

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของ
ธุรกิจนำเที่ยว

ชื่อผู้เขียน

นางสาวสุภาวดี ล้อมหางคด

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพิน สันติธีรากุล	ประธานกรรมการ
อาจารย์นันทนา คำนวน	กรรมการ
อาจารย์ฉัตรแก้ว สิมารักษ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการออกแบบสอบถามธุรกิจนำเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เคยรับนักศึกษาฝึกงานจำนวน 150 แห่ง และนำข้อมูลมาประมวลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) และแสดงผลการศึกษาในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ อัตราส่วน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่เปิดดำเนินการมาเป็นเวลา 1-5 ปี มีการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวประเภทจัดนำนักท่องเที่ยวจากภายในประเทศและจากต่างประเทศท่องเที่ยวภายในประเทศ มีจำนวนพนักงาน 1-5 คนและส่วนใหญ่มีการบริการจัดนำเที่ยวชมภูมิทัศน์ (Sight-seeing Tour)

คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ที่ธุรกิจนำเที่ยวระดับความสำคัญมากที่สุดคือคุณสมบัติด้านทัศนคติ รองลงมาคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยและคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ โดยในรายละเอียดจำแนกตามคุณสมบัติทั้ง 3 ประการพบว่า

- คุณสมบัติด้านทัศนคติ ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องมีจิตใจรักในงานบริการเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือให้ความสำคัญต่อการบริการผู้อื่น และมีความภาคภูมิใจในอาชีพธุรกิจการท่องเที่ยว ตามลำดับ

- คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องความซื่อสัตย์ไว้วางใจได้เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือมีความรับผิดชอบ มีนิสัยกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีมนุษยสัมพันธ์ดีเข้ากับผู้อื่น ได้ดีทั้งระดับหัวหน้าเพื่อนร่วมงาน และนักท่องเที่ยว มีมารยาทที่ดีแบบไทยเช่น มีสัมมาคารวะ สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน มีความอดทน มีความใฝ่รู้และรู้จักพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และมีความสามารถในการปรับตัวทั้งต่อนักท่องเที่ยว เพื่อนร่วมงาน และสิ่งแวดล้อมได้ดี ตามลำดับ

- คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ธุรกิจนำเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องมีทักษะในการพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือมีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆให้นักท่องเที่ยวฟัง และมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวทั้งในด้านประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตามลำดับ

Independent Study Title	Desired Characteristics of Training Students by Travel Agency		
Author	Miss Supawadee Lormahamongkol		
M.A.	Tourism Industry Management		
Examining Committee	Asst.Prof. Orapin	Santidhirakul	Chairman
	Lecturer Nantana	Kumnuan	Member
	Lecturer Chatkaew	Simaraks	Member

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study desired characteristics of training students by travel agencies in Muang District, Chiang Mai Province. The data were collected by using questionnaires completed by 150 travel agencies. The data analysis by statistics such as frequency, percentages and mean, was analyzed by SPSS Programme (Statistical Package for the Social Sciences Programme). The results of the study were as follows:

Most travel agencies have operated for 1-5 years and have run domestic and inbound tour businesses. They have 1-5 staff in their offices and most of them had sight-seeing tour service.

Desired characteristics of training students by the travel agencies that the most important one was the attitude characteristic. The next ones in the rank were the habit and knowledge and skill characteristics, respectively. The details of these characteristics were as follows :

For the attitude characteristic aspect, most travel agencies requires training students to have service mind as the priority. The next were serving other people as their priorities and proudness in working in tourism field, respectively.

In the habit characteristic, most travel agencies required honesty and reliability of the training students. The next ones were having responsibilities, enthusiasm, ability to solve the immediate problems, friendliness with bosses, colleagues and tourists, having good manners in Thai styles eg. courteousness, politeness, modesty etc. , patientness, self-motivation and

self-improvement, and ability to be familiar with tourists, colleagues and working environment, respectively.

For the knowledge and skill characteristic, the one that the travel agencies required most was good English conversation skill of training students. The following ones were the ability to communicate information to tourists and knowledge about tourism sites that are historical, economic, social and political importance, respectively.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University