

การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ
การปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

นางสาวจุฑาทวีตน์ พงษ์ภักทินทร์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาศรีวิชัย
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2555
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

THE DEVELOPMENT OF A TRAINING MODEL BASED ON
ACTION LEARNING CONCEPT TO ENHANCE PERFORMANCE FOR
INTERNATIONAL EDUCATION CONSULTANTS

Miss Chutharat Pongpattarrine

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Non-Formal Education

Department of Lifelong Education

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2012

Copyright of Chulalongkorn University

จุฑารัตน์ พงษ์ภัทริรินทร์: การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ. (THE DEVELOPMENT OF A TRAINING MODEL BASED ON ACTION LEARNING CONCEPT TO ENHANCE PERFORMANCE FOR INTERNATIONAL EDUCATION CONSULTANTS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ.ดร.วรรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: ดร.นภมณฑล ลิขมื่นเปี่ยม, 459 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 3) เพื่อศึกษาผลกระทบของใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยแบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 4 ขั้นตอนตามวัตถุประสงค์ และมีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า สมรรถนะสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำแนกได้ 4 สมรรถนะ ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษา และ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับวิชานักเรียน 2) สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร และ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า 3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ ได้แก่ บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 4) สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ จิตบริการ และ หลักจริยธรรมในการให้บริการ

2. ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นจากการนำขั้นตอนการพัฒนาแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (Blank, 1982) และ ขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (Marquardt, 2004) มาผสมผสานองค์ความรู้โดยสังเคราะห์ขั้นตอนทั้งสองแนวคิดผนวกเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ขั้นตอน ได้แก่ 1) กำหนดและอธิบายค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2) กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน 3) กำหนดภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 4) วิเคราะห์ภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและเพิ่มเติมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 5) กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 6) เรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 7) พัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 8) พัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ 9) นำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมฯ และ 10) สรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรม

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้ารับการฝึกอบรม มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการให้บริการเพิ่มขึ้น/ ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานในด้านทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จิตบริการ และหลักจริยธรรมในการให้บริการ

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ 1) ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม 2) เนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 3) กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 4) การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ขณะที่ เงื่อนไขที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม และ 2) การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

ภาควิชา การศึกษาตลอดชีวิต..... ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา การศึกษานอกระบบโรงเรียน..... ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

ปีการศึกษา 2555..... ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

5184463227 : MAJOR NON-FORMAL EDUCATION

KEYWORDS: TRAINING MODEL / ACTION LEARNING / COMPETENCIES / INTERNATIONAL EDUCATION CONSULTANTS

CHUTHARAT PONGPATTARRINE: THE DEVELOPMENT OF A TRAINING MODEL BASED ON ACTION LEARNING CONCEPT TO ENHANCE PERFORMANCE FOR INTERNATIONAL EDUCATION CONSULTANTS. ADVISOR: ASST.PROF. WORARAT PATHUMCHAROENWATTANA, Ph.D., CO-ADVISOR: NOPPAMONTON SIBMEUNPIAM, Ph.D., 459 PP.

This study was the research and development study, the objectives were to 1) study and identify the required competencies for international education consultants; 2) develop a training model based on action learning concept to enhance performance for international education consultants; 3) study the implementation of the training model based on action learning concept to enhance performance for international education consultants and; 4) analyze the factors and the conditions of the training model implementation based on action learning concept to enhance international education consultants' performance. The results were as follow:

1. The results of the required competencies for international education consultants were found in four groups of competencies: 1) knowledge: educational system knowledge and student visa regulation knowledge; 2) skills: communication skills, and problem solving skills; 3) characteristic: appropriated manner for the international education consultants; and 4) attitude: service mind and professional ethic of the service.

2. The results of the training model development were based on the integrated of Blank (1982)'s concept of Competencies – Based Training Model, and Action Learning's idea, developed by Marquardt (2004) which were synthesized to be 10 steps of the model development were: 1) identify and describe the specific definition of international education consultants career; 2) identify the essential international education consultants' prerequisites; 3) identify and verify international education consultant's job description; 4) analyze the international education consultant's job description and add necessary knowledge tasks; 5) determine the terminal performance objective for international education consultant service; 6) arrange the job description and the terminal performance objective for international education recruitment service; 7) develop the competencies assessment test; 8) develop learning guide; 9) implement the learning guide and; 10) summarize the assessment of the training program implementation.

3. The results of the implementation the training model were found on the international education consultants' behavior significant developed regarding to the competencies enhancement on communication skills, problem solving skills, appropriated manner for the international education consultants, service mind, and professional ethic of the service.

4. The result of analyze the factors and the conditions of the training model implementation based on action learning concept to enhance international education consultants' performance found on four factors: 1) the international education consultants who were participated in the training program; 2) the content were used in the training program; 3) learning activities were applied in the training program; and 4) the evaluation method of the international education consultants' competencies enhancement. Two conditions of the training model implementation were 1) the international education consultants' work experiences and 2) internal and external supportive on the processing of the learning activities.

Department : Lifelong Education..... Student's Signature.....

Field of Study : Non-Formal Education..... Advisor's Signature.....

Academic Year : 2012..... Co-advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรัตน์ ปทุมเจริญวัฒนา และ ดร.นภมณฑล สิบหมื่นเปี่ยม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ทั้งสองท่าน สำหรับการสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการช่วยเหลือ แก้ไข ปรับปรุง ชี้แนะแนวทาง และให้กำลังใจ แก่ผู้วิจัยในการพัฒนาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา รัตนอุบล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัสวาศน์ โกวิทยา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ที่กรุณาให้เกียรติเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้คำชี้แนะที่เป็นประโยชน์อันนำไปสู่การปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ แกมเกตุ ดร.วราณี เวสสุนทรเทพ ดร.รัตติกอ วรรณสุวรรณ และ คุณอุดม ดิษฐสำเร็จ ที่ให้เกียรติเป็นคณะผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย อันเป็นผลให้เครื่องมือวิจัยที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้พิจารณาอนุมัติให้ผู้วิจัยได้รับเงินสนับสนุนทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่นที่ 17 ครั้งที่ 1/2555 ส่งผลให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

ขอขอบพระคุณ คุณปรานี ทั้งพิทักษ์ไพศาล กรรมการผู้จัดการบริษัท เพอร์เธอร์ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด ในความอนุเคราะห์จัดสรรเวลาการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้วิจัยได้พัฒนางานวิจัยจนสำเร็จลุล่วง รวมทั้งขอขอบคุณ คุณภูริต โสภณคณาภรณ์ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจและเจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษา บริษัท อินโฟเลิร์นนิ่ง จำกัด คุณพูนสุข น้อยจตุรัส เจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษา ระดับอาวุโส บริษัท ไอดิล เอ็ดดูเคชั่น จำกัด และ คุณนพวรรณ จำปาเงิน เจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษา ระดับอาวุโส บริษัท โปรเฟสชั่นเนล อินเตอร์เอ็ดดูเคชั่น จำกัด ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณตัวแทนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกท่าน ในความร่วมมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการทดลองในงานวิจัยครั้งนี้

ท้ายที่สุด ขอกราบเท้าคุณพ่อสุรชาติ และคุณแม่วรรณา พงษ์ภทรินทร์ ที่ให้ชีวิตและสนับสนุนผู้วิจัย จนกระทั่งประสบความสำเร็จได้ในทุกวันนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	1
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามในการวิจัย.....	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
ขอบเขตงานวิจัย.....	7
สมมติฐานงานวิจัย.....	8
คำนิยามศัพท์.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีทางการศึกษานอกระบบ.....	15
1.1 ความหมายของการศึกษานอกระบบ.....	15
1.2 ปรัชญาการศึกษานอกระบบ.....	17
1.3 หลักการจัดการศึกษานอกระบบ.....	19
ตอนที่ 2 แนวคิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วยสมรรถนะ.....	21
2.1 ความสำคัญของสมรรถนะ.....	21
2.2 การกำหนดกรอบสมรรถนะ.....	23

บทที่		หน้า
2	ตอนที่ 3 รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ.....	24
	3.1 หลักการพื้นฐานของรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ.....	25
	3.2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ.....	28
	ตอนที่ 4 แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ.....	38
	4.1 องค์ประกอบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ.....	40
	4.2 ขั้นตอนการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่องค์กร.....	71
	ตอนที่ 5 ธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	87
	5.1 ความสำคัญของธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ...	89
	5.2 ลักษณะการดำเนินธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	89
	ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	91
	ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	99
3	ระเบียบวิธีการวิจัย.....	114
	ตอนที่ 1 การศึกษาการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	116
	ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	122
	ตอนที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	127
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	152

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	155
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาและกำหนดกรอบ สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการ ศึกษานานาชาติ.....	156
ตอนที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้ จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	168
ตอนที่ 3 ผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้ จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	172
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบ การฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ.....	236
ภาพรวมการดำเนินการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ การปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	242
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	244
การดำเนินการวิจัย.....	244
สรุปผลการวิจัย.....	251
อภิปรายผล.....	259
ข้อเสนอแนะ.....	271
รายการอ้างอิง.....	275
ภาคผนวก.....	285
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ.....	286

ภาคผนวก ข	แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	287
ภาคผนวก ค	แบบประเมินผลการพัฒนา (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	320
ภาคผนวก ง	แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ.....	326
ภาคผนวก จ	แบบประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	354
ภาคผนวก ฉ	แบบทดสอบข้อเขียนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	358
ภาคผนวก ช	แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	366
ภาคผนวก ซ	แบบประเมินผลการพัฒนา (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	372
ภาคผนวก ฌ	คู่มือการเรียนรู้.....	375
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	459

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การเปรียบเทียบลักษณะการดำเนินธุรกิจการบริการ กับ การให้บริการคำปรึกษา ด้านการศึกษา.....	87
2	การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมจากการผสมผสานแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรม เชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004).....	102
3	ผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์และการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะ ของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	120
4	ผลการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น.....	121
5	ผลการตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ และการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	126
6	ผลการทดลองใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ.....	131
7	ผลการทดลองใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการแก้ไขปรับปรุง.....	137
8	ผลการทดลองใช้แบบทดสอบข้อเขียนและการแก้ไขปรับปรุง.....	139
9	ผลการทดลองใช้ (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ.....	141
10	ผลการตรวจสอบคุณภาพ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ.....	143
11	ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการ สัมภาษณ์เชิงลึก.....	156
12	ข้อค้นพบที่ได้จากการตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	172
13	ข้อค้นพบที่ได้จากการสอบถามข้อมูลขอบเขตภาระงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	174
14	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับการ กำหนดค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ”.....	177

ตารางที่	หน้า
15	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับการกำหนดค่านิยมเฉพาะของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” 178
16	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับการกำหนดภาระงานที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะต้องปฏิบัติ..... 179
17	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน..... 183
18	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน..... 184
19	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับคุณลักษณะพื้นฐานเฉพาะวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน..... 185
20	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับทัศนคติพื้นฐานเชิงสร้างสรรค์ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน..... 186
21	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับความจำเป็นในการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ..... 187
22	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ..... 187

ตารางที่	หน้า	
23	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ.....	189
24	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 3 การวางแผนการเรียนที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ.....	190
25	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 4 การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียนตามหลักสูตรที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติตัดสินใจสมัครเรียน.....	192
26	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก.....	194
27	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 6 การยุติการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติภายหลังจากการเตรียมพร้อมให้แก่ผู้ใช้บริการที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก.....	197
28	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 7 การให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้เดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาตัดสินใจเลือกเรียน.....	198
29	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	200

ตารางที่	หน้า
30	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับทักษะ ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุน การปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ..... 201
31	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับคุณลักษณะ เฉพาะวิชาชีพที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนซึ่งมีส่วน สนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ..... 202
32	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับทัศนคติ เชิงสร้างสรรค์ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมี ส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ..... 204
33	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับการ กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการ ศึกษานานาชาติ..... 205
34	ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับลำดับ ภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ..... 207
35	รายการพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างกรให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษา นานาชาติ 210
36	ประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตาม แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ..... 212
37	เนื้อหาสาระและจุดประสงค์การเรียนรู้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จาก การปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการ ศึกษานานาชาติ..... 215
38	จำนวนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิด การเรียนรู้จากการปฏิบัติ แยกตามคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 219

ตารางที่	หน้า	
39	แผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการคำปรึกษา ด้านการศึกษานานาชาติและเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	222
40	อัตราส่วนการเปลี่ยนแปลงการแสดงพฤติกรรมตามสมรรถนะด้านต่างๆ ระหว่างกรปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ....	228
41	ผลคะแนนที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้รับจากการทำแบบทดสอบ ข้อเขียน แยกตามเนื้อหาที่ทำการทดสอบ.....	229
42	ข้อมูลที่ได้จากผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ให้ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรม.....	230
43	ข้อมูลที่ได้จากผลการสอบถามความคิดเห็นด้านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติฯ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ.....	231
44	ข้อมูลที่ได้จากผลการสอบถามความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติฯ ที่เข้าร่วม โปรแกรมการฝึกอบรม.....	232
45	ข้อมูลที่ได้จากผลการสอบถามความคิดเห็นด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรของ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติฯ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ	233

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แนวทางการอธิบายลักษณะของข้อกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ ฝึกอบรม.....	30
2 โครงสร้างขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการปฏิบัติงานในวิชาชีพและการกำหนดเนื้อหาใน การฝึกอบรม.....	31
3 แนวทางการเรียงลำดับหน้าที่เพื่อกำหนดลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้าย ในการปฏิบัติงาน.....	35
4 กรอบแนวคิดการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	113
5 สรุปผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อ เสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	171
6 รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ การปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	243

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา เป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั่วทุกมุมโลกโดยมีการศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะของประชากรภายในประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2555) สำหรับประเทศไทย การจัดบริการด้านการศึกษาเพื่อการพัฒนาศักยภาพของบุคคลภายในประเทศให้มีความสามารถในการแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับสากล นั้น ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่การจัดบริการการศึกษาก็ยังทำไม่ได้ไม่ทั่วถึงไปในทุกกลุ่มอาชีพและแรงงาน(สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2554) ความพยายามในการส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างทั่วถึงให้เกิดมีขึ้นกับประชาชนชาวไทย เป็นแนวนโยบายหนึ่งที่รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยต่างให้ความสำคัญและถือเป็นนโยบายหลักที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ ดังจะเห็นได้จากความพยายามในการปฏิรูประบบการศึกษาของประเทศไทย นับตั้งแต่การประกาศใช้ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 อย่างไรก็ตาม ตลอดช่วงระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา ยังคงพบเห็นสภาพการจัดการศึกษาที่เป็นปัญหาและไม่ตอบสนองต่อการขยายโอกาสทางการศึกษาให้กับประชาชนชาวไทยในทุกระดับ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552) ส่งผลให้รัฐบาลได้พยายามพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาของประเทศให้มีรูปธรรมมากขึ้นดังจะเห็นได้จากความสำเร็จในการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นกฎหมายด้านการศึกษาเพียงไม่กี่ฉบับที่ให้ความสำคัญกับการจัดรูปแบบการศึกษาที่เรียกว่า “การศึกษานอกระบบ” ซึ่งหมายถึง กิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบ หลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลาเรียนหรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นและหลากหลายตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้นและมีวิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการ (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2555 ; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552 ; จรววยพร ธรณินทร์, 2550)

การศึกษานอกระบบ เป็นการจัดบริการการศึกษาที่ส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนา ศักยภาพของวัยผู้ใหญ่ได้ โดยตรงกับการปฏิบัติงานและงานอาชีพที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และการศึกษานอกระบบยังเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนในประเทศได้เป็นอย่างดี (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2555) ปัจจุบัน การส่งเสริมการศึกษานอกระบบ มักออกมาในรูปแบบการฝึกอบรม โดยเฉพาะองค์กรภาคเอกชนจะ จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีเนื้อหาสาระในการพัฒนางานในบทบาทหน้าที่ให้แก่บุคลากรภายใน องค์กรและเสริมสร้างทักษะชีวิตให้รู้เท่าทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างสอดคล้อง กับแนวทางการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศสำหรับการ ปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง พ.ศ. 2552 – 2561 ที่มีวิสัยทัศน์การพัฒนากำลังคนของ ประเทศให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ ในการเสริมสร้างการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศทั่วโลก (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2555) ดังนั้น การจัดบริการการศึกษานอกระบบด้วยการฝึกอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาว จึงเป็น การส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนชาวไทยในทุกกลุ่มช่วงวัย โดยเฉพาะการ พัฒนากลุ่มคนวัยแรงงานที่ยังต้องการพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานที่ตนสังกัด ทั้งนี้ เพื่อการยกระดับ ภาพรวมของการพัฒนาสังคมไทยไปสู่การแข่งขันได้ในระดับสากล รวมทั้งประชาชนสามารถรู้เท่า ทันการเปลี่ยนแปลงในกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งปัจจุบันการเตรียมความพร้อมรับมือกับสภาวะการ เปลี่ยนแปลงของโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ นั้น องค์กรภาคเอกชนมีความตื่นตัว เพราะต้อง แข่งขันเชิงธุรกิจ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรของตนเพื่อมุ่งหวัง ส่งเสริม และพัฒนาสมรรถนะให้บุคลากรได้มีความสามารถในการปฏิบัติงานและส่งเสริมธุรกิจใ นองค์กรให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น โดยเฉพาะการสนับสนุนโอกาสให้แก่บุคลากรได้รับเข้าการ ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง (อรมณี สุนทรนนท์, 2552) การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีสมรรถนะสูง ในการปฏิบัติงานโดยการใช้การจัดการฝึกอบรมนั้น หลายๆ องค์กรหันมาให้ความสำคัญกับการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตนเองเพิ่มมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามยังมีองค์กรเอกชนอีก จำนวนไม่น้อยที่ไม่ประสบความสำเร็จในการฝึกอบรมพัฒนาทรัพยากรในองค์กรของตน เนื่องจาก มีข้อจำกัดหลายประการ อาทิ ขาดการวางแผนการพัฒนาบุคลากร ขาดองค์ความรู้วิชาการที่ เหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพเพื่อการปฏิบัติงาน ขาดรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับ บทบาทหน้าที่ของบุคลากรภายในองค์กร ขาดความเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เป็น

ต้น (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2555; บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด, 2555; โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น, 2555 และ แอ็ดวาส อินโฟ เซอร์วิส, 2555)

