากนี้เป็นที่น่าสนใจว่า ผู้ประกอบการเป็นจำนวนไม่น้อย ทำธุรกิจการท่องเที่ยว โดยยึดคติพจน์ธุรกิจอย่างเคร่งครัด เช่น "ในการที่จะประสบความสำเร็จก่อนอื่นจะต้องตกหลุมรักในงานนี้เสียก่อน" "แทบไม่มีอะไรที่จะทำไม่ได้ถ้ามีความขยันและรู้จักใช้ทักษะ" จงพยายามทำให้ดีที่สุด สิ่งที่ทำวันนี้จะเก็บเกี่ยวได้ในวันหน้า และความลับของการทำธุรกิจก็คือ การรู้สิ่งที่คนอื่นเขาไม่รู้

คำสำคัญ : คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว คติพจน์ทางธุรกิจที่ดี

Abstract

The desired characteristics of tourism entrepreneurs are varied and many. Based on the research findings in the Western world, they are the following: self-discipline, creativity and risk-taking, enthusiasm, routine, order, business is life, the indomitable will to succeed and stamina, imagination, diligence, strong sense of duty, optimist, and top priority given to human resources. Of special interest is the fact that quite a few entrepreneurs strongly adhere to some business sayings, some of which are as follows: "To be successful, the first thing to do is fall in love with your work". "In business, if you are persistent you normally arrive." Few things are impossible to diligence and skill." "Always do your best. What you plant now, you will harvest later." The secret of business is to know something that nobody else knows."

Keywords : desired characteristics; tourism entrepreneurs; business sayings.

*อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บทนำ

การที่จะประกอบธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยวหรือธุรกิจด้านอื่นๆ ก็ตาม ส่วนใหญ่แล้ว ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ผู้เขียนจึงใคร่ขอเสนอคุณลักษณะของทีมงานที่ดีเสียก่อนก่อนที่จะพูดถึงคุณลักษณะที่ถึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จจากการศึกษาวิจัยสถาบันที่มีชื่อว่า "Institution for Corporate Competitiveness ลักษณะของทีมงานที่ดีเป็นดังนี้ (Cited in Goetsch และ Davis, 2006:315-317)

1) ความซื่อสัตย์ (honesty) ทีมงานทุกคนจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อกัน 2) ความไม่เห็นแก่ตัว (selflessness) ทีมงานจะต้องเต็มใจที่จะทำงานเพื่อผลงานของทีมงานมากกว่าประโยชน์ของตน 3) พึ่งพาอาศัยหรือไว้วางใจได้ (dependability) ทีมงานจะต้องสามารถไว้วางใจได้ และพึ่งพาอาศัยได้อย่างเต็มที่เสมอ คงเส้นคงวา 4) ความกระตือรือร้น (enthusiasm) ทีมงานจะต้องมีความกระตือรือร้น ถ้าสมาชิกของทีมส่วนใหญ่กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สมาชิกคนอื่นๆ ก็จะทำตามด้วย 5) ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายความว่า สมาชิกของทีมจะต้องรู้ว่าตนมีหน้าที่ทำอะไร และต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ตัวเองถูกคาดหวังให้ทำ 6) ความร่วมมือ (cooperativeness) สมาชิกของทีมต้องร่วมมือกัน การร่วมมือมีลักษณะการวิ่งผลัด การวิ่งจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อนักวิ่งทุกคนต้องร่วมมือกันรับไม้ (baton) เป็นทอดๆ โดยไม่มีการผิดพลาดเลย 7) ความคิดริเริ่ม (initiative) ในบางครั้งบางครั้งทีมงานจะต้องคิดริเริ่มทำบางสิ่งบางอย่างที่มีประโยชน์ต่อทีม โดยไม่จำเป็นต้องทำตามคำสั่งเพียงอย่างเดียว 8) ความอดทน

