

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว

The Desired Characteristics of Tourism Entrepreneurs

ดร.เจน จันทรสุมภาเสน*

บทคัดย่อ

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวมีมากมายหลายประการ ซึ่งผลการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้จากโลกตะวันตก โดยคุณลักษณะดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

การมีวินัยในตนเอง การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และกล้าเสี่ยง การมีความกระตือรือร้น การชอบทำงานที่เป็นกิจวัตร การมีความเป็นระเบียบ การยึดถือเอาธุรกิจเป็นชีวิตจิตใจ การมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะให้ประสบความสำเร็จ การขยันหมั่นเพียร ความรู้จักรับผิดชอบต่อหน้าที่อยู่สูง การเป็นคนมองโลกในแง่ดีและการให้ความสำคัญสูงสุดต่อทรัพยากรมนุษย์

นอกจากนี้เป็นที่น่าสนใจว่า ผู้ประกอบการเป็นจำนวนไม่น้อย ทำธุรกิจการท่องเที่ยว โดยยึดคติพจน์ธุรกิจอย่างเคร่งครัด เช่น "ในการที่จะประสบความสำเร็จก่อนอื่นจะต้องตกลงลมรักในงานนี้เสียก่อน" "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

การที่จะประกอบธุรกิจทางการท่องเที่ยวหรือธุรกิจด้านอื่นๆ ก็ตาม ส่วนใหญ่แล้ว ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ผู้เขียนจึงใคร่ขอเสนอคุณลักษณะของทีมงานที่ดีเสียก่อนก่อนที่จะพูดถึงคุณลักษณะที่ถึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จจากการศึกษาวิจัยสถาบันที่มีชื่อว่า "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 และพึ่งพาอาศัยได้อย่างสม่ำเสมอ 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 (resource fulness) ทีมงานจะต้องรู้จักใช้เนื้อหาสาระและความคิดอย่างชาญฉลาดเพื่อจัดการกับปัญหาต่างๆ 10) ความตรงต่อเวลา (punctuality) ทีมงานจะต้องตรงต่อเวลา ถ้าสมาชิกของทีมงานไม่ตรงเวลา การที่ทีมงานร่วมมือกันจะเป็นไปได้ยาก 11) การทนได้ (tolerance) เนื่องจากสมาชิกของทีมงานในยุคปัจจุบันแตกต่างกันในด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ภาวะทางสังคม ตลอดจนแตกต่างกันเพื่อทางด้านวัฒนธรรมและความคิดเห็นทางการเมือง สมาชิกของทีมงานควรมีความรู้สึกระมัดระวังในเรื่องนี้ พยายามอดทนใจกว้าง ให้อภัยและยอมรับในความแตกต่างเหล่านี้ได้ 12) ควรมีความวิริยะอุตสาหะ (perseverance) สมาชิกของทีมจะต้องเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคขวางกั้นก็ตาม ตลอดจนไม่ยอมเสียกำลังใจ เพราะถ้ากำลังใจเสียไปทุกอย่างจะเสียไป ดังคำกล่าวที่ว่า "If your courage is gone, then all is gone."

ลักษณะของผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวที่พึงประสงค์และจะนำไปสู่ความสำเร็จ

คราวนี้ผู้เขียนจะกล่าวเจาะจงลงไปในเรื่องที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำธุรกิจของเขา คำถามอาจจะมีความว่า "ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวมีกี่ประเภทหรือกี่ชนิด" คำตอบก็คือขึ้นอยู่กับว่าเราใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก

ประเภท โสมและแฮทเทิน (Koh and Hatten, 2002 : 21-44) อธิบายว่าถ้าเราจำแนกโดยยึดถือเอาความแตกต่างทางด้านผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ (product differentiation) เป็นเกณฑ์ ผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวอาจจำแนกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. **ผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์** ผู้ประกอบการประเภทนี้เป็นบุคคลที่ให้สิ่งใหม่ๆ ที่แท้จริงแก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น โทมัสคูก (Thomas Cook) ได้ริเริ่มตั้งบริษัทการท่องเที่ยวขึ้นเป็นครั้งแรก โดยที่ไม่เคยมีใครทำธุรกิจประเภทนี้มาก่อน ในทำนองเดียวกันผู้ทำธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเช็ค สำหรับผู้เดินทางของอเมริกันเอ็กซ์เพรส (American Express travelers cheques) ก็เป็นผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์คิดค้นเช่นกัน

2. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงนวัตกรรม** ผู้สร้างดิสนีย์แลนด์ (Disneyland) ถือได้ว่าเป็นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงนวัตกรรม เพราะได้สร้างสวนสนุก ในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิม คาซิโนไฮเต็ลก็เช่นกัน เพราะเป็นโรงแรมที่มีทั้งที่พัก อาหาร การบันเทิง และการพนันในสถานที่เดียวกัน ผิดแผกไปจากโรงแรมแบบเก่าๆ ที่มักจะมีแต่ที่พักเพียงอย่างเดียว ถ้าลักษณะของการบริการแตกต่างกับการบริการของคู่แข่งอย่างมากและยากที่จะลอกเลียนแบบได้ ธุรกิจของผู้ประกอบการประเภทนี้จะอยู่ได้ยาวนาน อย่างไรก็ตามก็ดีถ้านวัตกรรม (innovation) ของผู้ประกอบการประเภทนี้ประสบความสำเร็จอย่างสูงก็อาจนำไปสู่สภาวะ “การทำลายล้างเชิงสร้างสรรค์” ได้ นั่นคือ มันจะไปทำลายธุรกิจ

บางอย่างให้ล้มครืนลงไป ตัวอย่างเช่น การเกิดขึ้นของเครื่องคอมพิวเตอร์พีซี (personal computer) ไปทำให้เครื่องพิมพ์ดีดธรรมดาอยู่ไม่ได้ และการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) หรือการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจต่างๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาจจะทำให้การซื้อขายโดยอาศัยแคตตาล็อกที่ส่งไปทางไปรษณีย์ ต้องอันตรธานไปเป็นต้น

3. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงเลียนแบบ** ผู้ประกอบการประเภทนี้เป็นพวกที่ทำเลียนแบบ หรือทำเหมือนผู้ประกอบการคนอื่นๆ ที่เคยทำมาแล้ว ตัวอย่างเช่น เจ้าของโรงแรม โมเต็ลสวนสนุก คาเฟ่ (café) ร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น ผู้ที่ได้รับสิทธิพิเศษในการขายสินค้าหรือบริการของบริษัทอื่น (franchisees) ก็จัดอยู่ในประเภทผู้ประกอบการเชิงเลียนแบบเช่นกัน สิ่งที่ผู้ประกอบการประเภทนี้ให้แก่ลูกค้ามักจะไม่ได้รับการปฏิเสธ เพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าคุ้นเคยอยู่แล้วแต่ผู้ประกอบการมักจะไม่ประสบกับการแข่งขันทางด้านตลาดสูง

โสม และ แฮทเทิน ได้ให้ทรรศนะต่อไปอีกว่าถ้าเราใช้ วิธีการทางพฤติกรรม (behavioral approach) เป็นเกณฑ์ในการจำแนกประเภทของผู้ประกอบการทางด้านการท่องเที่ยวสามารถจะจำแนกได้ถึง 6 ประเภทด้วยกัน อันได้แก่

1. **ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวแนววิถีชีวิต** ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวแนววิถีชีวิต เป็นผู้ที่ทำธุรกิจเพื่อตอบสนองความนิยมชมชอบหรือ วิถีชีวิตตลอดจนสนับสนุนงานอดิเรก และความสนใจของตนเป็นสำคัญ เมื่อได้ทำธุรกิจไปแล้วก็ไม่ได้คาดหวังว่าธุรกิจจะต้องเจริญก้าวหน้าอย่างมากมาแต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น ผู้เกษียณอายุที่ต้องการอาศัยอยู่ใน