การบริการด้านการศึกษาต่อต่างประเทศ ของหน่วยงานเอกชนในประเทศไทยมีจำนวน 71 บริษัท และมีบุคลากรที่ทำบทบาทหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติซึ่งกระจายอยู่ในแต่ละบริษัท รวมทั้งสิ้นจำนวน 496 คน (สมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ, 2554) ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีบทบาทในการให้บริการประสานติดต่อกับผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ รวมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ และด้วยการดำเนินการดังกล่าวนี้ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จึงเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกและตัดสินใจของผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ดังนั้น หากผู้ให้คำปรึกษานานาชาติ ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะ ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแล้ว จะส่งผลเสียต่อผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ และเกิดผลกระทบทั้งระดับครอบครัว ระดับสังคม และระดับประเทศ รวมถึงผลกระทบระหว่างประเทศ อันเนื่องมาจากการได้รับข้อมูลจากผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ขาดความตระหนักในการปฏิบัติงานและส่งผลให้ผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ เกิดการกระทำผิดกฎระเบียบและก่อให้เกิดผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศกับประเทศที่ผู้ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ได้เดินทางไปพำนักและศึกษาอยู่ ความสำคัญของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ไม่ได้สิ้นสุดลงเมื่อผู้ใช้บริการได้รับการอนุมัติวีซ่าประเภทนักเรียนและเดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศแล้วเท่านั้น หากแต่เป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการปฏิบัติงานในอีกบทบาทหนึ่งของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านสังคม ที่จะคอยทำหน้าที่ประสานงาน ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในการดำเนินชีวิตของผู้ใช้บริการในขณะที่กำลังศึกษาอยู่ในต่างประเทศ ซึ่งบทบาทดังกล่าวได้ถูกคาดหวังจากผู้ให้บริการในการทำหน้าที่ผู้ให้บริการที่สมบูรณ์แบบของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้เดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศแล้ว (Pimpa, 2002; 2003a; 2003b; 2004 และ Sumrannartm, 1997) บทบาทหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ไม่ได้ถูกจำกัดอยู่แค่บริบทของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาในเชิงจิตวิทยาเท่านั้น หากแต่ในมิติของการดำเนินธุรกิจการบริการ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ยังต้องแสดงบทบาทของการเป็น “นายหน้า” (Agent) ในการนำเสนอขายหลักสูตรการเรียนระดับต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาที่ธุรกิจของตนเองเป็นตัวแทนอยู่ เพื่อให้ได้มาซึ่งจำนวนผู้ใช้บริการที่เดินทางไปศึกษาในสถาบันการศึกษาดังกล่าว และผลตอบแทนด้านการเงินในลักษณะของ “ค่านายหน้า” (Commission) จากสถาบันการศึกษา

เหล่านั้น ส่งผลให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานในธุรกิจการบริการที่มุ่งหวังผลกำไรตอบแทนสูงสุด ที่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนกับการปฏิบัติงานในบทบาทของการบริการคำปรึกษาเชิงจิตวิทยา และด้วยบทบาทหน้าที่และความสำคัญของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้งในมิติของการให้บริการคำปรึกษาเชิงจิตวิทยา และ มิติของการดำเนินธุรกิจการบริการด้านการศึกษา ส่งผลให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีเอกลักษณ์เฉพาะและเป็นการผสมผสานกันระหว่างการให้บริการคำปรึกษาเชิงจิตวิทยาที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร กับการดำเนินธุรกิจการบริการ ที่แสวงหาผลกำไรสูงสุด

สมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ (Thai International Education Consultants Association – TIECA) เป็นองค์กรหนึ่งที่พยายามส่งเสริมสนับสนุนการบริการด้านการศึกษาต่อต่างประเทศขององค์กรภาคเอกชนในประเทศ ซึ่งนับตั้งแต่อดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน กลับพบว่า “องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องยังไม่มีการศึกษาและกำหนด เรื่อง สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติโดยภาพรวม ตลอดจนไม่มีหลักฐานการฝึกอบรมเฉพาะในเรื่องนี้” (พงศกร เอี่ยมองค์, 2550) ภาพสะท้อนของปัญหาในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในปัจจุบัน อาทิเช่น การดำเนิน “โครงการแหล่งการเรียนรู้สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาต่อต่างประเทศ (Professional International Education Resources – PIER)” ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนและประชาสัมพันธ์โดยสำนักงานส่งเสริมการศึกษาประเทศออสเตรเลีย ด้วยการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ (Online) ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้าไปศึกษาข้อมูลต่าง ๆ และร่วมการเรียนรู้โดยผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) ได้ด้วยตนเอง (Professional International Education Resources, 2010) สำหรับประเทศไทย โครงการนี้ได้รับการประชาสัมพันธ์และเปิดรับผู้เข้าร่วมโครงการมาตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ. 2549 – 2550 แต่พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการจนกระทั่งสำเร็จตามหลักสูตรที่กำหนดขึ้นเพียง 29 คน (Professional International Education Resources, 2010) จากการวิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้นของปัญหา การฝึกอบรมสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติไม่เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ข้อมูล ผ่านระบบออนไลน์ (online) เพราะเนื่องจากแนวทางการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถสืบค้นข้อมูลจากเอกสารประชาสัมพันธ์ (Brochure) ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ขณะที่การเรียนรู้แนวทางการให้บริการในธุรกิจนี้ เกิดขึ้นจากการลอกเลียนแบบพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษา ที่มี

ประสบการณ์ และนอกจากนี้ การเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมฯ ผ่านระบบออนไลน์ (online) ดังกล่าว ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมโครงการฯ จะต้องเสียค่าใช้จ่ายมากถึง AUD 2,795 ตลอดหลักสูตร (ประมาณ 92,235 บาท สำหรับอัตราแลกเปลี่ยน 33 บาท ต่อ 1 ดอลลาร์ออสเตรเลีย) ในการลงทะเบียนสอบเพื่อขออนุมัติวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี (Diploma) ด้านการให้บริการการศึกษาต่อต่างประเทศ (Diploma of International Education Service) ซึ่งรูปแบบการฝึกอบรมแบบมีค่าใช้จ่ายเช่นนี้ ส่งผลให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ส่วนใหญ่ไม่สนใจเข้าร่วมโครงการการฝึกอบรมนี้ (Professional International Education Resources, 2010) จากปัญหาดังกล่าวมานั้น การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมสำหรับผู้วิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะเห็นว่าทุกมิติของการพัฒนาผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นเรื่องที่ต้องผ่านการดำเนินการแสวงหาทางออกของการแก้ไขปัญหาเพื่อทำให้เกิดผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศให้ลดน้อยลง

จากการศึกษาตามที่กล่าวมาข้างต้น การแก้ปัญหาองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการด้านการศึกษาต่อต่างประเทศขององค์กรภาคเอกชนในประเทศยังไม่มีการศึกษาและกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติโดยภาพรวม นั้น ประกอบกับผู้วิจัยปฏิบัติงานเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในบริษัทแห่งหนึ่งและทราบปัญหาในเรื่องนี้ จึงได้ทำการศึกษาแนวคิดการศึกษานอกระบบ โดยเฉพาะการดำเนินการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ที่เป็นขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ และทำการศึกษาแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ที่เป็นขั้นตอนการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่องค์กร มาพิจารณาผสมผสานเพื่อให้ได้รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยทั้งสองแนวคิดดังกล่าวนี้หากมีการผสมผสานกันแล้วจะสามารถเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานให้เป็นผู้ที่มีความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้สำเร็จและดียิ่งขึ้น

การศึกษาและนำแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) มาใช้ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการนั้นเป็นเพียงการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานในวิชาชีพการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หากแต่ในส่วนของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบการเรียนรู้ ที่มีความเหมาะสมและตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้อย่างสมบูรณ์ และผู้วิจัยได้คัดเลือกแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action

Learning) ของ Marquardt (2004) มาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้วยหลักการของกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการตั้งคำถาม (Questioning) การสะท้อนความคิด (Reflection) การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning) และการนำไปใช้ (Implementation) ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสามารถนำรูปแบบการเรียนรู้ดังกล่าวไปใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายใต้การปฏิบัติงานประจำวันได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงเป็นจุดเริ่มต้นในการนำแนวคิดการศึกษานอกระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม โดยนำขั้นตอนการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (Blank, 1982) และขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (Marquardt, 2004) เหล่านี้ มาผสมผสานองค์ความรู้โดยสังเคราะห์ขั้นตอนทั้งสองแนวคิดผนวกเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จากนั้นนำไปศึกษาเพื่อจะได้รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนต่อการพัฒนาการศึกษาของประชาชนชาวไทยให้ออกสู่โลกกว้างในระดับสากล ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้แก่องค์กรที่จัดบริการด้านการศึกษาต่อต่างประเทศที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ อันจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรของชาติที่กลับจากการศึกษาต่อต่างประเทศและมีความสามารถนำความรู้เพื่อพัฒนาในมิติต่าง ๆ ของประเทศชาติ ต่อไป

คำถามในการวิจัย

1. สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมีอะไรบ้าง
2. รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมีลักษณะอย่างไร
3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่พัฒนาขึ้นเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเป็นอย่างไรบ้าง
4. มีปัจจัยและเงื่อนไขใดบ้างที่จะส่งผลกระทบต่อ การนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
3. เพื่อศึกษาผลการทดลองการใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ขอบเขตงานวิจัย

แนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตประชากรที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ที่เป็นกลุ่มบริษัทตัวแทนสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ โดยมีจำนวนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำนวนทั้งสิ้น 496 คน (ข้อมูลเดือน มกราคม 2554)

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยพิจารณาจากประสบการณ์ทำงานในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่มีประสบการณ์ทำงานในการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 186 คน
2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์ทำงานในการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 310 คน

ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนประกอบด้วย

1. เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ของ Marquardt (1999, 2002, และ 2004)

2. เนื้อหาที่ใช้ในโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ได้แก่ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ การปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา และกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในงานวิจัยครั้งนี้

ด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อวัตถุประสงค์การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรต้น ได้แก่ รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

สมมติฐานงานวิจัย

เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

จุฬารัตน์ วันไชยธนวงศ์ (2536) ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แนะแนว ประจำศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ ในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด พบว่า เจ้าหน้าที่แนะแนวส่วนใหญ่ไม่มีวุฒิการศึกษาด้านการแนะแนวการศึกษาหรือจิตวิทยา ไม่เคยเรียนวิชาการแนะแนวเบื้องต้นในขณะที่ศึกษาอยู่ในสถาบันการศึกษา และไม่มีประสบการณ์ทำงานด้านการแนะแนวในระบบโรงเรียน ไม่เคยรับการอบรมด้านงานแนะแนวในระบบโรงเรียนและงานแนะแนวการศึกษานอกโรงเรียน

พร ศรียมก (2545) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ พบว่าเป็นรูปแบบที่ทำให้หัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมเกิดการเรียนรู้และเสริมสร้างสมรรถนะ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ ขณะที่รูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมได้

ประจวบ แผลมหลัก (2547) ศึกษาแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผ่านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ทางการศึกษานอกโรงเรียนโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่พัฒนาขึ้น สามารถสนับสนุนให้ อสม. เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2550) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ / เขต สำนักงานบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลจากการทดลองใช้รูปแบบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่พัฒนาขึ้นพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนทั้งสองแห่งมีความรู้ และเจตคติต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสูงขึ้น

สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2550) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ การพัฒนาทักษะและทัศนคติในระดับมาก มีความพึงพอใจในการฝึกอบรมด้านเนื้อหาวิชา วิทยากร การจัดบรรยากาศการเรียนรู้ ในระดับมาก และ มีความสม่ำเสมอในการเข้าชั้นเรียน และมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมในระดับดีมาก

วิรัช คันศร (2551) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งผลของการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมพบว่า ผู้รับการฝึก มีสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และ ด้านคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยปัจจัยที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปใช้ คือ สภาวะแวดล้อมก่อนการฝึกอบรม ทรัพยากรที่เหมาะสมในการฝึกอบรม กระบวนการระหว่างการพัฒนา และ ผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม ขณะที่ข้อจำกัดของการนำรูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปใช้ ได้แก่

นโยบายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ความพร้อมของหน่วยฝึกอาชีพ ความรอบรู้ของผู้สอน และความร่วมมือของผู้รับการฝึก

ประยุทธ์ นามสุบิน (2552) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการตลาดแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ โดยผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะทางด้านการตลาดที่จำเป็นของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์มี 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ ความสามารถช่วยสหกรณ์ในการพัฒนาแผนการตลาด และความสามารถช่วยสหกรณ์ในการวางแผนกลยุทธ์การตลาด ซึ่งผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมพบว่า สมรรถนะทางด้านการตลาดทางด้านความรู้มีค่าสูงขึ้น ในขณะที่สมรรถนะทางด้านการตลาดด้านทักษะมีการพัฒนาขึ้นเพียงเล็กน้อย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน และการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ พบว่า ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้สูงขึ้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

“รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติสามารถนำไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้”

คำนิยามศัพท์

การพัฒนา หมายถึง การนำขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (Blank ,1982) และขั้นตอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (Marquardt,2004) มาผสมผสานองค์ความรู้โดยสังเคราะห์ขั้นตอนทั้งสองแนวคิดผนวกเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

รูปแบบการฝึกอบรม หมายถึง การดำเนินการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ให้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย 1) กำหนดและอธิบายคำนิยามเฉพาะของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2) กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน 3) กำหนดภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 4) วิเคราะห์ภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและเพิ่มเติมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 5) กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 6) เรียงลำดับภาระงานและเป้าหมาย

สุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 7) พัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 8) พัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ 9) นำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมฯ และ 10) สรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรม

สมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เอื้ออำนวยให้ผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ได้เข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาที่ต้องการของตนเอง

การเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้รับการฝึกอบรม ตามคู่มือการเรียนรู้ในรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แล้วเสร็จตามเกณฑ์ที่กำหนด

ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หมายถึง บุคคลผู้ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และมีบทบาทในการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการและสถานศึกษา รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน และการเตรียมตัวเดินทางไปศึกษาในต่างประเทศ

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่เป็นสำหรับการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

เงื่อนไข หมายถึง ข้อกำหนดที่ทำให้การดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ประสบความสำเร็จในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ประโยชน์ที่ได้รับ

การดำเนินการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในงานวิจัยครั้งนี้ ทำให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านวิชาการ ด้านการประยุกต์ใช้ และด้านสังคมดังต่อไปนี้

1. ด้านวิชาการ

1.1 ได้องค์ความรู้ใหม่ที่พัฒนามาจากการศึกษานอกระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษา

นานาชาติ ที่เหมาะสม อันนำไปสู่การพัฒนาในกลุ่มอาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรได้ดียิ่งขึ้นและเป็นระบบ

1.2 ได้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นจากการผสมผสานแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะและแนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่นำไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

1.3 ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและเงื่อนไขในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2. ด้านการประยุกต์ใช้

2.1 ผู้บริหารองค์กรต่างๆ นำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ประกอบการวางแผนการพัฒนาบุคลากรและตัดสินใจพัฒนาผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพดังกล่าวนี้ได้อย่างสร้างสรรค์และพัฒนาต่อยอดต่อไป

2.2 สามารถนำความรู้และสมรรถนะที่ได้รับการเสริมสร้างจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 สามารถนำสมรรถนะการปฏิบัติงานฯ ที่ได้ ไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงเพื่อการศึกษเพิ่มเติมในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2.4 รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้รับการพัฒนาขึ้นใหม่ในการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางการศึกษาเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้บริการในธุรกิจบริการประเภทอื่น ๆ

3. ด้านสังคม

3.1 การได้รับบริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จากผู้ให้คำปรึกษาฯ ที่มีความเชี่ยวชาญ มีส่วนสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาและหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการและประสบความสำเร็จกลับมาเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศในอนาคตต่อไป

3.2 ความสามารถในการแสดงบทบาทที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการภายหลังจากการเดินทางไปศึกษาในต่างประเทศ มีส่วนทำให้อัตราการฆ่าตัวตายสำหรับผู้ให้บริการที่เกิดความเครียดจากการศึกษาในต่างประเทศ ลดน้อยลง

3.3 การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับวีซ่าประเภทนักเรียนแก่ผู้ที่เดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ส่งผลให้จำนวนผู้ที่กระทำ ความผิดเกี่ยวกับ

กฎหมายเกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียนมีจำนวนลดลง และ ส่งผลต่อเนื่องไปถึงการจัดระดับความ
เข้มงวดในการอนุมัติวีซ่าสำหรับผู้ที่มีสัญชาติไทยให้อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีระดับความเข้มงวดใน
การอนุมัติวีซ่าน้อย (Visa Assessment level 1)

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตทฤษฎี และเนื้อหาที่ทำการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีทางการศึกษานอกระบบ

- 1.1 ความหมายของการศึกษานอกระบบ
- 1.2 ปรัชญาการศึกษานอกระบบ
- 1.3 หลักการจัดการศึกษานอกระบบ

ตอนที่ 2 แนวคิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วยสมรรถนะ

- 2.1 ความสำคัญของสมรรถนะ
- 2.2 การกำหนดกรอบสมรรถนะ

ตอนที่ 3 รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

- 3.1 หลักการพื้นฐานของรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
- 3.2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

ตอนที่ 4 แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

- 4.1 องค์ประกอบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ
- 4.2 ขั้นตอนการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่องค์กร

ตอนที่ 5 ธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

- 5.1 ความสำคัญของธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
- 5.2 ลักษณะการดำเนินธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎีทางการศึกษานอกระบบ

การศึกษาแนวคิด และทฤษฎีทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการศึกษาความหมายของการศึกษานอกระบบ ซึ่งมีนักวิชาการทางด้านการศึกษาได้ให้คำนิยามไว้ในหลาย ๆ ด้าน หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับปรัชญาที่สำคัญซึ่งเป็นพื้นฐานในการจัดการศึกษานอกระบบ และในช่วงท้ายของตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับหลักการจัดการศึกษานอกระบบ โดยแต่ละช่วงของเนื้อหา มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของการศึกษานอกระบบ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการการศึกษาของประเทศไทย ในปัจจุบันพบว่า นักวิชาการทางด้านการศึกษาได้ให้ความสำคัญกับรูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบ เพิ่มมากขึ้น โดยเห็นได้จากการกำหนดพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ปี 2551 ซึ่งถือเป็นความสำเร็จที่สำคัญประการหนึ่งในการส่งเสริมรูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบและการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยในสังคมไทย

แต่อย่างไรก็ตาม แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษานอกระบบและการจัดการศึกษาตามอัธยาศัยได้เข้ามามีส่วนสำคัญในการให้บริการการศึกษาแก่ประชาชนชาวไทยเป็นเวลาช้านาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบ ดังจะเห็นว่ามีนักวิชาการทั้งชาวไทยและต่างประเทศได้ให้ความสำคัญในการศึกษาแนวคิดการจัดการศึกษานอกระบบ พร้อมทั้งกำหนดค่านิยมของการศึกษานอกระบบไว้ในหลากหลายมุมมอง ได้แก่