(patience) เนื่องจากมนุษย์เราแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ (individual differences) โดยเฉพาะด้านความคิดเห็น ทีมงานที่ทำงานในทีมเดียวกันจะต้องรู้จักอดทนเพื่อป้องกันไม่ให้ความขัดแย้งเกิดขึ้น 9) ตามความรอบรู้ในการแก้ปัญหา (resourcefulness) ทีมงานจะต้องรู้จักใช้เนื้อหาสาระและความคิดอย่างชาญฉลาดเพื่อจัดการกับปัญหาต่างๆ 10) ความตรงต่อเวลา (punctuality) ทีมงานจะต้องตรงต่อเวลา ถ้าสมาชิกของทีมงานไม่ตรงเวลา การที่ทีมงานร่วมมือกันจะเป็นไปได้ยาก 11) การทนได้ (tolerance) เนื่องจากสมาชิกของทีมงานในยุคปัจจุบันแตกต่างกันในด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภาวะทางสังคม ตลอดจนแตกต่างเพื่อทางด้านวัฒนธรรมและความคิดเห็นทางการเมือง สมาชิกของทีมงานควรมีความรู้สึกระมัดระวังในเรื่องนี้ พยายามอดทนใจกว้าง ให้อภัยและยอมรับในความแตกต่างเหล่านี้ได้ 12) ควรมีความวิริยะอุตสาหะ (perseverance) สมาชิกของทีมจะต้องเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคขวางกั้นก็ตาม ตลอดจนไม่ยอมเสียกำลังใจ เพราะถ้ากำลังใจเสียไปทุกอย่างจะเสียไป ดังคำกล่าวที่ว่า "If your courage is gone, then all is gone."

ลักษณะของผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวที่พึงประสงค์และจะนำไปสู่ความสำเร็จ

คราวนี้ผู้เขียนจะกล่าวเจาะจงลงไปในเรื่องที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำธุรกิจของเขา คำถามอาจจะมิว่า "ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวมีกี่ประเภทหรือกี่ชนิด" คำตอบก็คือขึ้นอยู่กับว่าเราใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก

แต่ละคนมีความ (qual differences) ที่งานที่ทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้ความรอบรู้ในการ) ที่งานจะต้อง อย่างชาญฉลาด ความตรงต่อเวลา ระยะเวลาถ้าสมาชิก ไม่งานร่วมมือกัน ได้ (tolerance) ปัจจุบันแตกต่าง ภาระทางสังคม วัฒนธรรมและ ภารกิจของทีมงาน นี้พยายามลดทอน ความแตกต่าง วิธียะอุตสาหกรรม ที่จะต้องเพียร ว่าจะมีอุปสรรค ความสำเร็จ กาลังใจ ่างจะเสียไป ดัง s gone, then all ารด้านท่องเที่ยว ความสำเร็จ ะจลงไปในเรื่องที ุณลักษณะที่พึง ในการทำธุรกิจ ประกอบการทางด้าน นิด" คำตอบก็คือ เซ็นในการจำแนก

ประเภท โฆและแอ็ทเทิน (Koh and Hallen, 2002 : 21-44) อธิบายว่าถ้าเราจำแนกโดยยึดถือ เอาความแตกต่างทางด้านผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ (product differentiation) เป็นเกณฑ์ผู้ประกอบการ ทางด้านการท่องเที่ยวอาจจำแนกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. **ผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์** ผู้ประกอบการประเภทนี้เป็นบุคคลที่ใหสิ่งใหม่ ๆ ที่แท้จริงแก่อุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น โทมัสคูก (Thomas Cook) ได้ริเริ่มตั้งบริษัทการท่องเที่ยวขึ้นเป็น ครั้งแรก โดยที่ไม่เคยมีใครทำธุรกิจประเภทนี้ มาก่อน ในทำนองเดียวกันผู้ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช็ค สำหรับผู้เดินทางของอเมริกันเอ็กซ์เพรส (American Express travelers cheques) ก็เป็น ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ คิดค้นเช่นกัน

2. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงนวัตกรรม** ผู้สร้างดิสนีย์แลนด์ (Disneyland) ถือได้ว่าเป็นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เชิงนวัตกรรม เพราะได้สร้างสวนสนุก ในรูปแบบ ที่แตกต่างจากเดิม คาซิโนโอเต็ลก็เช่นกัน เพราะเป็นโรงแรมที่มีทั้งที่พัก อาหาร การบันเทิง และการพนันในสถานที่เดียวกัน ผิดแผกไปจาก โรงแรมแบบเก่าๆ ที่มักจะมีแต่ที่พักเพียงอย่างเดียว ถ้าลักษณะของการบริการแตกต่างกับการบริการ ของคู่แข่งอย่างมากและยากที่จะลอกเลียนแบบได้ ธุรกิจของผู้ประกอบการประเภทนี้จะอยู่ได้ยาวนาน