สภาพแวดล้อมที่สงบเงียบและใกล้กับธรรมชาติ ก็อาจจะซื้อกระท่อมชายทะเลสาบสักหลังหนึ่ง แล้วทำเป็นร้านอาหารเล็กๆ เพื่อบริการแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น สาเหตุที่ตั้งขายอาหารเพราะเจ้าของมีนิสัยชอบปรุงอาหารเป็นชีวิตจิตใจ

2. ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวแนวสังคม ผู้ประกอบการประเภทนี้ เป็นผู้ประกอบการธุรกิจทางการท่องเที่ยวโดยไม่ได้มุ่งหวังกำไร หรือทำในเชิงพาณิชย์แต่อย่างใด ตัวอย่างเช่น ผู้ก่อตั้งสวนส่วนบุคคล พิพิธภัณฑ์ ถึงกระจกเลี้ยงปลา หอศิลป์ เป็นต้น

3. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงแผลงเร้น ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวบางคนมีงานบางอย่างที่ทำเต็มเวลา และมีรายได้เป็นประจำอยู่แล้ว แต่พยายามทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวควบคู่ไปด้วยในลักษณะที่ทำไม่เต็มเวลา ผู้ประกอบการประเภทนี้เรียกว่า ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงแผลงเร้น ตัวอย่างเช่น อาจารย์มหาวิทยาลัยที่ทำธุรกิจนำเที่ยวในบางฤดูกาล เลขานุการของผู้จัดการบริษัทที่แอบทำธุรกิจเกี่ยวกับการเป็นเพื่อนแขก เป็นต้น ถ้าธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างมาก ผู้ประกอบการอาจจะกระโดดเข้าเต็มตัวและเต็มเวลาก็ได้

4. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงชายขอบ ผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวที่ทำธุรกิจในภาคที่ไม่เป็นทางการทั้งหลาย จัดอยู่ในประเภทผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงชายขอบ อาทิเช่น มัคคุเทศก์เถื่อน ผู้เร่ขายอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวตามถนนหนทาง ผู้เร่ขายของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นต้น ผู้ประกอบการเหล่านี้ทำธุรกิจในลักษณะ

ที่ไม่ได้จดทะเบียนการค้าให้ถูกต้อง และเป็นธุรกิจขนาดเล็กมาก จึงไม่อาจจะพูดได้ว่า เป็นผู้ประกอบการทางการด้านการท่องเที่ยวที่แท้จริง

5. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุกรม ผู้ประกอบการประเภทนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ทำธุรกิจต่อเนื่องกันยาวนาน และอาจทำธุรกิจหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ในบางกรณี หากประสบความสำเร็จแล้ว ก็จะลุกขึ้นมาทำใหม่อีก ส่วนผู้ที่ประสบความสำเร็จนั้น จะมีส่วนช่วยต่อชุมชนอย่างมากในแง่ที่ว่า ช่วยกระจายรายได้ให้แก่สมาชิกของชุมชน และช่วยเสริมสร้างโครงสร้างทางด้านอุตสาหกรรมของชุมชนให้ดูแข็งแกร่ง ส่วนข้อเสียที่อาจจะเกิดขึ้นได้ก็คือ ทำให้คนเพียงไม่กี่คนของชุมชน (ผู้ประกอบการ) ไปควบคุม และมีอิทธิพลต่อคนส่วนใหญ่ของชุมชนได้

6. ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่กำลังเริ่ม ผู้ประกอบการประเภทนี้ได้แก่ ผู้ที่กำลังอยู่ในกระบวนการของการก่อตั้งธุรกิจ เช่น กำลังแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ กำลังทำแผนทางธุรกิจ กำลังศึกษาดูสถานที่ตั้งของธุรกิจ ฯลฯ พูดอีกนัยหนึ่ง ผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่กำลังจะเริ่มมีความคล้ายคลึงกับผู้ประกอบการศักยภาพ หรือผู้ประกอบการที่มีแนวโน้มที่จะเป็นในอนาคต ต่างกันตรงที่ว่า ผู้ประกอบการศักยภาพยังไม่อยู่ในกระบวนการของการก่อตั้งธุรกิจแต่อย่างใด เพียงแต่ว่า สักวันอาจจะมีปัจจัยบางอย่างผลักดันให้เข้าไปสู่ธุรกิจการท่องเที่ยวได้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จอย่างสูงที่สามารถมองเห็นได้อย่างประจักษ์ชัด