อาชัญญา รัตนอุบล (2540) ได้ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ว่าเป็นกิจกรรมทางการศึกษาและมวลประสบการณ์ความรู้ใด ๆ ก็ตามที่ได้จัดขึ้นโดยบุคคล หน่วยงาน และสถาบันต่าง ๆ ในสังคมโดยมุ่งจัดขึ้นนอกเหนือไปจากการศึกษาในระบบโรงเรียนภาคปกติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่พึงประสงค์ ของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ในสังคม โดยยึดหลักการที่ว่า กิจกรรมการศึกษานอกระบบนั้น ๆ จะสนองตอบต่อความต้องการ ความสนใจและประยุกต์ใช้แก้ปัญหาให้แก่กลุ่มเป้าหมายนั้นได้ด้วย

อุ้นตา นพคุณ (2546) กล่าวว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นกิจกรรมหรือโปรแกรมที่สถาบันต่าง ๆ ในสังคมจัดขึ้น โดยมีเจตนาและมีความมุ่งหมายที่จะจัดกิจกรรมทางการศึกษาให้แก่ประชาชนที่สามารถกำหนดได้ว่าเป็นใคร ผู้เรียนหรือผู้รับบริการเองมีเจตนาหรือวัตถุประสงค์ที่จะเรียนรู้และรับประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวเองหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มและในชุมชน กิจกรรมดังกล่าวจัดให้แก่ประชากรทุกเพศ ทุกวัย ทุกชุมชน และทุกระดับการศึกษา เพื่อให้บุคคลากรกลุ่มบุคคลหรือชุมชน มีความรู้ ทักษะและเจตคติที่ดี โดยใช้

ระยะเวลาสั้น หลักสูตรยืดหยุ่น ตอบสนองความต้องการ ความสนใจของผู้เรียน สามารถแก้ปัญหาของกลุ่มและชุมชน

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 กำหนดค่านิยมของคำว่า การศึกษานอกระบบ หมายถึง กิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบ หลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลา เรียนหรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นและหลากหลายตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้น และมีวิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้

สุมาลี สังข์ศรี (2551) ได้สรุปความหมายของการศึกษานอกระบบ คือ ประสบการณ์และ กิจกรรมทางการศึกษาทุกรูปแบบที่จัดให้แก่ประชาชนที่อยู่นอกระบบโรงเรียนทั้งหมด ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ประชากรก่อนวัยเรียน ประชากรที่มีอายุพ้นวัยเรียนในระบบโรงเรียนไปแล้วที่ ต้องการความรู้เพิ่มเติม โดยมุ่งหวังให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทั้งในด้านความรู้ที่เป็นพื้นฐานแก่การ ดำรงชีวิต การอ่าน การเขียน ความรู้ทางด้านทักษะอาชีพและข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในเรื่อง ต่าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและการปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่าง เหมาะสม

อัญชลี ธรรมะวิทีกุล (2552) สรุป ความหมายของการศึกษานอกระบบ ว่า เป็นการศึกษา ที่มีความยืดหยุ่นและหลากหลายรูปแบบ ไม่มีข้อจำกัดเรื่องอายุและสถานที่โดยมุ่งหมายให้เป็น การศึกษาเพื่อพัฒนา คุณภาพมนุษย์ มีการกำหนดจุดมุ่งหมาย หลักสูตร วิธีการเรียนการสอน สื่อ การวัดผลและประเมินผลที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

UNESCO (1967, อ้างถึง จรรยาพร ธรณินทร์, 2550) ได้ให้ค่านิยมของคำว่า Non-Formal Education (NFE) ไว้ในการประชุมเรื่อง The World Educational Crisis หมายถึง การจัด กิจกรรมการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ แต่นอกกรอบของการจัดการศึกษาในระบบโรงเรียนปกติ โดย มุ่งบริการให้กลุ่มคนต่าง ๆ ของประชากร ทั้งที่เป็นผู้ใหญ่และเด็ก

จากการพิจารณาความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปเนื้อหาสาระสำคัญของ การศึกษานอกระบบ คือ “กิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดขึ้นแก่บุคคลทุกเพศ ทุกวัย เพื่อวัตถุประสงค์ใน การส่งเสริมการเรียนรู้ที่นอกเหนือจากการศึกษาพื้นฐานในระบบโรงเรียน ตามช่วงอายุที่กำหนด โดยกิจกรรมการเรียนรู้ดังกล่าวสามารถจัดขึ้นได้ทุกสถานที่ และสมควรได้รับความร่วมมือจาก ชุมชนและองค์กรต่าง ๆ ในสังคม” ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า สาระสำคัญประการหนึ่งที่ปรากฏอยู่ใน พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 ก็คือการเน้น

ถึงกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดจาก “ภาคีเครือข่าย” ที่หมายถึง บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และ องค์กรอื่น ๆ รวมทั้งสถานศึกษาอื่น ที่มีได้สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยที่มีส่วนร่วมหรือมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552) ซึ่งจากจุดเน้นในเรื่องของ ความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ จึงทำให้ในปัจจุบัน รูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบ เข้าไปมี ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ภายในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน โดยพบว่า กิจกรรมการศึกษานอกระบบประเภทหนึ่งที่มีบทบาทในการเป็นเครื่องมือสำหรับการพัฒนา ศักยภาพของมนุษย์ ได้แก่ การฝึกอบรม ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นโปรแกรมการศึกษานอกระบบ ประเภทหนึ่งที่ทำเนิกรณสถานประกอบการหรือองค์กรของเอกชนในปัจจุบัน (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2547; อาชัญญา รัตนอุบล, 2540)

1.2 ปรัชญาการศึกษานอกระบบ

การดำเนินการจัดการศึกษานอกระบบ ได้มีแนวคิดปรัชญาพื้นฐานอยู่หลายประการ ที่ แสดงถึงสาเหตุของการเลือกใช้กระบวนการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ในแต่ละปรัชญาดังต่อไปนี้ (อุณา นพคุณ, 2545)

1. ปรัชญาสำนักเสรีนิยม (Liberal) เป็นปรัชญาการศึกษาที่เก่าแก่ที่สุด โดยมีต้นกำเนิด มาจากกลุ่มนักปราชญ์โบราณ ได้แก่ โซคราติส (Socrates) เพลโต (Plato) และอริสโตเติล (Aristotle) โดยนักปราชญ์ทั้ง 3 มีแนวคิดความเชื่อเกี่ยวกับการจัดการศึกษาดังนี้คือ

1.1 บุคคลมีเสรีภาพที่จะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีเหตุผล ทั้งนี้เนื่องจากว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่มีสติปัญญา รู้จักเหตุและผล จึงทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงและ พัฒนาตนเองได้

1.2 การพัฒนาปัญญาเชิงปฏิบัติและเชิงทฤษฎี โดยที่การศึกษาที่สมบูรณ์แบบ ที่สุดควรจะต้องเป็นการศึกษาที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้และปัญญาควบคู่กันไป

1.3 การศึกษาที่ความรู้คู่คุณธรรม โดยการศึกษาที่ดีจะต้องทำให้บุคคลเป็นคนดี

1.4 การส่งเสริมและสืบสานศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา โดยที่การศึกษาจะต้องทำ ให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในศิลปะ วัฒนธรรมและศาสนาในชาติของตน

ลักษณะความเชื่อทางการศึกษาดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำให้รูปแบบการจัดการศึกษาตามปรัชญาเสรีนิยม ที่มุ่งการพัฒนาในระดับปัจเจกบุคคล โดยเน้นลักษณะคุณค่าของ ปัญญาชนมากกว่าประชาชนทั่วไป ส่งผลทำให้รูปแบบการจัดการศึกษาตามความเชื่อนี้ไม่เหมาะสมกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกแห่งความเป็นจริง ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดปรัชญาการศึกษาที่ 2 คือ ปรัชญาสำนักพัฒนาการ

2. ปรัชญาสำนักพัฒนาการ (Progressive) เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากปรัชญากลุ่มเหตุผลนิยม (Rationalist) และกลุ่มประจักษ์นิยม (Empericalist) ที่เริ่มต้นขึ้นในประเทศแถบยุโรป และกลายเป็นแนวคิดทางการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกาในที่สุด โดยที่ความเชื่อตามปรัชญาสำนักพัฒนาการนี้ มีด้วยกัน 4 ประการคือ

2.1 การศึกษาเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลและแก้ปัญหาของกลุ่มในชุมชน โดยที่การศึกษาตามแนวคิดปรัชญาเชื่อว่าคุณค่าแตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องจัดการศึกษาที่สนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลและปัญหาเฉพาะของแต่ละชุมชน

2.2 การจัดการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับระเบียบวิธีการทางวิทยาศาสตร์และประสบการณ์จริง โดยวิธีการสอนทางวิทยาศาสตร์จะช่วยให้บุคคลเกิดความคิดที่เป็นระบบและสามารถพิสูจน์ความจริงได้

2.3 การพัฒนาทักษะและความสามารถในการตัดสินใจและการแก้ปัญหา ซึ่งเชื่อว่าทักษะเหล่านี้เป็นพื้นฐานที่ดีต่อการเรียนรู้เพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์

2.4 การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วม โดยที่การศึกษาจะต้องส่งเสริมให้บุคคลเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม

3. ปรัชญามนุษยนิยม (Humanistic Adult Education) เป็นแนวคิดที่เชื่อในเรื่องเสรีภาพและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และความสามารถในการพัฒนาบุคคลทั้งตัวตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอารมณ์และเจตคติทางบุคลิกภาพ ซึ่งจุดนี้เองที่ทำให้ ปรัชญามนุษยนิยม มีความสัมพันธ์กับการจัดการศึกษาผู้ใหญ่ โดยที่ความเชื่อเบื้องต้นของปรัชญาเชิงมนุษยนิยม มีดังต่อไปนี้ (ชัยฤทธิ์ โพธิสุวรรณ, 2544)

3.1. มนุษย์นั้นมีธรรมชาติเป็นคนดี (Human nature is naturally good) ภายใต้อิทธิพลสิ่งแวดล้อมที่อบอุ่น รักใคร่ และมีเสรีภาพในการพัฒนาและเจริญเติบโตเพื่อที่จะสามารถทำคุณประโยชน์ให้กับตนเองและสังคม

3.2. เสรีภาพและความเป็นตนเอง (Freedom and autonomy) ตามปรัชญามนุษยนิยมเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์ไม่ได้เป็นผลมาจากแรงกระตุ้นทั้งจากภายในหรือภายนอก แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเลือกที่จะกระทำอย่างอิสระภายใต้ประสบการณ์เดิม และสภาพแวดล้อม

3.3. ความเป็นปัจเจกชนและศักยภาพ (Individuality and potentiality) ในแนวคิดปรัชญามนุษยนิยมจะให้ความสำคัญกับความเป็นเอกลักษณ์ (Uniqueness) ด้วยเหตุนี้จึงเชื่อว่ามนุษย์มีศักยภาพในการพัฒนาสู่ชีวิตที่มีคุณภาพ มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาของตนเอง และพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.4. ตัวตนและการรับรู้ตนเอง (Self – concept and the self) โดยที่แนวคิดมนุษยนิยมเชื่อว่า “ตน” เป็นผลรวมของทุกสิ่งที่ทำให้บุคคลหนึ่งแตกต่างจากบุคคลอื่น อีกทั้งการรับรู้ตนเอง ยังเป็นการที่บุคคลประเมินตนเองตามความคิดของตนว่าตนเป็นใครและอย่างไร และที่สำคัญการรับรู้ตนเองเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมอย่างมากของมนุษย์

3.5. ความเป็นจริงในสิ่งที่ตนสามารถเป็นได้ (Self – actualization) ตามความเชื่อของปรัชญามนุษยนิยม คุณลักษณะภายในของมนุษย์ก็คือ ความพยายามที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และตระหนักรู้ในศักยภาพที่แท้จริงและเป็นเอกลักษณ์ของตน

3.6. การรับรู้ (Perception) ปรัชญามนุษยนิยมเชื่อว่า พฤติกรรมเป็นผลของการเลือกรับรู้ บุคคลจะเข้าใจและรับรู้สิ่งรอบข้าง และมีพฤติกรรมจากสิ่งเร้าทั้งจากภายนอกและภายใน

3.7. ความรับผิดชอบและความเป็นมนุษย์ (Responsibility and humanity) โดยที่ปรัชญามนุษยนิยมจะให้ความสำคัญกับตัวตน ปัจเจกบุคคล และความเป็นตัวตน ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่นในสังคม ไม่ใช่การยึดถือตนเองเป็นศูนย์กลาง

1.3 หลักการจัดการศึกษานอกระบบ

จากการวิเคราะห์ปรัชญาการศึกษาอกระบบ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปหลักการจัดการศึกษานอกระบบ โดยอ้างอิงจากแนวคิดของ สุมาลี สังข์ศรี (2545) ดังต่อไปนี้

1. หลักความเสมอภาคในการจัดโอกาสทางการศึกษา โดยจะเห็นได้ว่า การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนส่งเสริมให้บุคคลได้รับโอกาสทางการศึกษา ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีอายุเท่าไร มีวุฒิการศึกษาเพียงใด หรือฐานะทางสังคมอย่างไร

2. หลักการกระจายโอกาสทางการศึกษา โดยพบว่า การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะมีการกระจายโอกาสทางการศึกษาไปสู่พื้นที่ต่าง ๆ และกลุ่มเป้าหมายในชุมชนได้อย่างทั่วถึง

3. หลักความต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตลอดชีวิต ที่เน้นให้บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้ไม่เฉพาะเพียงในช่วงวัยเรียนเท่านั้น แต่ยังสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตามวิถีทางการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนได้อีกด้วย

4. หลักความยืดหยุ่น ในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน ผู้เรียนสามารถปรับสภาพแวดล้อมรวมทั้งหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนบุคคลให้เข้ากับกระบวนการเรียนการสอน ในขณะที่หลักสูตรการศึกษานอกระบบโรงเรียนก็สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพของผู้เรียนด้วยเช่นกัน

5. หลักการสนองความต้องการของผู้เรียน โดยจะเห็นได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นตามแนวทางการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่และเนื้อหาวิชา ทั้งนี้เนื่องจากการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและชุมชนที่ผู้เรียนมีส่วนร่วม

6. หลักความสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิต ดังจะเห็นได้ว่าเนื้อหาและหลักสูตรของการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะมีความสอดคล้องกับวิถีทางการดำเนินชีวิตของผู้เรียน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปใช้ได้จริง

7. หลักความหลากหลาย ด้วยความหลากหลายของกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน ทำให้เกิดความสอดคล้องกับธรรมชาติและความต้องการของผู้เรียน

8. หลักความเป็นประชาธิปไตย โดยที่แนวทางการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะให้อิสระแก่ผู้เรียนในการเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความสมัครใจ ของแต่ละบุคคลได้

9. หลักการมีส่วนร่วม โดยที่กิจกรรมต่าง ๆ ตามแนวคิดการศึกษานอกระบบโรงเรียน จะเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง ชุมชน และหน่วยงานอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสนองตอบความต้องการของชุมชน

10. หลักการพึ่งตนเอง โดยที่เป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนคือการมุ่งให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาตนเองได้ และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการดำรงชีวิตจริงได้

ตอนที่ 2 แนวคิดการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วยสมรรถนะ

การกำหนดแนวทางการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วยสมรรถนะ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาที่ทำการศึกษาไว้ทั้งสิ้น 3 หัวข้อหลัก ๆ ซึ่งประกอบด้วย การศึกษาความสำคัญของสมรรถนะ การศึกษาแนวทางการกำหนดกรอบสมรรถนะ และ การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ตามแนวคิดของ Blank (1982) โดยที่รายละเอียดเนื้อหาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

2.1 ความสำคัญของสมรรถนะ

การศึกษาความสำคัญของสมรรถนะที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ มีจุดเริ่มต้นขึ้นจากบทความของ McClelland (1973) ที่ชื่อว่า “Testing for Competence Rather than for Intelligence” ที่ให้ความสำคัญกับการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องใดก็ตาม จะเกิดขึ้นจากส่วนประกอบ 2 ส่วนได้แก่ บุคลิกภาพภายนอก และคุณลักษณะภายใน ซึ่งคุณลักษณะภายในดังกล่าวนี้เองที่มีสัดส่วนมากถึงประมาณ 93% และเป็นส่วนสำคัญที่ McClelland (1973) ให้ความสำคัญและเชื่อว่าแนวทางการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์จะต้องเป็นการพัฒนาที่สามารถดึงเอาคุณลักษณะภายในที่ซ่อนอยู่นี้ออกมาและเกิดเป็นสมรรถนะที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากจุดเริ่มต้นดังกล่าวส่งผลให้มีนักวิชาการในแขนงต่าง ๆ หันมาให้ความสำคัญกับการศึกษาคุณลักษณะภายในของมนุษย์หรือที่เรียกว่า “สมรรถนะ” (Competency) กันมากขึ้น โดยนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้ในหลากหลายมุมมอง เช่น

นิสาดาร์ก เวชยานนท์ (2550) สรุปความหมายของคำว่า สมรรถนะ (Competencies) ว่า คือ พฤติกรรมที่ทำให้คนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2549) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic or Attributes) ที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงาน ในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น

McClelland (1973) ได้กล่าวสรุปความหมายของคำว่า สมรรถนะ (Competency) ไว้ในบทความเรื่อง “Testing for Competence rather than for Intelligence” ความว่า บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคลที่สามารถผลักดันให้บุคคลนั้น มีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Boyatzis (1982) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล (an underlying characteristic of a person) ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้ อาจหมายถึง แรงขับ (Motive) บุคลิกภาพจากภายใน (Trait) ทักษะ (Skill) บทบาททางสังคมและการ

รับรู้เกี่ยวกับตนเอง (Social role or aspect of one's self image) หรือ องค์ความรู้ (a body of knowledge) ที่บุคคลแต่ละคนต้องนำมาใช้

Spencer และ Spencer (1993) ได้นิยามความหมายของคำว่า สมรรถนะ ไว้ว่า คุณลักษณะที่อยู่ภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์อย่างมีเหตุมีผลกับเกณฑ์ที่อ้างอิงได้ และทำให้บุคคลนั้นมีผลการปฏิบัติงานสูง