อย่างไรก็ดีด้านนวัตกรรม (innovation) ของผู้ประกอบการประเภทนี้ประสบความสำเร็จ อย่างสูงก็อาจจะนำไปสู่สภาวะ "การทำลายล้าง เชิงสร้างสรรค์" ได้ นั่นคือ มันจะไปทำลายธุรกิจ

บางอย่างให้ล้มครืนลงไป ตัวอย่างเช่น การเกิดขึ้น ของเครื่องคอมพิวเตอร์พีซี (personal computer) ไปทำให้เครื่องพิมพ์ดีดธรรมดาอยู่ไม่ได้ และ การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) หรือการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ ผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ อาจจะไปทำให้การซื้อขายโดยอาศัย แคตาล็อกที่ส่งไปทางไปรษณีย์ ต้องอันตรธานไป เป็นต้น

3. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงเลียนแบบ** ผู้ประกอบการประเภทนี้เป็นพวกที่ ทำเลียนแบบ หรือทำเหมือนผู้ประกอบการคนอื่นๆ ที่เคยทำมาแล้ว ตัวอย่างเช่น เจ้าของโรงแรม โมเต็ล สวนสนุก คาเฟ่ (café) ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น ผู้ที่ได้รับสิทธิพิเศษในการขายสินค้าหรือบริการ ของบริษัทอื่น (franchisees) ก็จัดอยู่ในประเภท ผู้ประกอบการเชิงเลียนแบบเช่นกัน สิ่งที่ผู้ประกอบการ ประเภทนี้ให้แก่ลูกค้ามักจะไม่ได้ได้รับการปฏิเสธ เพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าคุ้นเคยอยู่แล้วแต่ผู้ประกอบการ มักจะประสบกับการแข่งขันทางด้านตลาดสูง

โฆ และ แอ็ทเทิน ได้ให้ทรรศนะอธิบายต่อไป อีกว่าถ้าเราใช้ วิธีการทางพฤติกรรม (behavioral approach) เป็นเกณฑ์ในการจำแนกประเภท ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวสามารถ จะจำแนกได้ถึง 6 ประเภทด้วยกัน อันได้แก่

1. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวแนววิถีชีวิต** ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว แนววิถีชีวิต เป็นผู้ที่ทำธุรกิจเพื่อตอบสนอง ความนิยมชมชอบหรือ วิถีชีวิตตลอดจนสนับสนุน งานอดิเรก และความสนใจของตนเป็นสำคัญ เมื่อได้ทำธุรกิจไปแล้วก็ไม่ได้คาดหวังว่าธุรกิจ จะต้องเจริญก้าวหน้าอย่างมากมาแต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น ผู้เกษียณอายุที่ต้องการอาศัยอยู่ใน

สภาพแวดล้อมที่สงบเงียบและใกล้กับธรรมชาติ ก็อาจจะซื้อกระท่อมชายทะเลสาบสักหลังหนึ่ง แล้วทำเป็นร้านอาหารเล็กๆ เพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น สาเหตุที่ดึงดูดขายอาหารเพราะเจ้าของมีนิสัยชอบปรุงอาหารเป็นชีวิตจิตใจ

2. ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวแนวสังคม ผู้ประกอบการประเภทนี้เป็นผู้ประกอบการธุรกิจทางการท่องเที่ยวโดยไม่ได้มุ่งหวังกำไร หรือทำในเชิงพาณิชย์แต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น ผู้ก่อตั้งสวนส่วนบุคคล พิพิธภัณฑ์ ดังกระเจก เลี้ยงปลา หอศิลป์ เป็นต้น

3. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวบางคนมีงานบางอย่างที่ทำเต็มเวลา และมีรายได้เป็นประจำอยู่แล้ว แต่พยายามทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวควบคู่ไปด้วยในลักษณะที่ทำไม่เต็มเวลา ผู้ประกอบการประเภทนี้เรียกว่า ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ตัวอย่างเช่น อาจารย์มหาวิทยาลัยที่ทำธุรกิจนำเที่ยวในบางฤดูกาล เลขาธิการของผู้จัดการบริษัทที่แอบทำธุรกิจเกี่ยวกับการเป็นเพื่อนแขก เป็นต้น ถ้าธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างมาก ผู้ประกอบการอาจจะกระโดดเข้าเต็มตัวและเต็มเวลาก็ได้

4. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงขายของ ผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวที่ทำธุรกิจในตลาดที่ไม่เป็นทางการทั้งหลาย จัดอยู่ในประเภทผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงขายของ อาทิเช่น มีคตุเทศก์เถื่อน ผู้เร่ขายอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวตามถนนหนทาง ผู้เร่ขายของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นต้น ผู้ประกอบการเหล่านี้ทำธุรกิจลักษณะ

ที่ไม่ได้จดทะเบียนการค้าให้ถูกต้อง และเป็นธุรกิจขนาดเล็กมาก จึงไม่อาจจะพูดได้ว่าเป็นผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่แท้จริง

5. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุกรม ผู้ประกอบการประเภทนี้ได้แก่ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ทำธุรกิจต่อเนื่องกันยาวนาน และอาจทำธุรกิจหลายอย่างที่เกี่ยวข้อสัมพันธ์กัน ในบางกรณี หากประสบความสำเร็จแล้ว ก็จะถูกซื้อเข้ามาทำใหม่อีก ส่วนผู้ที่ประสบความสำเร็จนั้น จะมีส่วนช่วยต่อชุมชนอย่างมากในแง่ที่ว่า ช่วยกระจายรายได้ให้แก่สมาชิกของชุมชน และช่วยเสริมสร้างโครงสร้างทางด้านอุตสาหกรรมของชุมชนให้ดูแข็งแกร่ง ส่วนข้อเสียที่อาจจะเกิดขึ้นได้ก็คือ ทำให้คนเพียงไม่กี่คนของชุมชน (ผู้ประกอบการ) ไปควบคุม และมีอิทธิพลต่อคนส่วนใหญ่ของชุมชนได้

6. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่กำลังเริ่ม ผู้ประกอบการประเภทนี้ได้แก่ผู้ที่กำลังอยู่ในกระบวนการของการก่อตั้งธุรกิจ เช่น กำลังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ กำลังทำแผนทางธุรกิจ กำลังศึกษาตลาดที่ตั้งของธุรกิจ ฯลฯ พูดอีกนัยหนึ่ง ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่กำลังจะเริ่มมีความคล้ายคลึงกับผู้ประกอบการศักยภาพ หรือผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มที่จะเป็นในอนาคต ต่างกันตรงที่ว่า ผู้ประกอบการที่ยังไม่อยู่ในกระบวนการของการก่อตั้งธุรกิจแต่อย่างใด เพียงแต่ว่า สักวันอาจจะมีการจับจ่ายบางอย่างผลักดันให้เข้าไปสู่ธุรกิจการท่องเที่ยวได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จอย่างสูงที่สามารถมองเห็นได้อย่างประจักษ์ชัด

ได้แก่สิ่งต่อไปนี้

1. **ความมีวินัยในตนเอง** เรย์คร็อก (Ray Kroc, cited in Krass, 1998: 305-307) ผู้สร้าง The Mc Donald's fast-food chain ได้ดำเนินงานด้านธุรกิจโดยยึดหลักการข้อนี้ มาตลอด คร็อก อธิบายว่า การศึกษา มีส่วนช่วย อย่างยิ่งต่อความสำเร็จในธุรกิจ แต่ถ้าไม่มีวินัย ในตนเอง ประกอบด้วยการศึกษาก็ไม่อาจจะช่วย ได้มากนัก

2. **การมีความคิดริเริ่ม กล้าเสี่ยง และ อดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์** ทั้ง 3 อย่างนี้ เป็นคุณลักษณะเด่น ของ ไมเคิล ดี ไอส์เนอร์ (Michael D. Eisner, cited in Krass, 1998: 437-447) ซึ่งเป็น CEO ของ The Walt Disney Company.