ได้แก่อีกต่อไป

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

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

3. **ความกระตือรือร้น และการทำงาน หนัก** เป็นคุณลักษณะเด่นของ เค็มม็อนส์วิลสัน (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. **การชอบทำงานกิจวัตรเดฟโทมัส** (Dave Thomas, cited in Krass, 1998 : 309-313) ผู้สร้าง Wendy's restaurant chain ตั้งข้อสังเกตว่า คนส่วนใหญ่ไม่ชอบการทำงานกิจวัตร หรืองาน ที่ทำเป็นประจำ สม่าเสมอ เขาอธิบายว่า งานที่ทำ เป็นกิจวัตรนี้แหละจะช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยไม่คาดคิดได้อย่างมาก เขาจึงกล่าวเตือนว่า เราจะต้องทำงานที่เป็นพื้นฐานหลักให้ดีที่สุด โดย ทำแล้วทำเล่าทุกๆ วันเป็นประจำ

5. **ความเป็นระเบียบ** เป็นสิ่งที่ เจ วิลลาร์ด มาริอ็อท (J. Willard Marriot, cited in Krass, 1998 : 453-459) ผู้สร้าง The Marriot Hotel Chain ได้ยึดถือเป็นแนวบริหารงานของเขา เขากล่าวว่า ศิลปะของความก้าวหน้า ก็คือ การรักษาความเป็นระเบียบเอาไว้ท่ามกลางความ เปลี่ยนแปลง และในขณะเดียวกันก็รักษาความ เปลี่ยนแปลงเอาไว้ท่ามกลาง ความเป็นระเบียบ นอกจากนี้มาริอ็อท มองว่า “คนมีความสำคัญ เป็นอันดับหนึ่ง” เพราะฉะนั้น จะต้องให้การดูแล เอาใจใส่ “บุคคลากร” ในองค์กรให้ดีที่สุด ตลอดจน สร้างความรู้สึกเป็นเสมือนครอบครัวเดียวกัน ให้เกิดขึ้นกับบริษัทให้ได้

6. **การยึดถือเอาธุรกิจเป็นชีวิตจิตใจ** ไฮเวิร์ด ดี จอห์นสัน (Howard D. Johnson, cited in Krass, 1998 : 295-299) เจ้าของบริษัทภัตตาคาร ที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกาคนหนึ่ง ได้ดำเนิน ธุรกิจโดยยึดหลักการที่ว่า “ธุรกิจ คือ ชีวิต” เขาทุ่มเทต่อธุรกิจอย่างสุดชีวิต เขาไม่เคยมีงาน อดิเรกไม่เคยเล่นกีฬาชนิดใดๆ เลย เมื่อไปงานเลี้ยง แต่ละครึ่ง เขาจะจบลงเอยด้วยการเจรจาทางธุรกิจ ในการบริหารธุรกิจของเขา เขาพยายามตรวจงาน อยู่ตลอดเวลา และคอยกระตุ้นให้พนักงานทำงาน อย่างขยันขันแข็งมากยิ่งขึ้นเสมอ

7. **ความตั้งใจแน่วแน่ที่จะให้ประสบความสำเร็จ ความอดทน และความวิริยะ อุตสาหะ** 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