จากการศึกษาความหมายของคำว่า สมรรถนะ (Competency) โดยนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า จุดร่วมที่นักวิชาการทุกท่านให้ความสำคัญได้แก่ ความสามารถเฉพาะบุคคลในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายของคำว่า สมรรถนะ (Competency) ไว้ว่า คือ “ความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งเป็นผลสะท้อนมาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) คุณลักษณะ (Attributes) และทัศนคติส่วนบุคคล (Attitude) ของแต่ละบุคคลที่ทำให้บุคคลผู้นั้นมีลักษณะส่วนบุคคลเหนือกว่าผู้อื่น”

ทั้งนี้ จากการสังเคราะห์ลักษณะคำนิยามของสมรรถนะดังกล่าวข้างต้น เล็งเห็นได้ว่า ความสำคัญของการนำแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเข้ามาใช้ในบริบทของงานบริหารบุคคลในองค์กร ไม่ได้ถูกจำกัดอยู่เพียงแต่เฉพาะการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีลักษณะโดดเด่นเพื่อรักษาความได้เปรียบทางด้านทรัพยากรในองค์กร หากแต่ยังว่าแนวคิดดังกล่าวยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติของบุคลากร ในมิติของการกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงาน และการกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยยึดถือกรอบสมรรถนะที่กำหนดขึ้นในองค์กรเป็นเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งการจำแนกกรอบสมรรถนะที่กำหนดขึ้นในองค์กร นักวิชาการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้จำแนกประเภทของสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ อันประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่หมายถึง องค์ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และทัศนคติพื้นฐานสำหรับบุคลากรทุกระดับในองค์กรต้องมีหรือปฏิบัติได้ ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ในองค์กร โดยที่ สมรรถนะหลักส่วนใหญ่ จะเป็นกลุ่มสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ และภารกิจหลักขององค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่ สมรรถนะตามตำแหน่งหน้าที่ (Job Competency) หรือมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เช่น สมรรถนะเฉพาะในการปฏิบัติงาน หรือ สมรรถนะทางเทคนิค หมายถึง ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และทัศนคติเฉพาะของแต่ละบุคคลภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง ซึ่ง

มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานในแต่ละสายงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549; ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2550)

2.2 การกำหนดกรอบสมรรถนะ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์โดยใช้กรอบสมรรถนะ พบว่า การกำหนดกรอบสมรรถนะเพื่อการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ จะเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการตามแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งโดยภาพรวมของการกำหนดกรอบสมรรถนะจะประกอบไปด้วยขั้นตอนหลัก ๆ 6 ขั้นตอน ได้แก่ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549)

1. การกำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยวิธีการที่นิยมใช้สำหรับเกณฑ์การวัดประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น การประเมินโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้กับการประเมินผลในส่วนงานที่มีความสำคัญและต้องการความแม่นยำสูง เช่น การปฏิบัติงานของแพทย์ เป็นต้น ในขณะที่ การประเมินแบบ 360° เป็นอีกหนึ่งวิธีการประเมินที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลได้ครอบคลุมจากบุคคลรอบข้างในทุก ๆ ระดับ แต่อย่างไรก็ตาม การประเมินวิธีนี้อาจมีข้อผิดพลาดในเรื่องของความนิยมชมชอบ หรือความสนิทส่วนตัว ซึ่งอาจทำให้ผลการประเมินไม่ได้สะท้อนความจริงที่เกิดขึ้น ดังนั้นจึงอาจจะต้องใช้วิธีการประเมินผลรูปแบบอื่นควบคู่กันไป

2. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งอาจจะอ้างอิงเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างมาจากเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นก็ได้ เพื่อให้สามารถแยกกลุ่มบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ และ กลุ่มเปรียบเทียบซึ่งมีผลการปฏิบัติงานปานกลาง หรือในบางครั้งอาจจะมีการกำหนดกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำเพิ่มขึ้นอีกกลุ่มก็ได้ ทั้งนี้ในตามทฤษฎีของ McClelland (1973) ได้นำเสนอไว้จะขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้อย่างน้อย 20 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีเลิศ 12 คน และ กลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง 8 คน ทั้งนี้เพื่อความสามารถในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติได้

3. การเก็บข้อมูล ซึ่งสามารถดำเนินการเก็บข้อมูลได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสัมภาษณ์เหตุการณ์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Event Interview – BEI) การระดมความคิดจากผู้เชี่ยวชาญในการกำหนดลักษณะที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติ การใช้แบบสำรวจ (Survey) การใช้ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Competency – Based Expert Systems) การวิเคราะห์งาน (Job Task/Function Analysis) และการสังเกตพฤติกรรม (Direct Observation)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการสร้างกรอบสมรรถนะ โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์ เพื่อแยกบุคคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง ออกจากกลุ่ม ซึ่งในกระบวนการนี้ David C McClelland เรียกว่า “Hypothesis Generation, Thematic Analysis” ซึ่งความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และทัศนคติที่ปรากฏเด่นชัดในกลุ่มของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานสูง จะถูกกำหนดไว้ในกรอบสมรรถนะที่ต้องการขององค์กร

5. การตรวจสอบความถูกต้องของกรอบสมรรถนะ ซึ่งมีวิธีการตรวจสอบได้หลายวิธี เช่น การเปรียบเทียบกลุ่มสมรรถนะที่กำหนด กับกลุ่มสมรรถนะที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลใหม่ หรือ การตรวจสอบด้วยวิธีการสร้างแบบทดสอบเพื่อวัดผลสมรรถนะที่ระบุไว้ในกรอบสมรรถนะ รวมถึง การตรวจสอบด้วยวิธีการทดลองดำเนินการฝึกอบรมตามกรอบสมรรถนะที่กำหนดขึ้นและพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้

6. การนำกรอบสมรรถนะไปใช้งาน ซึ่งหลังจากที่ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของในขั้นตอนต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ก็สามารถนำกรอบสมรรถนะที่สร้างขึ้นไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริบทต่าง ๆ ได้เช่น การคัดเลือกบุคคลากรเข้าทำงาน หรือ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนการกำหนดกรอบสมรรถนะทั้ง 6 ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น เป็นเพียงกรอบแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบสมรรถนะที่ตรงตามความต้องการของแต่ละองค์กร ซึ่งย่อมมีลักษณะที่แตกต่างไปตามวิสัยทัศน์ และภารกิจของแต่ละองค์กร

ตอนที่ 3 รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

การศึกษาแนวคิดการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการจัดการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรจากนักการศึกษาหลายท่าน เช่น แนวคิดการฝึกอบรมในสภาวะวิกฤติ ของ Nadler (The Critical Events Model) แนวคิดการเรียนรู้ความชำนาญอย่างต่อเนื่อง ของ Houle (Houle's Continuing Learning in the Professional) และแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (The Vocational – Technical / Generic Competency – Based Training Model) ซึ่งผู้วิจัยพบว่า แนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) มีความเหมาะสมในการนำมาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเพื่อการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะ ทั้งนี้จากการวิเคราะห์แนวคิดการฝึกอบรมของ Blank (1982) จุดเน้นประการสำคัญประการหนึ่งคือการกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ

ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมบนพื้นฐานความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมรวมทั้งสมรรถนะที่เป็นเป้าหมายปลายทางของการฝึกอบรม โดยจะเห็นได้จากการนำเสนอภารกิจ (task) 12 รายการที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ซึ่ง Blank (1982) ได้ให้ความสำคัญกับการค้นหาและกำหนดสมรรถนะเป็นภารกิจแรกของการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามกรอบที่กำหนดและตรงตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง

3.1 หลักการพื้นฐานของรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

จุดเริ่มต้นแนวคิดการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) เริ่มต้นขึ้นจากปรัชญาพื้นฐาน 2 ประการได้แก่ สมรรถนะของมนุษย์ (Human Competencies) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยที่ Blank (1982) มีความเชื่อว่า ความรู้ ทักษะ หรือ ความพยายามใด ๆ ก็ตามจะมีคุณค่าเพียงเล็กน้อยเท่านั้นถ้าไม่สามารถแสดงออกมาได้ ในขณะที่ความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับการเรียนรู้ของมนุษย์จนเกิดความเชี่ยวชาญ (Mastery Learning) จะสามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าหากมนุษย์ได้รับการจัดสรรกระบวนการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและการใช้เวลาสำหรับการเรียนรู้อย่างเต็มที่และเพียงพอ ทั้งนี้จากปรัชญาพื้นฐานที่เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะและความสามารถของมนุษย์ดังกล่าวนี้เองที่เป็นการสะท้อนถึงความแตกต่างระหว่างรูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิม (Traditional Training) และรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ตามแนวคิดของ Blank (1982) ซึ่งได้จำแนกความแตกต่างไว้ใน 4 มิติ คือ

1. เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม เป็นการพิจารณาถึงสิ่งที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม โดยเนื้อหาที่ใช้กระบวนการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ จะมีความแตกต่างจากเนื้อหาที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมแบบเดิม โดยสรุป ดังนี้

รูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิม	รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
เนื้อหาที่ใช้อ้างอิงจากตำราเรียน เอกสารอ้างอิง หรือ แหล่งข้อมูลอื่น ๆ ที่มาจากข้อกำหนดของอาชีพ ซึ่งผู้เรียนจะมีความรู้ในเนื้อหาที่ต้องเรียนรู้ให้สำเร็จในแต่ละส่วนของโปรแกรมการฝึกอบรม และโปรแกรมการฝึกอบรมจะถูกพัฒนาขึ้นเป็นกลุ่ม ซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพ	เนื้อหาที่ใช้จะอ้างอิงจากผลลัพธ์ที่เจาะจง และแม่นยำ ซึ่งได้รับการยืนยันว่ามีความจำเป็นสำหรับความสำเร็จการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งผู้เรียนจะต้องได้รับการฝึกอบรม และเนื้อหาหรือสมรรถนะเหล่านี้จะต้องอธิบายได้ถึงความจำเป็นที่ผู้เรียนจะต้องทำได้หลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม

2. วิธีการที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรม เป็นการพิจารณาว่าผู้เรียนจะเรียนรู้อย่างไร ทั้งนี้วิธีการเรียนรู้ที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ และการฝึกอบรมแบบเดิม มีความแตกต่างกันในแง่มุมมองของการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยสรุป ดังนี้

รูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิม	รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
วิธีการเรียนรู้ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นจะถูกนำเสนอโดยตัวผู้สอนไม่ว่าจะเป็นลักษณะการสาธิต การบรรยาย การอภิปราย และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เน้นผู้สอนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งทำให้ผู้เรียนมีบทบาทเพียงเล็กน้อย ในกระบวนการเรียนการสอน และนอกจากนี้ โดยปกติแล้วการให้ข้อมูลสะท้อนกลับเป็นช่วง ๆ ระหว่างกระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อยเท่านั้น	วิธีการเรียนรู้มีคุณภาพสูง ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม โดยที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้การเรียนรู้จะได้รับการออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเชี่ยวชาญ และทำให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถยกเลิก ลดลงหรือเพิ่มระดับความเร็วในการเรียนรู้ หรือเรียนรู้ซ้ำได้ตามความจำเป็น รวมทั้งมีการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ ตลอดระยะเวลาการเรียนรู้

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละภารกิจ ได้แก่การคำนึงถึงระยะเวลาที่ผู้เรียนจะเปลี่ยนการเรียนรู้จากภารกิจหนึ่งไปสู่อีกภารกิจหนึ่ง ทั้งนี้ภายใต้ปรัชญาพื้นฐานเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระยะเวลาที่กำหนดให้แต่ละภารกิจมีความแตกต่างจากการกำหนดระยะเวลาการเรียนรู้ในรูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิม โดยสรุป ดังนี้

รูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิม	รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
โดยปกติจะกำหนดให้สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ใช้เวลาเท่าเทียมกันในการฝึกฝนแต่ละหัวข้อของการเรียนรู้ และหลังจากนั้นจึงเปลี่ยนไปฝึกฝนในหัวข้อต่อไปหลังจากที่ระยะเวลาการเรียนรู้ครบตามที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะเป็นช่วงระยะเวลาที่เร็วเกินไปหรือช้าเกินไปในการฝึกฝนสำหรับผู้เรียนแต่ละบุคคล	ผู้เรียนจะได้รับเวลาที่เพียงพอในการฝึกฝนจนกระทั่งมีความเชี่ยวชาญอย่างเต็มที่ในงานภารกิจหนึ่ง ๆ ก่อนที่จะได้รับอนุญาตให้เปลี่ยนไปฝึกฝนในภารกิจต่อไป

4. แนวทางการประเมินผลหลังการเรียนรู้ เพราะเนื่องจาก จุดมุ่งหมายที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะและรูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิมมีความแตกต่างกัน ในแง่ของระดับความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ จึงทำให้แนวทางการประเมินผลในรูปแบบการฝึกอบรมทั้ง 2 ประเภทมีความแตกต่างกัน โดยสรุป ดังนี้

รูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิม	รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
การประเมินผลจะเกิดขึ้นโดยการทดสอบแบบข้อเขียน และผลการปฏิบัติงานของผู้เรียนแต่ละคนจะได้รับการเปรียบเทียบจากการปฏิบัติงานของสมาชิกในกลุ่ม ผู้เรียนจะได้รับการอนุญาตให้เข้าไปฝึกฝนในภารกิจต่อไปได้หลังจากที่เกิดความเชี่ยวชาญเพียงเล็กน้อย หรือแม้กระทั่งประสบความสำเร็จของการเรียนรู้ในภารกิจที่ฝึกฝนอยู่ในปัจจุบันก็ตาม	ผู้เรียนแต่ละคนจะต้องแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลระดับสูงในการทำงานก่อนที่จะได้รับการยอมรับว่าบรรลุเป้าหมายในแต่ละภารกิจ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงาน จะได้รับการเปรียบเทียบกับมาตรฐานสากลที่กำหนดไว้

จากความแตกต่างในรูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิม และรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ จึงนำไปสู่การกำหนดหลักการพื้นฐานที่เกี่ยวกับสมรรถนะในบริบทของการจัดการศึกษาและการฝึกอบรม โดยที่ ผู้เรียนจะสามารถเรียนรู้จนเกิดความเชี่ยวชาญในระดับสูงได้ ถ้าได้รับการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพภายในเวลาที่เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถของผู้เรียนในการเรียนรู้ไม่ใช่สิ่งที่จะคาดการณ์ถึงความสามารถในการเรียนรู้ของผู้เรียนหากแต่เป็นเพียงสิ่งที่คาดการณ์ถึงระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้เท่านั้น ซึ่งความแตกต่างในระดับการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลจะมีสาเหตุเบื้องต้นจากข้อบกพร่องของสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม ไม่ได้เกิดขึ้นจากลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นผู้เรียนที่เรียนรู้เร็วหรือเรียนรู้ช้า เรียนรู้ได้ดีหรือไม่ดี ต่างก็สามารถเป็นผู้ที่มีความสามารถในการเรียนรู้ใกล้เคียงกัน ถ้าหากได้รับเงื่อนไขในการเรียนรู้เท่าเทียมกัน ด้วยเหตุนี้ในการจัดการเรียนรู้หรือการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับสมรรถนะควรจะต้องให้ความสำคัญกับความแตกต่างในการเรียนรู้มากกว่าความแตกต่างของผู้เรียน รวมทั้งคำนึงถึงด้วยว่าข้อผิดพลาดในการสอนก็คือความผิดพลาดในการเรียนรู้ของผู้เรียน และสิ่งที่สำคัญที่สุดในกระบวนการจัดการสอนและการเรียนรู้คือประเภทและคุณภาพของการสอนที่ผู้เรียนจะได้รับ ซึ่งหลักการทั้งหมดดังกล่าวนี้ Blank (1982) ได้นำมาเป็นพื้นฐานการกำหนดภารกิจ (task) ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการนำโปรแกรมการฝึกอบรม (Competency-Based Training Program) สำหรับการพัฒนาศมรรถนะของบุคลากรในองค์กร

3.2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

Blank (1982) ได้แบ่งภารกิจในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (The Vocational – Technical / Generic Competency – Based Training Model) จำนวน 12 ภารกิจไว้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

การแบ่งส่วนภารกิจการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ	ภารกิจการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ
<p>ส่วนที่ 1 การอธิบายสมรรถนะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติในการทำงานจริง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดและอธิบายคำจำกัดความเฉพาะของวิชาชีพ 2. กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม 3. กำหนดและยืนยันความถูกต้องของภารกิจ 4. วิเคราะห์ภารกิจในการทำงานและเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภารกิจ
<p>ส่วนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือ กิจกรรม และวิธีการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามสมรรถนะเป้าหมายที่กำหนดไว้ในส่วนที่ 1</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ 6. เรียงลำดับภารกิจและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ 7. พัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติภารกิจ 8. พัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน 9. พัฒนาแบบร่างคู่มือการเรียนรู้ 10. ทดลอง ทดสอบภาคสนาม และปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ 11. พัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้ 12. นำไปใช้และประเมินผล

ส่วนที่ 1 การอธิบายสมรรถนะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติในการทำงาน

แนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะตามแนวคิดของ Blank (1982) เริ่มต้นขึ้นด้วยการคำนึงถึงสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมพึงปฏิบัติได้หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งการแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้นภารกิจต่าง ๆ ในส่วนที่ 1 นี้จะถูกกำหนดขึ้นบนพื้นฐานข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ

ภารกิจที่ 1 กำหนดและอธิบายคำจำกัดความเฉพาะของวิชาชีพ (Identify and describe specific occupations)

Blank (1982) ได้ให้ความสำคัญกับการระบุชื่อของวิชาชีพที่จะนำเสนอในการฝึกอบรม ที่มีความแตกต่างจากชื่อวิชาชีพทั่วไปที่ใช้สำหรับการรับสมัครงานหรือระบุตำแหน่ง รวมถึงการเขียนอธิบายขอบเขตของงานสำหรับวิชาชีพที่กำหนด โดยในส่วนของข้อกำหนดชื่อวิชาชีพเฉพาะนั้น Blank (1982) มีความเห็นว่าการกำหนดชื่อเฉพาะของวิชาชีพจะเป็นการกำหนดขอบเขตของบทบาทหรือหน้าที่สำหรับบุคคลที่จะต้องปฏิบัติซึ่งจะส่งผลต่อการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมให้มีความสอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรปัจจุบันและการคัดเลือกบุคลากรใหม่เข้าทำงานตามความต้องการขององค์กร ในขณะที่เดียวกันการสร้าง ความชัดเจนในส่วนของการกำหนดชื่อเฉพาะของวิชาชีพและขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเลือกเรียนและฝึกฝนแต่เฉพาะหน้าที่หลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตนเอง หรือเฉพาะในเนื้อหาที่จำเป็นต่อการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ซึ่งประโยชน์ของการกำหนดชื่อเฉพาะของวิชาชีพและความชัดเจนในการกำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมจะส่งผลต่อการลดลงของจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ยกเลิกการฝึกอบรมระหว่างหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