3. **ความกระตือรือร้น และการทำงานหนัก** เป็นคุณลักษณะเด่นของ เคมมอนส์วิลสัน (Kemmons Wilson, cited in Krass, 1988 : 1998 : 301-303) ผู้ก่อตั้งโรงแรม Holiday Inn และเป็น บิดาของโมเต็ล (motel) สมัยใหม่ เขากล่าวว่า การทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง ไม่ใช่เป็น สิ่งยั่วยวนชวนใจสำหรับเขา ถ้าเป็นไปได้เขาอยาก จะทำงานวันละ 40 ชั่วโมงด้วยซ้ำไป

4. **การชอบทำงานกิจวัตรเคฟโทมัส** (Dave Thomas, cited in Krass, 1998 : 309-313) ผู้สร้าง Wendy's restaurant chain ตั้งข้อสังเกตว่า คนส่วนใหญ่ไม่ชอบการทำงานกิจวัตร หรืองาน ที่ทำเป็นประจำ สม่ำเสมอ เขาอธิบายว่า งานที่ทำ เป็นกิจวัตรนี้แหละจะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยไม่คาดคิดได้อย่างมาก เขาจึงกล่าวเตือนว่า เราจะต้องทำงานที่เป็นพื้นฐานหลักให้ดีที่สุด โดย ทำแล้วทำเล่าทุกๆ วันเป็นประจำ

5. **ความเป็นระเบียบ** เป็นสิ่งที่ เจ วิลลาร์ด มารีอ็อต (J. Willard Marriot, cited in Krass, 1998 : 453-459) ผู้สร้าง The Marriot Hotel Chain ได้ยึดถือเป็นแนวบริหารงานของ เขา เขากล่าวว่า ศิลปะของความก้าวหน้า ก็คือ การรักษาความเป็นระเบียบเอาไว้ท่ามกลางความ เปลี่ยนแปลง และในขณะเดียวกันก็รักษาความ เปลี่ยนแปลงเอาไว้ท่ามกลาง ความเป็นระเบียบ นอกจากนั้นมารีอ็อต มองว่า "คนมีความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง" เพราะฉะนั้น จะต้องให้การดูแล เอาใจใส่ "บุคลากร" ในองค์กรให้ดีที่สุด ตลอดจน สร้างความรู้สึกเป็นเสมือนครอบครัวเดียวกัน ให้เกิดขึ้นกับบริษัทให้ได้

6. **การยึดถือเอาธุรกิจเป็นชีวิตจิตใจ** โฮเวิร์ด ดี จอห์นสัน (Howard D. Johnson, cited in Krass, 1998 : 295-299) เจ้าของธุรกิจภัตตาคาร ที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกาคนหนึ่ง ได้ดำเนิน ธุรกิจโดยยึดหลักการที่ว่า "ธุรกิจ คือ ชีวิต" เขาทุ่มเทต่อธุรกิจอย่างสุดชีวิต เขาไม่เคยมีงาน อดิเรก ไม่เคยเล่นกีฬาชนิดใดๆ เลย เมื่อไปงานเลี้ยง แต่ละครั้ง เขาจะจบลงเอยด้วยการเจรจาทางธุรกิจ ในการบริหารธุรกิจของเขา เขาพยายามตรวจงาน อยู่ตลอดเวลา และคอยกระตุ้นให้พนักงานทำงาน อย่างขยันขันแข็งมากยิ่งขึ้นเสมอ

7. **ความตั้งใจแน่วแน่ที่จะให้ประสบความสำเร็จ** ความอดทน และความวิริยะ อดสาหะ เป็นคุณลักษณะของพันเอกฮาร์แลนด์ แซนเดอร์ส (Harland Sanders, cited in Lundberg, 1994 : 295-297) เจ้าของ KFC เขาเริ่มทำธุรกิจ ตอนที่มีอายุถึง 65 ปีด้วยเงินทุนเพียง 105 ดอลลาร์ แต่ในที่สุดก็ประสบความสำเร็จอย่างสูง แซนเดอร์ส เสียชีวิตในปี ค.ศ. 1980 ขณะที่มีอายุ 90 ปี

ต้อง และเป็น
พูดได้ว่า เป็น
วที่แท้จริง
ารท่องเที่ยว
ะเภทนี้ได้แก่
ยวที่ทำธุรกิจ
าธุรกิจหลายๆ
บางกรณี หาก
มาทำใหม่อีก
จะมีส่วนช่วย
กระจายรายได้
่วยเสริมสร้าง
ของชุมชนให้
เกิดขึ้นได้ก็คือ
ผู้ประกอบการ)
ส่วนใหญ่ของ

การท่องเที่ยว
ภทนี้ได้แก่ ผู้ที่
เิดตั้งธุรกิจ เช่น
าลังทำแผนทาง
ธุรกิจ ฯลฯ พุดอีก
การท่องเที่ยว
ผู้ประกอบการ
วโน้มที่จะเป็น
ประกอบการศึกษ
ารก่อตั้งธุรกิจ
อาจจะมีการจ้ย
การท่องเที่ยวได้
ผู้ประกอบการ
ไปสู่ความสำเร็จ
างประจักษ์ชัด