8. ความขยัน จินตนาการ และความรู้สึก
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 คอนราด เอ็น ฮิลตัน (Conrad N. Hilton
 Ritz, cited in Lundberg, 1994 : 198-201)
 ประธานบอร์ดของ Hillton Hotels Corporation.
 ฮิลตันสวดมนต์เป็นประจำสม่ำเสมอ สวดภาวนา
 ให้ได้ทรัพย์สมบัติชิ้นใหม่ 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
มนุษย์เห็นควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก
 เป็นปรัชญาที่จีน เกอर्टดอน (Jean Fourdon,
 2003 : 14) ได้ยึดถืออย่างเคร่งครัดในการบริหาร
 โรงแรม มอนทรีออล โนวเทล (the Montreal

Novotel) ในประเทศแคนาดา เกอर्टดอนบอกว่า
 “พนักงานของโรงแรม มีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง
 ลูกค้า มีความสำคัญเป็นอันดับที่สอง และถ้าใคร
 มีความสำคัญเป็นอันดับที่สาม” ในฐานะที่เป็น
 ผู้จัดการของโรงแรม เกอर्टดอน ได้ให้สวัสดิการ
 และเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดีรวมทั้งชีวิต
 ครอบครัวของพวกเขา ตลอดจนสอนให้พนักงาน
 ทุกคนเป็นผู้ที่มีความรู้ทุกๆ ไปในทุกๆ ด้านของ
 โรงแรม แทนที่จะเชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่ง
 โดยเฉพาะเพียงด้านเดียว เกอर्टดอนกล่าวว่า
 “I preach for generalists, not specialists.” ผลที่
 ตามมาก็คือ พนักงานสามารถสลับสับเปลี่ยนทำงาน
 ในด้านต่างๆ ได้ ทำให้งานของโรงแรมดำเนิน
 ไปได้อย่างราบรื่นโดยไม่ชะงักงัน การบริหาร
 โดยยึดถือ ปรัชญาข้างต้นของเกอर्टดอนทำให้
 พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานอย่าง
 ดีเยี่ยมจนทำให้แขกที่มาพักที่โรงแรมต่างพูด
 คยกันว่า “เมื่อมาพักที่โรงแรมนี้ พวกเราได้รับการ
 ปฏิบัติเหมือนพระราชินี”

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการ เป็นจำนวน
 ไม่น้อยประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวโดยยึดถือ
 คติพจน์ทางธุรกิจเป็นเครื่องนำทาง เช่น “สูตรความ
 สำเร็จของงานมี 3 คำ คือ ทำงาน ทำงาน ทำงาน”
 “ในการทำธุรกิจถ้าท่านเพียรพยายามอย่างไม่ลดละ
 ท่านจะบรรลุผลสำเร็จหรือไปถึงจุดหมายปลายทาง
 ทางได้” “แทบไม่มีอะไรที่จะเป็นไปได้ ถ้าเรา
 ขยันหมั่นเพียรและใช้ทักษะ” “การผัดวันประกัน
 พรุ่งคือการฆ่าโอกาส” “พยายามทำให้ดีที่สุด สิ่งที่เรา
 ทำวันนี้เราจะเก็บเกี่ยวในวันหน้า” “การทำงานหนัก
 ไม่เคยฆ่าใคร ยิ่งทำงานหนักยิ่งทำให้เรามีสุขภาพดี
 และมีความสุขยิ่งขึ้น” “ในการที่จะให้ประสบความสำเร็จ
 สำเร็จในการทำงาน สิ่งแรกที่ต้องทำคือ ตกหลุม

รักในการทำงานเสียก่อน” “ความลับของนักธุรกิจ คือ การรู้ในสิ่งที่คนอื่นไม่รู้” “ทรัพย์สินส่วนบุคคล ไม่ใช่เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งที่สำคัญคือ ทีมงานที่เราทำร่วมกับเขาต่างหาก” “การทำเงินเป็นศิลปะและการทำงานก็เป็นศิลปะ แต่การทำธุรกิจที่ดีเป็นศิลปะที่เหนือกว่าศิลปะทั้งปวง” “ผู้นำทางธุรกิจจะต้องเป็นคน ที่เห็นมากกว่าลูกน้อง เห็นไกลกว่าลูกน้อง และเห็นก่อนลูกน้อง (Exley, 1993:10-42).

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.

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.