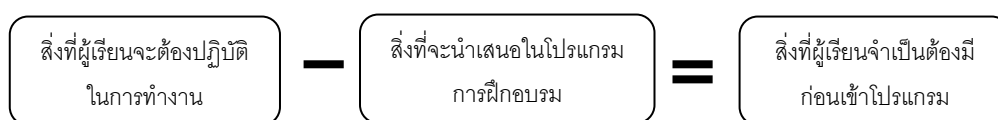
ทั้งนี้ในการกำหนดชื่อเฉพาะของวิชาชีพ Blank (1982) ได้สรุปขั้นตอนการดำเนินการไว้ 2 ขั้นตอนโดยเริ่มต้นด้วยการระบุชื่องานหลัก (Occupation) ที่อาจจะได้รับการนำเสนอเพื่อดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะสามารถกำหนดได้เพียง 2 - 3 ชื่อ ในขณะที่บางวิชาชีพอาจจะสามารถระบุชื่องานหลักที่สามารถดำเนินการฝึกอบรมได้มากมาย และหลังจากที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรมระบุรายชื่องานหลักที่คาดว่าจะนำไปฝึกอบรมได้แล้วนั้น ในขั้นตอนที่ 2 ผู้ดำเนินการฝึกอบรมจะสรุปรายชื่องานหลักที่จะนำไปใช้ในการฝึกอบรม โดยมีหลักเกณฑ์ที่ต้องคำนึง เช่น ความจำเป็นในการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการสำหรับการเข้าสู่การปฏิบัติงานที่จะนำไปฝึกอบรม อำนาจหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมที่มีต่อการจัดการฝึกอบรมในงานที่กำหนด หรือแม้แต่เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการเข้าร่วมการฝึกอบรมของบุคลากรในองค์กรที่มีต่องานที่ระบุ

สำหรับในส่วนของการเขียนอธิบายขอบเขตงานในวิชาชีพเฉพาะที่กำหนดนั้น Blank (1982) ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า การเขียนคำอธิบายที่ดีจะทำให้มองเห็นภาพที่ชัดเจนของวิชาชีพที่ปรากฏอยู่ในโลกของการทำงานซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มต่าง ๆ เช่น ผู้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ผู้เข้าร่วมและคาดว่าจะเข้าร่วมการฝึกอบรม และ นายจ้าง เป็นต้น ทั้งนี้

โดยทั่วไป ลักษณะการเขียนอธิบายขอบเขตของงานจะเป็นไปในลักษณะของการสรุปโดยย่อ และจะต้องอธิบายถึงกิจกรรมหลักที่จะต้องปฏิบัติโดยบุคลากรในวิชาชีพนั้น แต่ในขณะเดียวกัน การเขียนอธิบายขอบเขตของงานอาจจะครอบคลุมเนื้อหาในส่วนของเงื่อนไขในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์ที่ใช้ ความสามารถพิเศษที่กำหนด หรือแม้กระทั่งใบอนุญาตเฉพาะที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานก็ได้

ภารกิจที่ 2 กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เข้ารับการศึกษา ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม (Identify essential student prerequisites)

ภารกิจนี้จะกล่าวถึงการกำหนดประเภทและแนวทางการเลือกข้อกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน โดยที่ Blank (1982) ได้กล่าวไว้ว่าข้อกำหนดพื้นฐานที่จำเป็น (Prerequisites) หมายถึงลักษณะที่จำเป็นสำหรับผู้ที่จะเข้ารับการศึกษา ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะเกี่ยวกับคุณสมบัติเบื้องต้นหรือความสามารถพิเศษเฉพาะของแต่ละบุคคล ที่ไม่สามารถสอนหรือกำหนดไว้ในแผนการสอนของการศึกษามาก่อนได้ และเพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับลักษณะของข้อกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้เข้าร่วมการศึกษามาก่อน Blank ได้สรุปไว้ในรูปของแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 1 แนวทางการอธิบายลักษณะของข้อกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้เข้ารับการศึกษา (Blank, 1982)

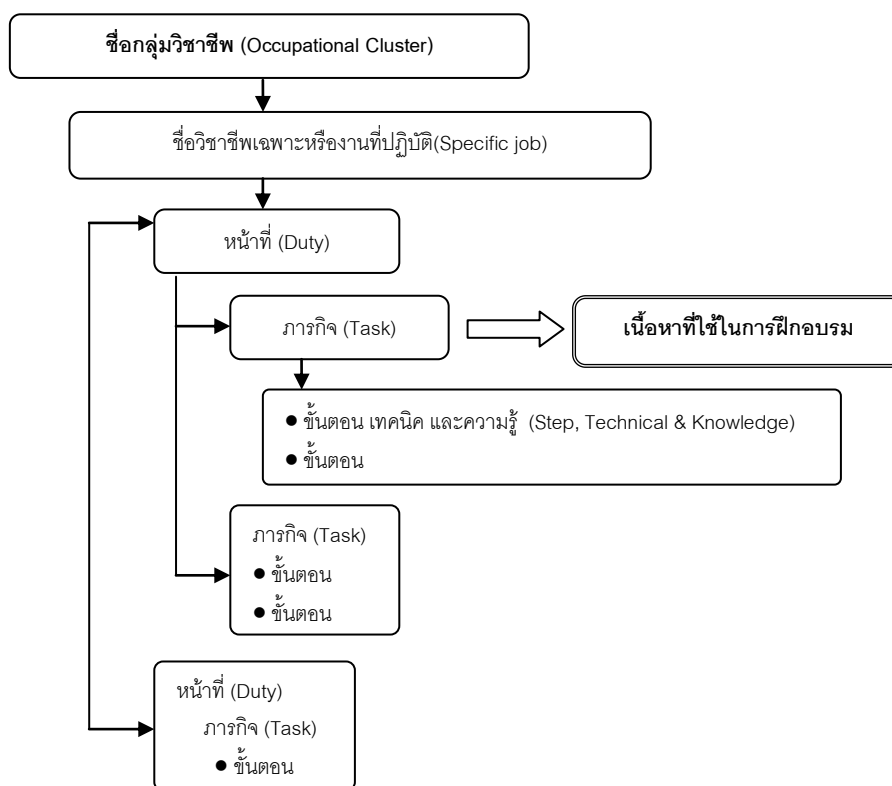
จากแผนภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงความชัดเจนในการอธิบายข้อกำหนดพื้นฐานที่ผู้เข้ารับการศึกษาจำเป็นต้องมีก่อนการเข้ารับการศึกษา และข้อกำหนดพื้นฐานดังกล่าวจะต้องมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเมื่อได้รับเสริมสร้างผ่านการเข้าร่วมการศึกษามาก่อน โดยที่ประเภทของข้อกำหนดพื้นฐานมีหลากหลายประเภท เช่น ความสามารถทางด้านกายภาพ ทักษะที่มีเกิดขึ้นจากการเรียนรู้เดิม ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้เดิม และทัศนคติที่เกิดขึ้นแต่เดิม

อย่างไรก็ตามในการกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้เข้ารับการศึกษาจำเป็นต้องมีการศึกษามาก่อน ในบางกรณีอาจจะพบว่าข้อกำหนดพื้นฐานมากมายที่ผู้เข้ารับการศึกษา

ฝึกอบรมต้องมีหรือต้องรู้ หากแต่ผู้ดำเนินการฝึกอบรมไม่สามารถกำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนมีคุณสมบัติเบื้องต้นครบทุกประการตามที่กำหนดได้ ดังนั้น Blank (1982) จึงได้เสนอแนะแนวทางการเลือกข้อกำหนดพื้นฐานที่สำคัญ โดยผู้ดำเนินการฝึกอบรมอาจจะพิจารณาจากกลุ่มผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมว่าเป็นผู้ที่มีทัศนคติเช่นใด มีทักษะใดบ้าง หรือวุฒิการศึกษาที่กำหนดเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งคุณสมบัติต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายที่ปฏิบัติงานในขอบเขตวิชาชีพที่กำหนดไว้

ภารกิจที่ 3 กำหนดและยืนยันความถูกต้องของภาระงานในการปฏิบัติงาน (Identify and verify job task)

เนื้อหาที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมตามการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ จำเป็นจะต้องเกี่ยวข้องกับภาระงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าการอ้างอิงเนื้อหาตามหลักทฤษฎี หรือจากตำราเรียน ซึ่งไม่ได้สะท้อนถึงสภาพการปฏิบัติงานจริง



ภาพที่ 2 โครงสร้างขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการปฏิบัติงานในวิชาชีพและการกำหนดเนื้อหาในการฝึกอบรม (Blank, 1982)

ดังนั้น Blank (1982) จึงได้กำหนดการจำแนกโครงสร้างการปฏิบัติงาน เพื่อให้เห็นถึงขอบเขตของการปฏิบัติงานอันจะนำไปสู่การกำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งจากแผนภาพที่ 2 ได้อธิบายถึงโครงสร้างการวิเคราะห์ขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ที่สะท้อนความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตของความรู้และทักษะที่จะต้องเกิดขึ้นจากภาระงาน โดยที่ Blank (1982) ได้กล่าวไว้ว่า หน้าที่ (Duty) ในการปฏิบัติงานไม่ได้นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานในวิชาชีพ หากแต่ว่าภาระงาน (Task) ที่ผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพจำเป็นต้องปฏิบัติต่างหากที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การกำหนดเนื้อหาในกระบวนการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะจะถูกกำหนดขึ้นจากเนื้อหาในส่วนของภาระงานที่จำเป็นต้องปฏิบัติมากกว่าหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพนั้น ๆ โดยที่ การกำหนดเนื้อหาที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมจะถูกแจกแจงออกเป็นรายการของภาระงาน (Task lists) อย่างชัดเจนพร้อมทั้งระบุทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับภาระงานแต่ละรายการที่แสดงไว้

ภารกิจที่ 4 วิเคราะห์ภาระงานในการปฏิบัติงานและเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภาระงาน (Analyze job tasks and add necessary knowledge tasks)

ภายหลังจากที่ได้มีการกำหนดรายการของภาระงาน (Task lists) ที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกปฏิบัติในการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าจะได้รับการเรียนรู้ในภาระงานส่งผลการปฏิบัติงานในวิชาชีพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องวิเคราะห์ภาระงานสำหรับการปฏิบัติงานรวมทั้งเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานลงไปในข้อกำหนดกรอบเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้วยเหตุนี้ Blank (1982) จึงได้นำเสนอองค์ประกอบพื้นฐาน 6 ประการ ของการวิเคราะห์ภาระงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย การระบุขั้นตอนที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุด (Actual Steps in performing task from start to finish) การกำหนดความรู้ทางเทคนิคที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละขั้น (Technical knowledge needed to perform steps accurately) ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน (Related Information) ในบางกรณีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ ทักษะด้านการคำนวณ หรือ ความรู้อื่น ๆ อาจจะมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ การคำนึงถึงความปลอดภัย (Safety) ในแง่ของความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย หรือทักษะที่จำเป็นซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างปลอดภัย ก็ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ผู้พัฒนาโปรแกรมจะต้องคำนึงถึงในการวิเคราะห์ภาระงานในการปฏิบัติงานด้วย การระบุอุปกรณ์และเครื่องมือเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน (Special Tools and Equipment) และทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติภาระงาน (Attitudes critical to

performing the task) ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญเหล่านี้จะนำไปสู่การเลือกใช้และพัฒนาเครื่องมือการเรียนรู้ที่เหมาะสมและช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการฝึกฝนจนเกิดความเชี่ยวชาญในภาระงานนั้น ๆ

นอกจากนี้หลังจากที่ได้มีการวิเคราะห์ภาระงานและจำแนกรายละเอียดไว้ในรายการภาระงาน (Task lists) ดังกล่าวข้างต้น แล้วนั้น Blank (1982) มีความเห็นว่า อาจจะมีความเป็นไปได้ที่จะต้องเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นเพื่อให้เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ ซึ่งหลังจากที่มีการเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นในการฝึกอบรมแล้ว ผู้ดำเนินการฝึกอบรมจำเป็นต้องปรับปรุงรายการของภาระงานอีกครั้งเพื่อให้ครอบคลุมความรู้ที่ได้เพิ่มเติมเข้าไปด้วย

ส่วนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือ กิจกรรม และวิธีการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประสบความสำเร็จตามสมรรถนะเป้าหมายที่กำหนด

ภายหลังจากการกำหนดภารกิจต่าง ๆ จำนวน 4 ภารกิจในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ เพื่อศึกษากรอบสมรรถนะที่พึงประสงค์สำหรับสำหรับการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมไว้ในส่วนที่ 1 ดังกล่าวข้างต้นแล้วนั้น ในส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่สนับสนุนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในส่วนแรก โดยที่ Blank (1982) ได้นำเสนอภารกิจการพัฒนาเครื่องมือ กิจกรรมและวิธีการเรียนรู้ในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถบรรลุเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ได้ โดยภารกิจต่าง ๆ มีดังนี้

ภารกิจที่ 5 กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภาระงาน (Write terminal performance Objective)

การกำหนดเป้าหมายสุดท้าย (Terminal Performance Objective – TPO) ถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการพัฒนาเครื่องมือและวิธีการเรียนรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพราะเนื่องจากว่า การกำหนดเป้าหมายสุดท้าย คือ การเขียนสรุปความที่อธิบายอย่างชัดเจนถึงสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำเป็นต้องแสดงให้เห็นว่าภาระงานนั้น ๆ ได้รับการเรียนรู้และฝึกฝนจนเกิดความเชี่ยวชาญแล้ว ซึ่งเป้าหมายสุดท้ายที่กำหนดสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภทคือเป้าหมายสุดท้ายสำหรับทักษะในการปฏิบัติภาระงาน (Skill Task) ซึ่งเป็นเป้าหมายที่กำหนดว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีทักษะใดบ้าง และ เป้าหมายสุดท้ายสำหรับองค์ความรู้ในการปฏิบัติภาระงาน (Knowledge Task) หมายถึงการกำหนดว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีความรู้ในด้านใดบ้าง (Blank, 1982) ทั้งนี้การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยเงื่อนไข (Condition) ในสิ่งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องสามารถปฏิบัติได้ โดยรูปแบบการเขียน

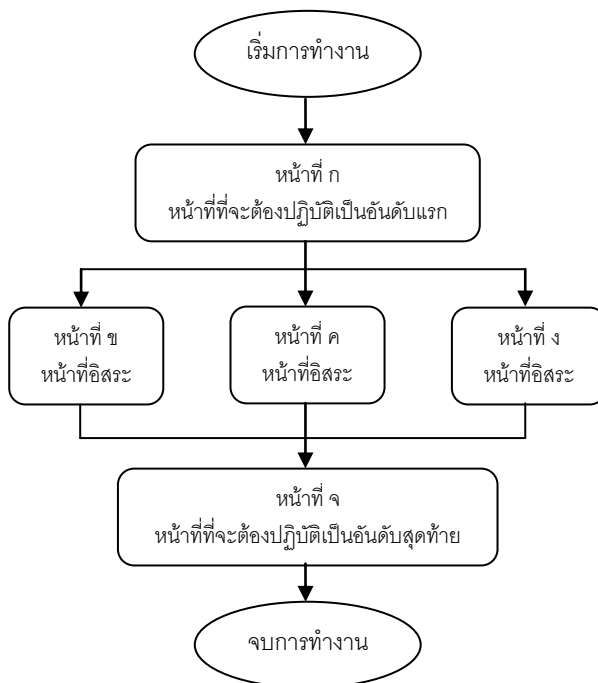
เงื่อนไขจะเป็นไปในลักษณะของวัตถุประสงค์เชิงความรู้ (Knowledge Objective) หรือ วัตถุประสงค์เชิงทักษะ (Skills Objective) ในขณะที่การปฏิบัติงาน (Performance) ถือเป็นอีก หนึ่งองค์ประกอบในการกำหนดเป้าหมายสุดท้าย เป็นการเขียนอธิบายถึง แนวทางการปฏิบัติของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะตอบสนองต่อภาระงานที่กำหนดขึ้นในวิชาชีพของผู้เข้ารับการฝึกอบรม นั้นเอง องค์ประกอบสุดท้ายของการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ (Criteria) ที่จะพิจารณาว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติได้ดีมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ โดยทั่วไป เกณฑ์จะถูกกำหนดไว้ในระดับต่ำสุดโดยแบ่งเป็นเกณฑ์จากการปฏิบัติ (Process Criteria) และเกณฑ์จากผลผลิตที่ได้ (Product Criteria) (Blank, 1982)

ภารกิจที่ 6 เรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการ ปฏิบัติภาระงาน (Sequence tasks and terminal performance objectives)

การเรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในปฏิบัติภาระงาน Blank (1982) ได้เสนอแนะว่า ควรที่จะต้องคำนึงถึงว่าภาระงานใดเป็นภาระงานต่อเนื่องที่จะต้อง ได้รับการฝึกปฏิบัติเป็นภาระงานแรกจนเกิดความเชี่ยวชาญก่อนการเลื่อนขึ้นไปฝึกภาระงานอื่น ๆ ต่อไปนั้น ซึ่งถ้าจะเป็นลักษณะเช่นนี้ก็มีความจำเป็นที่จะต้องเรียงลำดับภาระงานเพื่อความ สอดคล้องในการปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม หากภาระงานใดไม่จำเป็นต้องมีความรู้ หรือทักษะที่จำเป็น ก่อนการฝึกฝน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเลือกฝึกปฏิบัติในภาระงานใดก่อนก็ได้ ซึ่งโดยปกติผู้ เข้ารับการฝึกอบรมมักจะเลือกฝึกฝนในภาระงานที่ตนเองมีความสนใจก่อน

หลักการในการเรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติ ภาระงาน Blank (1982) ได้กล่าวว่า ควรจะต้องมีการจัดเรียงลำดับหน้าที่ (Duties) ที่จะต้อง ปฏิบัติในการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้ทราบว่ามีหน้าที่ใดบ้างที่จะต้องปฏิบัติก่อน หน้าที่ใดที่จะต้องปฏิบัติควบคู่กันไปในระยะเวลาดียวกันใด และ หน้าที่ใดจะไม่สามารถปฏิบัติได้ หากว่าหน้าที่อื่น ๆ ไม่ได้รับการปฏิบัติจนสำเร็จลุล่วง โดยที่แนวทางการเรียงลำดับหน้าที่ (Sequence of Duties) ผู้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมสามารถใช้แนวทางการเรียงลำดับหน้าที่ตาม แผนภาพที่ 3 ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องฝึกฝนจนเกิดความเชี่ยวชาญในหน้าที่ ก ก่อนที่จะก้าวไปสู่การฝึกฝนในหน้าที่ ข ค และ ง แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก หน้าที่ ข ค และ ง เป็น หน้าที่ที่สามารถแยกออกจากกันได้ ดังนั้น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงสามารถเลือกที่จะฝึกฝนหน้าที่ ใดก่อนก็ได้ ในขณะที่หน้าที่ จ จะไม่สามารถฝึกฝนได้ ถ้าหากว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่สามารถ ปฏิบัติหน้าที่ ก ถึง ง จนกระทั่งเกิดความเชี่ยวชาญ สำหรับการเรียงลำดับหน้าที่ในลักษณะเช่นนี้