8. ความขยันขันแข็งในการและความรู้สึก
ไวต่อความต้องการของคน เป็นคุณลักษณะเด่น
ของ ซีซาร์ริทซ์ (Cesar Ritz, cited in Lundberg,
1994 : 31-32) ซึ่งได้ชื่อว่า เป็น "Host to the
World" เขามีความสามารถพิเศษในการเอาใจ
หรือตอบสนองความต้องการของชนชั้นผู้ดี ผู้มี
อำนาจ ผู้มั่งคั่ง และสตรีทั้งหลาย การประดับ
ประดาและตกแต่งต่างๆ ในโรงแรมอย่างวิจิตร
พิสดารก็เพื่อตอบสนองความต้องการของคนกลุ่มนี้

9. ความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่
อย่างสูง และความมีวินัยในตนเอง เป็นลักษณะ
เด่นของ คอนราต เอ็น ฮิลตัน (Conrad N. Hilton
Ritz, cited in Lundberg, 1994 : 198-201)
ประธานบอร์ดของ Hillton Hotels Corporation.
ฮิลตันสวดมนต์เป็นประจำสม่ำเสมอ สวดภาวนา
ให้ได้ทรัพย์สินสมบัติขึ้นใหม่ และเมื่อได้มาแล้ว
ก็สวดภาวนาอีก ตอนที่เขาเสียชีวิตในปี ค.ศ. 1979
(อายุ 90 ปี) นั้น เขามีโรงแรมในเครือข่ายทั่วโลก
ถึง 105 โรงแรม จำนวนห้องรวม 46, 746 ห้อง

นอกจากนั้น ในการบริหารธุรกิจโรงแรม
ฮิลตันได้เน้นเรื่อง "ประสิทธิภาพ" (efficiency)
"ประสิทธิภาพ" ของเขาอาศัยปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย
คือ

การศึกษาเรื่องเวลาและวิธีการ, การ
วิเคราะห์งาน, มาตรฐานของงาน, โปรแกรม
ความปลอดภัย, การควบคุมงบประมาณ, โปรแกรม
การกำหนดราคา

10. พนักงานของบริษัทหรือทรัพยากร
มนุษย์เห็นควรให้มีความสำคัญเป็นอันดับแรก
เป็นปรัชญาที่เจิน เกอร์ดอน (Jean Fourdon,
2003 : 14) ได้ยึดถืออย่างเคร่งครัดในการบริหาร
โรงแรม มอนทรีออล ในไวเทล (the Montreal

Novotel) ในประเทศแคนาดา เกอร์ดอนบอกว่า
"พนักงานของโรงแรมมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง
ลูกค้า มีความสำคัญเป็นอันดับที่สอง และถ้าใคร
มีความสำคัญเป็นอันดับที่สาม" ในฐานะที่เป็น
ผู้จัดการของโรงแรม เกอร์ดอน ได้ให้สวัสดิการ
และเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดีรวมทั้งชีวิต
ครอบครัวของพวกเขา ตลอดจนสอนให้พนักงาน
ทุกคนเป็นผู้ที่มีความรู้ทั่วๆ ไปในทุกๆ ด้านของ
โรงแรม แทนที่จะเชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่ง
โดยเฉพาะเพียงด้านเดียว เกอร์ดอนกล่าวว่า
"I preach for generalists, not specialists." ผลที่
ตามมาก็คือ พนักงานสามารถสลับเปลี่ยนทำงาน
ในด้านต่างๆ ได้ ทำให้งานของโรงแรมดำเนิน
ไปได้อย่างราบรื่นโดยไม่ชะงักงัน การบริหาร
โดยยึดถือ ปรัชญาข้างต้นของเกอร์ดอนทำให้
พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่าง
ดีเยี่ยมจนทำให้แขกที่มาพักที่โรงแรมต่างพูด
คุยกันว่า "เมื่อมาพักที่โรงแรมนี้ พวกเราได้รับการ
ปฏิบัติเหมือนพระราชา"

