

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ยอมรับกันว่า คน (Man) เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการบริหาร เพราะคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยในการบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น เงิน(Money) วัสดุอุปกรณ์(Material) และการจัดการ(Management) ดังนั้นหากองค์กรหรือหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ย่อมช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างรวดเร็ว ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา รายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีมูลค่ามากมายจนทำให้ประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลายต่างเปลี่ยนแนวทางในการพัฒนาประเทศโดยการนำการท่องเที่ยวมาเป็นเครื่องมือสำคัญ

ในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่ นับได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูงและเป็นจังหวัดหนึ่งในจำนวน 5 จังหวัดซึ่งได้แก่ ชลบุรี พัทยา ภูเก็ต เชียงใหม่ และสงขลา ที่มีนักท่องเที่ยวมาเยือนสูงสุดนอกจากกรุงเทพฯ (สถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย : 18) จากข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ระบุว่า ในปี พ.ศ. 2542 มีนักท่องเที่ยวมาเยือนเชียงใหม่จำนวน 3,426,000 คน ในจำนวนนี้จำแนกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 2,196,000 คน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 1,230,000 คน อัตราเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 9.07 ต่อปี อันก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยว คิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้น 26,465 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 1, 2542)

ลักษณะการเดินทางมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ของนักท่องเที่ยว แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก เป็นกลุ่มที่จัดการเดินทางมาเอง คิดเป็นร้อยละ 8.5 โดยอาศัยยานพาหนะต่างๆ เช่น เครื่องบิน รถส่วนตัว รถไฟ และรถประจำทาง กลุ่มที่สอง เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาโดยการซื้อรายการนำเที่ยวผ่านบริษัทนำเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ เขต 1, 2542) โดยบริษัทนำเที่ยวจะเสนอรูปแบบของการบริการนำเที่ยวทั้งในรูปแบบของการจัดรายการนำเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและการจัดบริการนำเที่ยวในรูปแบบของทัวร์เหมาจ่าย (Package Tour) ที่อาจรวมถึงอาหาร ที่พัก และมัคคุเทศก์ที่ชำนาญทั้งด้านภาษาและการนำทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดใกล้เคียง ซึ่งนอกจากนักท่องเที่ยวจะได้รับความสะดวกสบายแล้ว

ยังให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ความเพลิดเพลินและสร้างความประทับใจต่อการมาเยือนซ้ำของนักท่องเที่ยวอีกด้วย บริษัทนำเที่ยวที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจนำเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 256 บริษัท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยภาคเหนือ เขต 1, 2542) โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ 1) ประเภทนำนักท่องเที่ยวในประเทศท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆภายในประเทศหรือที่เรียกว่า Domestic Tour 2) ประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในประเทศหรือที่เรียกว่า Inbound Tour 3) ประเภทที่นำนักท่องเที่ยวจากภายในประเทศออกไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวต่างๆในต่างประเทศหรือที่เรียกว่า Outbound Tour

บุคลากรที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อบริษัทนำเที่ยว เนื่องจากสินค้าของบริษัทนำเที่ยวคือการบริการ ซึ่งเป็นการกระทำหรือ Action ที่เกิดขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการในเวลานั้น โดยทันที โดยที่ผู้รับบริการต้องสัมผัสและใช้บริการนั้นๆในเวลาเดียวกันซึ่งต่างจากสินค้าที่อาจผลิต บรรจุ จัดส่ง เก็บเอาไว้ค้างขายและส่งมอบแก่ผู้ซื้อและผู้ซื้อสามารถเก็บไว้ใช้ได้ (วีรพงษ์ เกลิมจิระวัฒน์, 2539 : 3) ความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้บริการจึงมีผลต่อภาพลักษณ์ของบริษัทนำเที่ยวในการดึงดูดนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นลูกค้าให้มาซื้อบริการและกลับมาใช้บริการกับบริษัทนำเที่ยวดังกล่าวซ้ำอีกในครั้งต่อไป การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการดังกล่าวจึงเป็นสิ่งสำคัญ

เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวนมากที่มาเยือนจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะในช่วงเทศกาลการท่องเที่ยว หรือช่วง High Season และมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศหรือที่เรียกว่า Inbound Tour ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรเพื่อเข้าปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาเองในฐานะผู้ปฏิบัติงานของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว ยังอาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารบริษัทนำเที่ยวเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรตลอดจนผู้สนใจและมีความประสงค์ที่จะสมัครเข้าทำงานกับบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศ และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการรับการคัดเลือกเข้าปฏิบัติหน้าที่ในบริษัทท่องเที่ยวดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการสรรหาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาการคัดเลือกบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงการสรรหาบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงการคัดเลือกบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรของบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารบริษัทนำเที่ยวที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการสรรหาและการคัดเลือกบุคลากรตลอดจนผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการสมัครเข้าทำงานในบริษัทนำเที่ยวประเภทนำนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่