จะทำให้ผู้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมสามารถกำหนดได้ว่า สมรรถนะใดจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนก่อนเป็นอันดับแรก หรือสมรรถนะใดจะต้องได้รับการฝึกฝนเป็นลำดับสุดท้าย



ภาพที่ 3 แนวทางการเรียงลำดับหน้าที่เพื่อการกำหนดลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายในการปฏิบัติงาน (Blank, 1982)

ภารกิจที่ 7 พัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติภาระงาน (Develop performance tests)

แนวทางหนึ่งที่จะสร้างความมั่นใจว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการฝึกฝนจนเกิดความเชี่ยวชาญคือการทดสอบทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานแต่ละภาระงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ภารกิจนี้ผู้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการพัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติภาระงาน (Performance Test) ซึ่งเป็นแบบทดสอบวัดความสามารถและทักษะโดยที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องสามารถแสดงออกทางพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าได้รับการฝึกฝนจนเกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานแต่ละภาระงานได้ โดยที่การพัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติภาระงาน นี้ Blank (1982) ได้กำหนดให้ดำเนินการก่อนการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนรู้ (Learning Material) เพราะเนื่องจากว่า การพัฒนาแบบทดสอบก่อนการพัฒนาเครื่องมือการเรียนรู้จะเป็นการสร้าง ความมั่นใจว่าแบบทดสอบที่พัฒนาขึ้นจะไม่ได้รับการอ้างอิงจากเครื่องมือในการเรียนรู้ ซึ่งจะทำให้สามารถวัดผลการฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องและเที่ยงตรง

หลักการสำคัญในการพัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติคือ การคำนึงถึงเป้าหมายสุดท้าย (Terminal Performance Objective) ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องสามารถแสดงพฤติกรรมใดได้บ้าง ดังนั้น แบบทดสอบการปฏิบัติก็จำเป็นที่จะต้องพัฒนาขึ้นเพื่อทดสอบพฤติกรรมที่กำหนดไว้ในเป้าหมายสุดท้ายด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานควรจะต้องเป็นการประเมินผลโดยด้วยการอิงเกณฑ์ (Criterion Referenced) มากกว่าการประเมินด้วยการอิงกลุ่ม (Norm Referenced) กล่าวคือ การตัดสินความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมากกว่าการเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในกลุ่ม

ภารกิจที่ 8 พัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน (Develop written tests)

แม้ว่ารูปแบบการเรียนรู้ในกระบวนการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะจะเน้นหนักการแสดงออกเชิงพฤติกรรม แต่ในบางกรณีผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำเป็นที่จะต้องได้รับการประเมินผลด้านความรู้ ความคิดรวบยอด และข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ต้องพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน (Written Test) ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่วัดความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยลักษณะแบบทดสอบข้อเขียนที่เป็นยอมรับได้แก่ แบบทดสอบข้อเขียนประเภทจำได้ (Recognition Items) ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องเข้าใจความคิดรวบยอดของข้อมูลอย่างแท้จริงจึงจะสามารถทำแบบทดสอบประเภทนี้ได้ โดยที่ตัวอย่างแบบทดสอบข้อเขียนประเภทจำได้ เช่น แบบทดสอบคำถามปลายเปิด (Open End Questions) แบบตัวเลือก (Multiple Choice) แบบถูกผิด (True – False) และแบบจับคู่ (Matching) ทั้งนี้รูปแบบของแบบทดสอบที่ได้รับการแนะนำสำหรับกระบวนการฝึกอบรมคือ แบบตัวเลือก เพราะเนื่องจากว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีความแม่นยำและเข้าใจความคิดรวบยอดของข้อมูลจึงจะสามารถเลือกคำตอบจากจำนวนตัวเลือกทั้งหมดได้อย่างถูกต้อง (Blank, 1982)

ภารกิจที่ 9 พัฒนาแบบร่างคู่มือการเรียนรู้ (Develop draft of learning guides)

คู่มือการเรียนรู้ที่กำหนดขึ้นในภารกิจการพัฒนาแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะในขั้นตอนนี้คือรูปแบบของอุปกรณ์การเรียนรู้ที่เป็นส่วนหนึ่งของชุดคู่มือการเรียนรู้ (Learning Package) ซึ่งประกอบด้วย อุปกรณ์การเรียนรู้ เครื่องมือ รวมทั้งแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งนี้เนื่องจากว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถเรียนรู้ตามชุดคู่มือการเรียนรู้ได้อย่างอิสระโดยขึ้นอยู่กับระดับความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล โดยที่หลักเกณฑ์ในการเลือกพัฒนาชุดคู่มือการเรียนรู้ จำเป็นจะต้องพิจารณา

ความคุ้มค่า (Efficiency) ของราคาและค่าใช้จ่ายในการพัฒนาชุดคู่มือการเรียนรู้ ควบคู่กับ ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Effectiveness) จากการใช้ชุดคู่มือเหล่านั้น ๆ โดยรูปแบบคู่มือการเรียนรู้ที่เหมาะสมใน มิติความสมดุลระหว่างความคุ้มค่าและผลที่ได้รับคือ คู่มือการเรียนรู้ (Learning Guide) ซึ่งเป็น เอกสารที่แสดงถึงขั้นตอนการเรียนรู้อย่างละเอียดที่ประกอบด้วยขั้นตอนการแสดงผลให้คุณก่อน (Presentation) การลงมือปฏิบัติ (Practice) และการให้ข้อเสนอแนะ (Feedback) ที่จะทำให้ผู้เข้า รับการฝึกอบรมได้ทราบถึงระดับการเรียนรู้ของตนเองและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ นอกจากนี้ในคู่มือการเรียนรู้ ยังได้แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้การเรียนรู้ที่ผู้สอน พัฒนาขึ้น รวมทั้งแบบทดสอบและประเมินผลตนเองอีกด้วย (Blank, 1982)

ภารกิจที่ 10 ทดลอง ทดสอบภาคสนาม และปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ (Try out, field – test, and revise learning guides)

ภายหลังจากการพัฒนาชุดคู่มือการเรียนรู้ในภารกิจที่ 9 แล้ว ผู้พัฒนารูปแบบการ ฝึกอบรมควรจะต้องมีทดลองใช้คู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น โดยที่ Blank (1982) ได้เสนอแนะว่า การทดลองใช้คู่มือการเรียนรู้สามารถทำได้ 2 ขั้นตอนคือการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 1 – 2 คน ตรวจสอบคู่มือการเรียนรู้ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเรียนรู้จนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ ซึ่งการทดลองในขั้นตอนนี้เป็นเพียงการทดลองเพื่อดูความเหมาะสมในความถูกต้องและความ ชัดเจนของคู่มือการเรียนรู้ ขณะที่ขั้นตอนที่ 2 จะดำเนินการโดย การทดสอบภาคสนามกับกลุ่มผู้ เข้ารับการฝึกอบรมกลุ่มย่อย โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ตามคู่มือที่พัฒนาขึ้น เพื่อทดสอบ ความสามารถในการเรียนรู้ของกลุ่มตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กำหนดในคู่มือการเรียนรู้ ทั้งนี้ผลที่ได้ จากการทดลองในขั้นตอนที่ 1 และ การทดสอบภาคสนามในขั้นตอนที่ 2 จะถูกนำไปปรับปรุงคู่มือ การเรียนรู้ก่อนการนำไปใช้จริง

ภารกิจที่ 11 พัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้ (Develop system to manage learning)

การพัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้คือการพัฒนาวิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ การดูแลควบคุมผู้เรียน และระบบการให้คะแนน เพราะเนื่องจากหลักการที่สำคัญในการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะตามแนวคิดของ Blank (1982) คือการให้อิสระแก่ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมได้การเรียนรู้และฝึกฝนตามความสามารถ ระดับการเรียนรู้ ความต้องการเรียนรู้ และ ข้อจำกัดในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบการ จัดการจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ (Effective) และเกิด

ความคุ้มค่าในการเรียนรู้ (Efficiency) โดยตัวอย่างของรูปแบบระบบการจัดการการเรียนรู้ เช่น การทำแผนการเรียนรู้รายเดือน (Monthly Student Planning Form) หรือ การบันทึกผลการปฏิบัติงานประจำวัน (Keeping Track of Daily Progress) เป็นต้น

ภารกิจที่ 12 นำไปใช้และประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรม (Implement and evaluate training)

สำหรับการนำโปรแกรมการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นตามรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะตามแนวคิดของ Blank (1982) ไปใช้นั้น จะต้องมีการวางแผนการนำไปใช้ที่เหมาะสมซึ่งจะทำให้ประหยัดเวลาและพลังงาน อีกทั้งยังทำให้โปรแกรมการฝึกอบรมดำเนินไปอย่างง่ายดายมากขึ้น โดยที่แนวทางในการนำโปรแกรมการฝึกอบรมไปใช้จะต้องคำนึงถึงกรอบคำถามที่จะนำไปสู่การใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานสมรรถนะ เช่น สิ่งที่คุณเข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับจากการเรียนรู้ (What) การกำหนดกลุ่มของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Which) การกำหนดระยะเวลาการเรียนรู้ในแต่ละภาระงาน (When) วิธีการในการเรียนรู้ (How) สิ่งที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่คุณเข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเรียนรู้จนเกิดความเชี่ยวชาญ (If) และการระบุผู้สอน (Who) เป็นต้น

จากการศึกษารายละเอียดแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะตามแนวคิดของ Blank (1982) ดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า รายละเอียดของภารกิจจำนวน 12 รายการนั้นเป็นไปในลักษณะของการนำเสนอแนวคิดที่นำไปสู่การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมบนพื้นฐานสมรรถนะอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างเป็นระบบ และถึงแม้การดำเนินการตามภารกิจที่กำหนดขึ้นตามแนวคิดของ Blank (1982) จะเกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน หากแต่ว่าในช่วงของการดำเนินการตามภารกิจต่าง ๆ นั้น ผู้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมสามารถดำเนินการตามภารกิจบางประการควบคู่กันไป 2 หรือ 3 ภารกิจในเวลาเดียวกันได้ ด้วยเหตุนี้ ในการอธิบายรายละเอียดการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะตามแนวคิดของ Blank (1982) จึงได้ใช้คำว่า ภารกิจ (Task) มากกว่าคำว่า ขั้นตอน (Step)

ตอนที่ 4 แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)

การเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบ (วรรัตน์ อภินันท์กุล, 2551) รูปแบบหนึ่งที่มีพื้นฐานจากการที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง (Real time) มากกว่าการจัดการเรียนรู้ผ่านสถานการณ์จำลอง (Simulation)

หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Experiential Learning) ซึ่งผู้ที่คิดค้นแนวคิดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติได้แก่ Reginald Revans (1982) นักฟิสิกส์ชาวอังกฤษ ที่เริ่มศึกษาและพัฒนาแนวคิดการเรียนรู้ดังกล่าวตั้งแต่ในช่วงทศวรรษ 1940 เป็นต้นมา โดยที่ Revans (1982) เชื่อว่า การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง ด้วยการทำงานเป็นกลุ่มและใช้กระบวนการตั้งคำถามเป็นวิธีการในการหาแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ดีที่สุด ซึ่ง Revans (1982) ได้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ (Learning: L) ที่กำหนดขึ้นจากรอบเนื้อหาการเรียนรู้แบบเดิมที่ถูกกำหนดไว้ (Programmed: P) ควบคู่กับกระบวนการตั้งคำถาม (Questioning: Q) และนำเสนอในรูปแบบของสมการ $L = P + Q$ ที่ต่อมากลายเป็นสมการพื้นฐานของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่นิยมนำไปประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลาย

แนวคิดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Revans (1982) ที่ประกอบด้วยหลักการพื้นฐาน 2 ประการคือ กรอบเนื้อหาการเรียนรู้ที่เกิดจากความรู้ คำสอน หรือ คำชี้แนะแบบดั้งเดิมกับกระบวนการตั้งคำถาม ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Marquardt (1999; 2004) นักวิชาการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีมุมมองต่อกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่ให้ความสำคัญกับส่วนของการตั้งคำถาม (Questioning) ซึ่ง Marquardt (1999) มีความเห็นว่าควรจะเกิดขึ้นผ่านการสะท้อนความคิด และนำไปใช้ในลักษณะของกระบวนการต่อเนื่องที่มีเป้าหมายในการแก้ปัญหา ซึ่งการขยายแนวคิดดังกล่าว ทำให้สมการการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ตามแนวคิดของ Marquardt (1999) มีลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่องและเป็นระบบที่ชัดเจนมากขึ้น ด้วยการเพิ่มเติมส่วนของ การสะท้อนความคิด (Reflection: R) และการนำไปใช้ (Implementation: I) จึงทำให้สมการที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย " $L = P + Q + R + I + R$ " โดยจะเห็นได้ว่ากระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (1999) เริ่มต้นขึ้นด้วยกรอบเนื้อหาความรู้ที่มีอยู่เดิมของบุคลากรในองค์กร จากนั้นจึงผสมผสานด้วยกระบวนการตั้งคำถาม ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ด้วยการตั้งคำถามนี้เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อรูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพราะเนื่องจากการตั้งคำถามในขณะพูดคุยของสมาชิกในกลุ่มผู้เรียนที่ถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ จะเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการคิดนอกกรอบ คิดในหลายแง่มุม หลายมิติ รวมถึงการรับฟังความคิดของผู้อื่นและต่อยอดความคิดนั้นอย่างสร้างสรรค์ ในขณะที่เดียวกันกระบวนการตั้งคำถามของสมาชิกในกลุ่มยังทำให้ผู้เรียนเกิดการสะท้อนความคิดของทั้งตนเองและผู้อื่น ก่อนที่จะนำไปสู่การทดลองปฏิบัติตามแนวทางการหาแก้ไขปัญหาที่สรุปได้จากการเรียนรู้ภายในกลุ่ม ซึ่งหลังจากที่ได้มีการนำแนวทางการแก้ปัญหาไปทดลองปฏิบัติแล้ว ผู้เรียนจะต้องกลับมารวมกลุ่มเพื่อตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเพื่อพิจารณาเกี่ยวอุปสรรคและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการนำแนวทางการ

แก้ปัญหาไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงอีกครั้ง ทำให้กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยกระบวนการตั้งคำถาม (Questioning) และการสะท้อนความคิด (Reflection) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่สามารถถกเถียงและวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2545)

จากส่วนเพิ่มเติมในแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการตั้งคำถามและการสะท้อนความคิดซึ่ง Marquardt (1999) ได้พัฒนาเพิ่มเติมขึ้นจากแนวคิดของ Revans (1982) นั้น Marquardt (2004) ได้กำหนดองค์ประกอบที่สำคัญอันนำไปสู่ความสำเร็จในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 องค์ประกอบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) Marquardt (1999; 2004) กล่าวว่า ความสำเร็จในการเรียนรู้ตามแนวคิดดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์พื้นฐาน (Ground rules) 2 ประการ ได้แก่ คำอธิบายสภาพปัญหาจะถูกกำหนดขึ้นเฉพาะในส่วนที่ตอบสนองต่อกระบวนการตั้งคำถามเท่านั้น (Statement should be made only in response to questions) ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการตั้งคำถามที่เกิดขึ้นภายหลังจากมีการนำเสนอปัญหาต่อที่ประชุมกลุ่ม โดยที่ Marquardt (2004) มีความเชื่อว่าการตั้งคำถามก่อนที่จะมีการกำหนดแนวทางแก้ปัญหา (Question first) จะทำให้เกิดความชัดเจนในประเด็นต่างๆ ของปัญหาและนำไปสู่การกำหนดข้อสรุปในการแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ในขณะที่ หลักเกณฑ์ข้อที่สองจะเน้นไปที่ผู้ฝึกสอนซึ่งมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมการเรียนรู้ (The action learning coach has power to intervene) โดยหลักเกณฑ์พื้นฐานทั้งสองประการที่กล่าวมาข้างต้นนี้ เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จของกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่ง Marquardt (2004) ได้กำหนดไว้ 6 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ปัญหา (Problem)

กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) “ปัญหา” (Problem) ถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างกระบวนการเรียนรู้เพราะเนื่องจาก Marquardt (2004) มีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้ถูกมองว่าเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร หากแต่ว่าเป็นการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาในระดับความสามารถในการดำเนินงานของบุคลากร ที่งาน และองค์กรได้อีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ในการกำหนดประเด็นปัญหาที่จะเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ Marquardt (2004) ได้กำหนดหลักเกณฑ์ใน

การพิจารณาโดยต้องคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน (Urgency) และความสำคัญของปัญหา (Importance) ที่มีต่อการดำเนินงานภายในองค์กร เพราะเนื่องจากระดับความจำเป็นเร่งด่วนและความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรในองค์กรสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่การหาข้อสรุปในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ การพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในความสำเร็จของการแก้ไขปัญหา (Feasibility) ความคุ้นเคยของผู้เรียนที่มีต่อปัญหา (Familiarity) การสร้างโอกาสในการเรียนรู้จากการแก้ปัญหา (Learning opportunity) และอำนาจในการแก้ปัญหาและการนำแนวทางการแก้ปัญหาไปใช้ขององค์กร (Group authority) ถือเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการพิจารณาคัดเลือกประเด็นปัญหาที่จะนำมาใช้เพื่อการแก้ไขด้วยกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติเช่นเดียวกัน

ลักษณะของรูปแบบปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรปัจจุบัน มีความแตกต่างอย่างมากกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วง 5 - 15 ปีก่อน ที่เป็นลักษณะปัญหาด้านเทคนิค (Technical Problems) เป็นปัญหาเชิงเส้นตรง ใช้หลักเหตุและผลในการหาข้อสรุปเพื่อแก้ไขปัญหาซึ่งมีแนวทางที่เด่นชัด ควบคู่กับการใช้เพียงองค์ความรู้ที่จำเป็นในเนื้อหาของปัญหาก็เพียงพอสำหรับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการแก้ปัญหาก็เพียงพอ หากแต่ว่าสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในยุคศตวรรษที่ 21 กลับกลายเป็นลักษณะปัญหาเชิงประยุกต์ (Adaptive Problems) ที่ไม่มีการกำหนดรูปแบบของปัญหาที่แน่นอนตายตัว ผู้นำในองค์กรไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการสำเร็จรูป (Ready-made solution) ได้อีกต่อไป และด้วยรูปแบบปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความจำเป็นในการสร้างกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning Group) ภายใต้ความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อหาแนวทางในการเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรง เช่นในปัจจุบัน (Marquardt, 2004)