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ เป็นจำนวน
ไม่น้อยประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวโดยได้ยึดถือ
คติพจน์ทางธุรกิจเป็นเครื่องนำทาง เช่น "สูตรความ
สำเร็จของงานมี 3 คำ คือ ทำงาน ทำงาน ทำงาน"
"ในการทำธุรกิจถ้าท่านเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ
ท่านจะบรรลุผลสำเร็จหรือไปถึงจุดหมายปลายทาง
ทางได้" "แทบไม่มีอะไรที่จะเป็นไปไม่ได้ ถ้าเรา
ขยันหมั่นเพียรและใช้ทักษะ" "การผัดวันประกัน
พรุ่งคือการฆ่าโอกาส" "พยายามทำให้ดีที่สุด สิ่งที่เรา
ทำวันนี้เราจะเก็บเกี่ยวในวันหน้า" "การทำงานหนัก
ไม่เคยฆ่าใคร ถึงทำงานหนักยิ่งทำให้เรามีสุขภาพดี
และมีความสุขยิ่งขึ้น" "ในการที่จะให้ประสบความสำเร็จ
สำเร็จในการทำงาน สิ่งแรกที่ต้องทำคือ ตกหลุม

รักใน
คือ ก
ไม่ใช่
รวมกั
การที่
ศิลปะ
จะดีข
ลูกนี้

บรร
Exley

Gaet

Hen

Kaisi

Koh,

Kras

เวิร์ดออนไลน์บอกว่าเป็นต้นฉบับหนึ่ง
จง และถ้าไร
ในฐานะที่เป็น
ก็ให้สวัสดิการ
ดีรวมทั้งชีวิต
งานให้พนักงาน
ทุกๆ ด้านของ
มาได้ด้านหนึ่ง
ดอนกล่าวว่า
cialists." ผลที่
เปลี่ยนทำงาน
ร่งแรมดำเนิน
น การบริหาร
เวิร์ดออนไลน์
รทำงานอย่าง
งแรมต่างพูด
กเราได้รับการ

เป็นจำนวน
วโดยได้ยึดถือ
เช่น "สูตรความ
งาน ทำงาน"
อย่างไม่ลดละ
ดหมายปลาย
]ไม่ได้ ถ้าเรา
ผัดวันประกัน
ดีที่สุด สิ่งที่เรา
รทำงานหนัก
เรามีสุขภาพดี
้ประสบความสำเร็จ
ก็คือ ตกหลุม

รักในการทำงานเสียก่อน" "ความลับของนักธุรกิจ
คือ การรู้ในสิ่งที่คนอื่นไม่รู้" "ทรัพย์สินส่วนบุคคล
ไม่ใช่เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งที่สำคัญคือ ทีมงานที่เราทำ
ร่วมกับเขาต่างหาก" "การทำเงินเป็นศิลปะและ
การทำงานก็เป็นศิลปะ แต่การทำธุรกิจที่ดีเป็น
ศิลปะที่เหนือกว่าศิลปะทั้งปวง" "ผู้นำทางธุรกิจ
จะต้องเป็นคนที่เห็นมากกว่าลูกน้อง เห็นไกลกว่า
ลูกน้อง และเห็นก่อนลูกน้อง (Exley, 1993:10-42).

บรรณานุกรม

- Exley, (1993) *Helen Business quotations* Mont
Kisco, U.S.A. Exley Prablications, Ltd.
- Gaetrch, David L. and Davis, Stamley B. 2006.
Quality Management. Upper Saddle
River, New Jerrey: Pearson Prentice Hall
- Henderson, Joan (2002) "Managing a Tourism
Crisis in Southeast Asia," *International
Journal of Hospitality & Tourism*, Vol.3,
No.1, pp.85-105.
- Kaiser, cited in Ryan, Chris (1995) *Researching
Tourist Satisfaction*. London :Routledge.
- Koh, Khoon Y. and Hatten, Timothy (2002) "The
Tourism Entrepreneur," *International
Journal of Hospitality & Tourism
Administration*, Vol.3, No.1, pp.21-44.
- Krass, Peter (ed.) (1998) *The Book of Leadership
Wisdom*. New York : John Wiley & Sons,
Inc.

Lundberg, Donald E. (1994) *The Hotel and
Restaurant Business*. New York: Van
Nostrand Reinhold.

Weaver, David and Oppermann, Martin (1999)
Tourism Management. Brisbane: John
Wiley & Sons Australia, Ltd.