หลักเกณฑ์ในการกำหนดรูปแบบของการสร้างกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ Marquardt (2004) จะอ้างอิงจากจำนวนของประเด็นปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ โดยที่รูปแบบกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนปัญหาเดียว (Single Problem Action Learning) เป็นลักษณะกลุ่มการเรียนรู้ที่มุ่งให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาเพียงปัญหาเดียวที่มักจะถูกกำหนดโดยองค์กร ในขณะที่ผู้เรียนที่เป็นสมาชิกของกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนปัญหาเดียว จะถูกกำหนดหรือแต่งตั้งโดยองค์กรเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตาม ผู้เรียนยังได้มีโอกาสในการเรียนรู้ด้วยการได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในการปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหาและการพัฒนากลยุทธ์เชิงปฏิบัติ รวมทั้งการนำข้อสรุปที่ได้จากกลุ่มไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยมีองค์กรทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุน (Sponsor) ประเด็นปัญหาและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติเพื่อแก้ไข

ปัญหาจะเกิดขึ้นในองค์กร และถึงแม้ว่าการกำหนดรูปแบบกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนปัญหาเดียว จะถูกกำหนดโดยองค์กรมากกว่าการมีส่วนร่วมของผู้เรียนที่เป็นสมาชิกกลุ่ม แต่ Marquardt (2004) กล่าวว่า การกำหนดรูปแบบกลุ่มการเรียนรู้บนประเด็นปัญหาเดียวเช่นนี้ ก็มีประโยชน์มากมายทั้งต่อผู้เรียนและต่อองค์กร เช่น ปัญหาหลักขององค์กรจะได้รับการแก้ไขด้วยแนวทางที่มีประสิทธิภาพสูง ภายใต้ความร่วมมือกันของบุคลากรทุกระดับ ทุกฝ่ายในองค์กรในการสร้างแนวทางการคิดและทำงานร่วมกันในลักษณะของทีมงานที่มีผลกระทบที่สำคัญต่อวัฒนธรรมขององค์กร และเป็นพื้นฐานในการก้าวไปสู่ขั้นตอนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในที่สุด นอกจากนี้ในส่วนของผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ลงมือปฏิบัติจะได้มีโอกาสในการแสดงความสามารถการเป็นผู้นำและความสามารถด้านอื่น ๆ ที่จะผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพและความต้องการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในอนาคตขององค์กร (Marquardt, 2004)

รูปแบบกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนปัญหาที่หลากหลาย (Multiple Problem Action Learning) เป็นอีกลักษณะกลุ่มการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการที่สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ต่างหยิบยกประเด็นปัญหาที่ตนเองประสบอยู่เข้ามาสู่ที่ประชุมของกลุ่มเพื่อต้องการให้สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ช่วยกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาของตนเอง โดยที่สมาชิกของกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนปัญหาที่หลากหลายนี้ จะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร หรืออาจจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในสายอาชีพเดียวกันแต่มาจากต่างองค์กรก็ได้ และด้วยความมุ่งมั่นในความต้องการให้สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ช่วยกันหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของตนเอง ดังนั้น สมาชิกของกลุ่มการเรียนรู้ในลักษณะเช่นนี้จะเข้าร่วมกลุ่มด้วยความสมัครใจ (Volunteers) และร่วมมือกันสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่สมาชิกแต่ละคนจะแสดงบทบาทในการนำเสนอปัญหาของตนเอง (Problem Presenters) ควบคู่กับการเป็นผู้ตั้งคำถาม (Questioners) และช่วยเป็นแหล่งข้อมูล (Resource) ในการค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหาของสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม (Marquardt, 2004)

การนำรูปแบบกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนปัญหาที่หลากหลาย (Multiple Problem Action Learning) ไปใช้เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ทั้งในส่วนของบุคลากรและองค์กรต่างได้รับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นแทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็น การที่สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มจะได้รับความสนใจและใส่ใจอย่างทั่วถึงในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่ตนเองนำเข้าสู่กลุ่ม ที่จะทำได้มาซึ่งความเข้าใจที่ลึกซึ้งในประเด็นปัญหาและข้อสรุปในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของตนเอง นอกจากนี้ การที่สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนปัญหาที่หลากหลาย เป็นผู้ที่มาจากองค์กรที่แตกต่างกัน จึงเป็นการลดข้อจำกัดในส่วนของลำดับชั้นตำแหน่งและการสั่งการในองค์กร

(Hierarchical) รวมทั้งสภาวะความขัดแย้งในองค์กร (Political issue) ที่อาจจะส่งผลต่อการหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในทางกลับกัน การรวมตัวของสมาชิกจากต่างองค์กรภายใต้สภาพบรรยากาศของความร่วมมือ จะทำให้สมาชิกเหล่านั้นมีระดับความสบายใจ มั่นใจ รู้ลึก อิศระ และ กล้าเปิดเผยข้อเท็จจริงของปัญหา ข้อควรคำนึงถึงในประเด็นปัญหา บุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา รวมทั้งความอ่อนไหวของปัญหา มากกว่าการนำเสนอประเด็นปัญหาต่อที่ประชุมหรือกลุ่มการเรียนรู้ที่มาจากองค์กรเดียวกัน ในขณะเดียวกัน การที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนปัญหาที่หลากหลายจะมีบทบาททั้งในส่วนของผู้นำเสนอปัญหา และ ผู้ช่วยหาทางแก้ไขปัญหา ถือเป็นประโยชน์อีกประการหนึ่งที่จะทำให้สมาชิกทุกคนสามารถพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคล และส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่นความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งสมรรถนะเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรแทบทั้งสิ้น (Marquardt, 2004)

การนำเสนอประเด็นปัญหาต่อที่ประชุมกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ นั้น อาจมีผู้ตั้งข้อสงสัยว่า ผู้ใดจะเข้ามาทำหน้าที่ในการนำเสนอประเด็นปัญหาต่อกลุ่ม ซึ่ง Marquardt (2004) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีคุณสมบัติในการนำเสนอปัญหาต่อกลุ่มได้ดีที่สุดก็คือ ผู้ที่เป็นเจ้าของปัญหา (Problem owner) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถอธิบายเนื้อหาต่าง ๆ ของปัญหาได้อย่างครบถ้วน แต่อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่เจ้าของปัญหาไม่สามารถนำเสนอปัญหาด้วยตนเองได้ หรือไม่มีผู้ใดผู้หนึ่งเป็นเจ้าของปัญหาอย่างแท้จริง องค์กรอาจจะแต่งตั้งให้บุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหามีความสามารถในการนำแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นที่ได้รับจากกลุ่มเป็นผู้นำเสนอปัญหาก็ได้ ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้ ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นกับการกำหนดรูปแบบกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนปัญหาเดี่ยว (Single Problem Action Learning) ซึ่งทุกคนในองค์กรมีส่วนได้รับผลกระทบจากปัญหาและมุ่งค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยที่ลักษณะวิธีการนำเสนอปัญหานั้น Marquardt (2004) ได้ให้คำแนะนำไว้ว่า จะต้องเป็นการนำเสนอปัญหาที่มีความกระชับและตอกย้ำความสำคัญของประเด็นปัญหา เพื่อที่สมาชิกในกลุ่มจะได้มุ่งไปที่กระบวนการตั้งคำถามซึ่งเป็นหัวใจที่สำคัญของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างตรงประเด็น และสามารถเริ่มดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหานั้นที่กำหนดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

การนำเสนอปัญหาต่อสมาชิกกลุ่มอาจจะพบอุปสรรคครั้งว่า ประเด็นปัญหาที่นำเสนอ นั้นไม่ได้มีผลกระทบต่อองค์กร หรือ เป็นปัญหาที่สร้างสภาวะวิกฤตให้องค์กรอย่างแท้จริง (Critical Problem) ลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเพียงลักษณะเฉพาะของปัญหา (Symptom) ที่

เกิดขึ้น ในขณะที่สภาวะความรุนแรงและความสำคัญของปัญหาที่มองเห็นเกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ กลุ่มผู้เรียนจะต้องใช้ความระมัดระวังการแก้ไขปัญหว่า ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ การสร้างความกระจำและการได้รับความเห็นพ้องจากสมาชิกในกลุ่มว่าประเด็นปัญหาที่ถูกนำเข้ามาในกลุ่มเป็นปัญหาที่แท้จริง (Real Problem) ถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการดำเนินการแก้ไขปัญหภายใต้กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Marquardt, 2004)

ข้อควรคำนึงถึงอีกประการหนึ่งในการนำเสนอปัญหาต่อที่ประชุมกลุ่มการเรียนรู้ ได้แก่ การนำเสนอด้วยความมีอคติ (Biases) และปราศจากความถูกต้องของปัญหาที่นำเสนอ ซึ่งส่วนใหญ่่มักจะเกิดขึ้นเนื่องจาก การยึดติดในความเชื่อของตนเอง ซึ่งจะทำให้มีการนำเสนอปัญหาบนพื้นฐานความเชื่อ (Believe) และประสบการณ์ของตนเองในอดีตที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ของปัญหาที่นำเสนออยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ผู้นำเสนอปัญหาพยายามนำเสนอประเด็นปัญหาที่นำไปสู่การกำหนดข้อสรุปการแก้ไขปัญหาในแนวทางที่ตนเองต้องการ และด้วยเหตุนี้ Marquardt (2004) จึงได้เน้นย้ำในตอนท้ายขององค์ประกอบที่เกี่ยวกับปัญหานี้ว่า ผู้ที่ทำหน้าที่นำเสนอปัญหา (Problem Presenter) และผู้ที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหา (Problem Solvers) จะต้องคำนึงถึงความมีอคติที่อาจจะเกิดขึ้นและพยายามใช้กระบวนการตั้งคำถามเข้ามามีส่วนร่วมช่วยสร้างความกระจำให้เกิดขึ้นกับประเด็นปัญหาที่จะนำไปสู่การกำหนดข้อสรุปของปัญหาได้อย่างถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 2 กลุ่มการเรียนรู้ (Group)

กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้เรียน (Action Learning Group) ซึ่ง Marquardt (2004) จะเรียกกลุ่มผู้เรียนตามแนวคิดนี้ว่า “set” หรือ ทีม (Team) โดยที่สมาชิกของกลุ่มการเรียนรู้จะประกอบไปด้วยบุคคลผู้ที่มีความรับผิดชอบในการปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหา สามารถกำหนดแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Plan) ที่ตอบสนองต่อเป้าหมายมากที่สุด รวมทั้งการพัฒนาและดำเนินการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวด้วย ทั้งนี้ในการคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมจะเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็น การยอมรับข้อผูกมัด (Commitment) และการมีส่วนร่วม (Attendance) ในการเข้าร่วมประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาในทุก ๆ ครั้ง และการลงมือปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขปัญหาก็กำหนดขึ้นจากฉันทามติของกลุ่ม ในขณะที่เดียวกัน การคัดเลือกสมาชิกที่จะเข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้ยังต้องคำนึงถึงความหลากหลาย (Diversity) ของสมาชิกในแง่มุมมองขององค์ความรู้ที่มีต่อปัญหา (Knowledge) วุฒิการศึกษา (Education) ตำแหน่ง

หน้าที่การงาน (Ranks) ประสบการณ์ทำงาน (Experiences) และความคุ้นเคย (Familiarity) ที่มีต่อประเด็นปัญหาที่ถูกคัดเลือกเข้ามาใช้ในกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งความหลากหลายดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดการคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบด้วยมุมมองที่แตกต่างอันจะนำไปสู่การสรุปเป็นแนวทางที่ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการถกเถียงอย่างดีที่สุด นอกจากนี้ ความสามารถของผู้เรียนในการนำข้อสรุปการแก้ไขปัญหาไปใช้ในองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (Power to Implement) ก็ถือว่าเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญซึ่งถูกนำมาใช้ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมเข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยเช่นกัน (Marquardt, 2004)

การกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อคัดเลือกคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่มการเรียนรู้ในองค์กรแล้วนั้น การกำหนดขนาดหรือจำนวนสมาชิกต่อกลุ่ม ก็มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการดำเนินการเรียนรู้ภายในองค์กรด้วยเช่นกัน โดยที่ Marquardt, (1999; 2004) กล่าวว่าจำนวนสมาชิกต่อกลุ่มการเรียนรู้ควรจะถูกกำหนดอยู่ในช่วง 4 – 8 คน ซึ่งโดยปกติแต่ละกลุ่มการเรียนรู้มักจะมีสมาชิกประมาณ 5 – 6 คน เพราะถ้าหากว่าในแต่ละกลุ่มมีจำนวนสมาชิกมากกว่า 8 คนขึ้น จะก่อให้เกิดปัญหาความไม่เพียงพอของเวลาในการให้สมาชิกทุกคนได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและตั้งคำถามต่อประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะเนื่องจากกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดจัดได้ว่าเป็นวิธีการเรียนรู้ที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งซึ่งสมาชิกทุกคนในกลุ่มการเรียนรู้จะต้องมีส่วนร่วม นอกจากนี้ การที่มีจำนวนสมาชิกต่อกลุ่มการเรียนรู้มากเกินไปจะทำให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อนในการสื่อสารระหว่างสมาชิก ที่อาจส่งผลกระทบต่อความร่วมมือในการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มก็เป็นได้ และในทางกลับกัน การกำหนดจำนวนสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้น้อยเกินไป ก็จะทำให้เกิดข้อจำกัดในการนำเสนอมุมมองต่อปัญหาที่ค่อนข้างแคบภายใต้สภาพปัญหาที่ทวีความสลับซับซ้อนเช่นในปัจจุบัน ในขณะที่สมาชิกเองจะขาดความสนใจในการมีส่วนร่วมเพื่อค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและรู้สึกว่ตนเองถูกคุกคามและเกิดความหวาดกลัวต่อปัญหาที่เกิดขึ้นอีกด้วย (Marquardt, 2002)

การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกคุณสมบัติของบุคคลที่จะเข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้ และจำนวนสมาชิกที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติแล้ว การวิเคราะห์และกำหนดบทบาทของบุคลากรในองค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มการเรียนรู้ ก็เป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกทุกคนจะต้องคำนึงถึง ทั้งนี้ โดยที่บทบาทแรกที่สำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้นั้นคือ บทบาทของความเป็นสมาชิกภายในกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Member of the Action Learning Group) ที่มีทั้งในลักษณะของการเข้าร่วมกลุ่มด้วยความสมัคร

ใจ (Volunteers) และการได้รับมอบหมายจากองค์กร (Volunteered) ให้เข้ามาช่วยกลุ่มเพื่อการเรียนรู้ ซึ่ง Marquardt (2004) ได้กล่าวไว้ว่า การกำหนดลักษณะการเข้าร่วมกลุ่มของสมาชิกจะขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่สำคัญของกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งอาจมีความเป็นไปได้ที่จะกำหนดลักษณะการเข้าร่วมกลุ่มในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเพียงอย่างเดียว หรือเป็นการผสมผสานกันระหว่างกลุ่มบุคคลที่สมัครใจเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้กับกลุ่มบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากองค์กรก็ได้ ทั้งนี้ไม่ว่าสมาชิกของกลุ่มการเรียนรู้จะเข้าร่วมกลุ่มด้วยเหตุผลใดก็ตาม วัตถุประสงค์ของการสร้างกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ จะนำไปเพื่อการเข้าช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่ถูกนำเสนอเข้าสู่กลุ่ม การพัฒนาทักษะด้านความเป็นผู้นำ ด้านการทำงานร่วมกัน และ ทักษะเฉพาะส่วนบุคคล รวมไปถึงการเสริมสร้างความร่วมมือกันระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่ถึงอย่างไรก็ตาม Marquardt (1999; 2004) ได้ย้ำว่า หน้าที่ความรับผิดชอบเบื้องต้นของสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ คือ การสร้างกระบวนการตั้งคำถามและตอบสนองต่อข้อคำถามที่เกิดขึ้นจากสมาชิกภายในกลุ่ม ซึ่งสมาชิกทุกคนจะต้องให้ความสำคัญในการคิดวิเคราะห์ปัญหาผ่านการตั้งคำถามด้วยการมีส่วนร่วมในการประชุมกลุ่มทุกครั้ง เพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหาผ่านกระบวนการตั้งคำถาม และการสะท้อนความคิดจากสมาชิกทุกคน

จากกระบวนการตั้งคำถาม (Questioning) เป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ อีกทั้งยังเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบเบื้องต้นที่สมาชิกทุกคนในองค์กรจะต้องคำนึงถึง ด้วยเหตุนี้ บทบาทของการเป็นผู้นำเสนอปัญหา (Problem Presenter) ที่ได้มีการกล่าวถึงไว้ข้างแล้วในส่วนขององค์ประกอบที่ 1 ซึ่งเจ้าของปัญหา (Problem Owner) จะต้องมีหน้าที่ในการนำเสนอปัญหาของตนเอง เพราะเนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความเข้าใจและคุ้นเคยกับปัญหาที่ต้องการการแก้ไขเป็นอย่างดี โดยผู้นำเสนอปัญหาจะต้องนำเสนอปัญหาอย่างละเอียด ชัดเจน และอาจจำเป็นต้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้สมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มสามารถปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหา (Reframe) ไปในทิศทางอื่นที่กว้างขึ้น ในขณะที่ ผู้นำเสนอปัญหาจะต้องมีความตั้งใจจริง (Willingness) ในการขอรับความช่วยเหลือการแก้ปัญหาจากสมาชิกของกลุ่ม และจะต้องมีใจเปิดกว้าง (Open mind) ยอมรับข้อเสนอแนะและพร้อมตอบคำถามของสมาชิกเพื่อจุดมุ่งหมายที่จะหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน และเพราะเนื่องจาก ผู้นำเสนอปัญหาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นเจ้าของปัญหาและจะต้องทำการชี้แจงประเด็นปัญหาต่าง ๆ อย่างละเอียด ดังนั้นในการประชุมกลุ่มเพื่อสร้างกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดภายใต้รูปแบบการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้นำเสนอจะต้องมีส่วนร่วมในการประชุม

ทุกครั้งเพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและผลที่ได้รับหลังจากการนำแนวทางการแก้ปัญหาจากกลุ่มไปใช้ปฏิบัติในการทำงานจริง (Marquardt, 2004)

นอกจากนี้ บทบาทหนึ่งของสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ คือ การเป็นผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ (Action Learning Coach) ที่มุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้และการพัฒนากลุ่มผู้เรียนมากกว่า การค้นหาแนวทางการแก้ปัญหา โดยที่บทบาทของการเป็นผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จะได้รับการสลับสับเปลี่ยนระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งสมาชิกทุกคนจะได้มีโอกาสในการเป็นผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ (Action Learning Coach) ในการประชุมแต่ละครั้ง ทั้งนี้จุดมุ่งหมายสำคัญของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ คือ การช่วยเหลือกลุ่มผู้เรียนในกระบวนการเรียนรู้และการปฏิบัติงานภายใต้สภาพปัญหาที่กำลังประสบอยู่ให้ดีขึ้น นอกจากนี้ การดำเนินการของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นในสถานการณ์การเรียนรู้ของกลุ่มผู้เรียนและการนำรูปแบบการเรียนรู้ดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการดำเนินงานขององค์กรและการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล ในขณะเดียวกัน ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ยังมีบทบาทและหน้าที่อื่นในการประสานงานและจัดการกรอบเวลาในการเรียนรู้จากการปฏิบัติของสมาชิกในกลุ่ม รวมถึงการทำหน้าที่ชี้แจงเป้าหมาย หลักการที่สำคัญของกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ รวมทั้งบทบาทของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ นับตั้งแต่การประชุมครั้งแรก เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้รับทราบถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายปลายทางที่จะต้องดำเนินการให้สำเร็จร่วมกันในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่กำหนดขึ้น (Marquardt, 2004)

จากการวิเคราะห์ขอบเขตบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกที่เข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้ตามที่กล่าวไว้ข้างต้นทั้ง 3 ประการแล้วนั้น Marquardt (2004) ยังให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคคลอีก 2 กลุ่ม ซึ่ง Marquardt (2004) กล่าวว่า ทั้งกลุ่มผู้สนับสนุนปัญหา (Problem Sponsor) และ กลุ่มผู้ให้ความช่วยเหลือการเรียนรู้ในองค์กร (Organization's Action Learning Champion) ซึ่งบุคคลทั้ง 2 กลุ่มนี้อาจจะไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มการเรียนรู้ และไม่มี ความจำเป็นที่จำเป็นที่จะต้องเข้าร่วมการประชุมกลุ่ม หากแต่ว่าความสำคัญในบทบาทของผู้สนับสนุนปัญหา และ บทบาทของผู้ช่วยเหลือการเรียนรู้ในองค์กร จะเป็นไปในลักษณะของการเป็นแหล่งข้อมูลที่มีชีวิตสำหรับสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมและขอรับความช่วยเหลือจากองค์กรในระหว่างดำเนินการตามกระบวนการเรียนรู้และแนวทางการแก้ปัญหาที่กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพราะเนื่องจากกลุ่มคนที่แสดงบทบาทของผู้สนับสนุนปัญหา คือผู้ที่มีความเข้าใจธรรมชาติของปัญหาและยอมรับว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร ในขณะที่ บทบาทของผู้ช่วยเหลือการเรียนรู้ในองค์กร คือกลุ่มคนที่มักจะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับดำเนินการของกลุ่มการเรียนรู้ แต่เฉพาะในช่วงโอกาสที่สมาชิกในกลุ่มต้องการ

ข้อมูลหรือการสนับสนุนพิเศษและความช่วยเหลือจากกลุ่มคนเหล่านี้ ซึ่งถึงแม้ว่าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ กลุ่มคนทั้ง 2 นี้จะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องของการปฏิบัติโดยตรง แต่ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร มักจะเกิดขึ้นผ่านระบบการสื่อสารที่ไร้พรมแดน เชกเช่นเดียวกับการดำเนินการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่เกิดขึ้นในองค์กรยุคโลกาภิวัตน์เช่นในปัจจุบันที่ได้รับผลกระทบจากการรูปแบบการปฏิบัติงานในองค์กรภายใต้สถานการณ์เสมือนจริง (Virtual Situation) และนำไปสู่การสร้างทีมการเรียนรู้จากการปฏิบัติแบบเสมือนจริง (Virtual Action Learning Teams) ทั้งนี้ Marquardt (2002) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติแบบเสมือนจริงว่า สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ที่จะเข้าร่วมการเรียนรู้ภายใต้รูปแบบการเรียนรู้แบบเสมือนจริงจำเป็นจะต้องคำนึงถึง หลักความเสมอภาคของมนุษย์ เปิดเผย และยึดถือภารกิจในการทำงานเป็นหลักสำคัญ มากกว่ากลุ่มสมาชิกที่ใช้ระบบการสื่อสารแบบพบปะหน้ากัน (Face – to – Face) ในขณะเดียวกัน การสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์เช่นนี้ จะทำให้เกิดความยากลำบากในการหาข้อสรุปสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ได้จากความเห็นพ้องต้องกันของสมาชิกทุกคนในกลุ่มการเรียนรู้ รวมถึงการไม่สามารถรับรู้ถึงการสื่อสารผ่านภาษากาย และการแสดงออกทางอารมณ์ของสมาชิกที่มีส่วนสำคัญในการวิเคราะห์ความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อประเด็นปัญหาที่นำเข้าสู่กลุ่ม เช่นเดียวกับการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ภายใต้การเข้าประชุมแบบปกติได้

Marquardt (2004) กล่าวว่า รูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติภายใต้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวนี้ มีความเหมาะสมและปรับใช้ได้ดีกับสภาพปัญหาที่มีความชัดเจนและเน้นหนักด้านการลงมือปฏิบัติ ดังเช่นที่ปรากฏอยู่ในองค์กรทั้งภาครัฐบาลและเอกชน (Marquardt, 2004) รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning Coach) ก็ยังคงมีความสำคัญในการสนับสนุนและกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการสะท้อนความคิดจากคำถามที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและข้อสรุปในการแก้ไขปัญหา เช่นเดียวกับลักษณะการเรียนรู้จากการปฏิบัติในรูปแบบเดิม

การวิเคราะห์องค์ประกอบที่สำคัญของการเรียนรู้จากการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มการเรียนรู้ Marquardt (2004) ได้นำเสนอคุณลักษณะพิเศษ (Characteristics) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน

โดยมีจุดเริ่มต้นอยู่ที่การกำหนดเป้าหมายที่มีความชัดเจนและมุ่งประโยชน์ร่วมกัน (Clear, Common Purpose) เพราะเนื่องจากว่า ในการนำเสนอเป้าหมายของการเรียนรู้ต่อกลุ่ม สมาชิกแต่ละคนจะมีความเข้าใจและลงมือปฏิบัติที่คาดเคลื่อนซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างในด้านภูมิหลังและประสบการณ์ในการตีความหมายของแต่ละบุคคล ด้วยเหตุนี้ในการกำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ของกลุ่ม ผู้ฝึกสอนจะต้องทำให้เกิดความกระจ่างในเป้าหมายที่กำหนดขึ้นและแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกันจากการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายดังกล่าวที่ตั้งไว้

หลักการพื้นฐานที่สำคัญของกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ คือการสร้างความร่วมมือในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และถูกนำเข้าสู่ที่ประชุมของกลุ่ม ดังนั้น สมาชิกทุกคนควรจะมีใจเต็มใจและร่วมมือกันในการปฏิบัติงานและการพัฒนาสมรรถนะภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งของตนเองและของผู้อื่น ด้วยการแสดงความเต็มใจในการเรียนรู้ (Willingness to learn with others) และทำงานร่วมกับสมาชิกในการพัฒนากลยุทธ์ (Willingness to work with others to develop strategies) และรูปแบบการเรียนรู้เพื่อช่วยเหลือสมาชิกผู้อื่นในการแก้ปัญหา รวมถึงการยอมรับนับถือและสนับสนุนผู้อื่นในการเรียนรู้ (Respect and Support for Others) ซึ่งคุณลักษณะพิเศษเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นคุณลักษณะที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอีกด้วย ในขณะที่เดียวกัน Marquardt (2004) ยังให้ความสำคัญกับการแบ่งปันความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา (Shared Commitment to Solving the Problem) ของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มการเรียนรู้จำเป็นต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ และความสำเร็จที่เกิดขึ้นก็ถือว่าเป็นรางวัลของสมาชิกในกลุ่มร่วมกัน

องค์ประกอบที่ 3 การตั้งคำถามและการสะท้อนความคิด (Questions and Reflection)

การตั้งคำถามเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญประการหนึ่งในอันที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) อีกทั้งยังถูกกำหนดให้เป็นหลักเกณฑ์พื้นฐาน (Ground Rules) ข้อแรกที่ทำให้รูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติ มีความแตกต่างจากรูปแบบการเรียนรู้ตามแนวคิดอื่น ๆ ที่เน้นการหาข้อสรุปของการแก้ไขปัญหา (Solution) มากกว่าการใช้กระบวนการตั้งคำถามเพื่อวิเคราะห์ปัญหา ทั้งนี้การวิเคราะห์ปัญหาผ่านกระบวนการตั้งคำถามจะเป็นเครื่องมือในการจุดประกายให้กับผู้เรียนเกิดการคิดอย่างมีวิจารณญาณในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและข้อจำกัดในการทำงานของตนเอง

พลังอำนาจของการตั้งคำถามที่มีต่อกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ จะอยู่ในรูปของความสามารถของสมาชิกในกลุ่มที่จะตั้งคำถามต่อปัญหาที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ของความไม่สนใจ (Ignorance) ความเสี่ยง (Risk) และความสับสน (Confusion) ที่ไม่มีผู้ใดสามารถตอบได้ว่าควรจะต้องดำเนินการอย่างไรกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และนี่คือสิ่งที่ Marquardt (2004) ยอมรับว่าเป็น หัวใจของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Heart of Action Learning) และเมื่อได้ลองย้อนกลับไปพิจารณาสมการของการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่พัฒนาขึ้นโดย Marquardt (1999; 2004) จะพบว่า กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น (Learning: L) จากการผสมผสานขององค์ความรู้เดิม (Programmed Knowledge: P) และการตั้งคำถาม (Questioning: Q) และการสะท้อนความคิด (Reflection: R) ที่มีลักษณะความสัมพันธ์ตามสมการดังกล่าวนี้เองที่ แสดงให้เห็นว่า องค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมของบุคลากรในองค์กร ไม่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ได้หากปราศจากการตั้งคำถามและคิดวิเคราะห์เพื่อหามุมมองใหม่ในประเด็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นจากเดิมที่ทำให้ความรู้เดิมไม่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้อีกต่อไป

จากความเชื่อที่ว่า การตั้งคำถามที่ถูกต้องจะนำไปสู่การหาคำตอบที่ถูกต้องนั้น ทำให้กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติให้ความสำคัญกับกระบวนการตั้งคำถามภายในกลุ่มมากกว่าการสนใจว่าคำตอบที่ได้รับจะเป็นเช่นไร และในบริบทของการรวมกันเป็นกลุ่มการเรียนรู้ สมาชิกในกลุ่มจะร่วมกันตั้งคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาของสมาชิกแต่ละคนและค่อย ๆ สรุปออกมาเป็นข้อสรุปและกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาที่เป็นฉันทามติของสมาชิกร่วมกัน ภายใต้สถานการณ์ของการกระบวนการตั้งคำถามที่สมาชิกทุกคนต้องตั้งใจฟังเพื่อค้นหาความจริงร่วมกันในปัญหานั้น นำเสนอ พร้อมทั้งการสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าเพียงแค่การฟังเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ Marquardt (2004) ให้ความสำคัญกับกระบวนการตั้งคำถามในฐานะของการเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ พร้อมทั้งสรุปประโยชน์ของการตั้งคำถามไว้ใน 4 ประเด็น ได้แก่

การแก้ปัญหา (Problem Solving) โดยกระบวนการตั้งคำถามที่เกิดขึ้นตามแนวคิดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติไม่ได้เป็นเพียงการค้นหาคำตอบ หากแต่ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการสร้างความเข้าใจ การมีส่วนร่วมในสิ่งที่ถาม และแม้กระทั่งการบังคับให้ผู้เรียนเกิดการคิดวิเคราะห์ปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ของกลุ่ม ด้วยเหตุนี้เป้าหมายของการสำรวจและแก้ปัญหาจึงอยู่ที่ประสิทธิภาพของกระบวนการตั้งคำถามมากกว่าการแค่เขียนบรรยายสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้กระบวนการตั้งคำถามจะก่อให้เกิดความชัดเจน (Clarifying) การได้มาซึ่งข้อตกลงร่วมกัน (Mutual Agreement) รวมถึงการได้มาซึ่งมุมมองของปัญหาที่เกิดจากความเห็น

พ้องต้องกันของสมาชิกในกลุ่ม (Consensus of Perspective) ในขณะที่ Marquardt (2004) มองว่ากระบวนการตั้งคำถามและการสะท้อนความคิดจะเป็นวิธีการปลดปล่อยภาวะส่วนบุคคลในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ผู้นำเสนอปัญหาจะมีโอกาสในการพูดหรือนำเสนอในสวนที่ตนเองคิดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น และกระบวนการตั้งคำถามก็จะเข้ามามีบทบาทในการเปิดทางให้กลุ่มได้ตระหนักถึงความสอดคล้องและไม่สอดคล้องของปัญหาที่เกิดขึ้น

การสร้างทีม (Team Building) ทั้งนี้ภายใต้ข้อกำหนดของกระบวนการตั้งคำถามที่สมาชิกในกลุ่มจะต้องตั้งใจฟังและมีปฏิกริยาร่วมกับสมาชิกอื่นในกลุ่มซึ่งทำให้ผู้ถูกถามรู้สึกว่าคุณเองมีความสำคัญ ในขณะที่เดียวกัน ก็ารู้สึกกับผู้ที่ตั้งคำถามด้วยความชื่นชมเช่นกัน ในขณะเดียวกัน ท่ามกลางสภาพของการที่ทุกคนในกลุ่มจะมุ่งไปที่การตั้งคำถาม ดังนั้น จึงเป็นการยากที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะควบคุมการอภิปรายกลุ่มไว้แต่เพียงผู้เดียว สมาชิกในกลุ่มจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันด้วยการตั้งคำถามหรือตอบคำถามของผู้อื่น นอกจากนี้ Marquardt (2004) ยังมีความเชื่อว่า กระบวนการตั้งคำถามจะก่อให้เกิดพลังอำนาจในการสร้างกลุ่มที่แข็งแกร่งในการทำงานร่วมกัน และเป็นที่แน่นอนว่า เมื่อสมาชิกมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มแล้วนั้น กระบวนการตั้งคำถามและการหาแนวทางแก้ไขปัญหาจะเกิดขึ้นโดยธรรมชาติ อันจะส่งผลให้สมาชิกในกลุ่มและทีมเกิดการยอมรับซึ่งกันและกันที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและสร้างความก้าวหน้าในการทำงานร่วมกัน

การพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership Development) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ผู้นำในองค์กรทุกคนควรจะต้องมีอยู่ในตนเอง โดยที่ Marquardt (2004) กล่าวว่า นักทฤษฎีทางด้านจัดการต่างให้การยอมรับว่าทักษะที่สำคัญที่สุดของผู้นำได้แก่ ทักษะการตั้งคำถามที่ยอดเยี่ยม (Ability to ask great question) ซึ่งเปรียบได้กับเครื่องหมายของคนฉลาด และด้วยสามารถในการตั้งคำถามดังกล่าวนี้เองจึงทำให้ผู้นำ (Leaders) มีความแตกต่างจากผู้จัดการ (Managers) กล่าวคือ ผู้นำคือผู้ที่มีความสามารถในการตั้งคำถามที่ถูกต้อง ในขณะที่ผู้จัดการจะมีบทบาทในการปฏิบัติภารกิจเพื่อเป็นการตอบคำถามเหล่านั้น ทั้งนี้จากกล่าวได้ว่าการตั้งคำถามที่ถูกต้องถือว่าเป็นประตูเปิดไปสู่การค้นพบหน้าที่ความรับผิดชอบที่ถูกต้องและแน่นอนว่าการทำหน้าที่ความรับผิดชอบที่ถูกต้องย่อมนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องเช่นกัน ด้วยเหตุนี้ ในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทุกคนจะมีเวลาอย่างเพียงพอในการฝึกปฏิบัติและแสดงถึงศิลปะในการถามคำถามภายใต้การแนะนำของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และการสะท้อนคุณภาพและรวมถึงผลกระทบที่เกิดจากข้อคำถามของสมาชิกในกลุ่ม

การส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Enhancement) เป็นที่ยอมรับกันในแวดวงการศึกษาว่า การเรียนรู้ที่ลึกซึ้งและมีนัยสำคัญย่อมเกิดขึ้นจากผลลัพธ์ของการสะท้อนความคิด และการสะท้อนความคิดจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยถ้าหากปราศจากการตั้งคำถาม ไม่ว่าจะเป็นคำถามที่เกิดขึ้นภายนอกหรือภายในจิตใจของแต่ละคนก็ตาม (Marquardt, 2004) ด้วยเหตุนี้ จุดศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวกับการสะท้อนความคิดแสดงให้เห็นแนวทางที่สมบูรณ์ของการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลและระดับทีมอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ Marquardt (2004) กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนจะไม่ได้เรียนรู้แต่เฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับสาเหตุเชิงเดียวที่มีผลสืบเนื่องโดยตรงกับข้อสรุปที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ หรือที่เรียกว่า การเรียนรู้แบบชั้นเดียว (Single – loop learning) หากแต่มนุษย์ยังได้พัฒนาความสลับซับซ้อนของกระบวนการเรียนรู้ไปสู่การเรียนรู้แบบสองชั้น (Double – loop learning) ในการที่จะค้นหาสิ่งที่อยู่เบื้องหลังสาเหตุและการได้มาซึ่งข้อสรุปของปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการก้าวล้ำไปสู่กระบวนการเรียนรู้แบบสามชั้น (Triple – loop learning) ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญกับสภาวะแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม วัฒนธรรม หรือแม้กระทั่งสภาวะภายในจิตใจของมนุษย์ที่มีผลต่อสาเหตุและข้อสรุปของปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ภายใต้แนวคิดการสร้างกลุ่มในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ถือว่าเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ช่วยสนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการเรียนรู้โดยผ่านสภาพแวดล้อมของการสร้างสรรค์และเกื้อหนุนจากสมาชิกในกลุ่ม และเมื่อการปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกเป็นไปในทิศทางเชิงบวกของการตั้งคำถามก็จะทำให้สมาชิกเกิดความมั่นใจและสร้างความรู้สึกลึกซึ้งที่มีคุณค่าทางจิตใจภายใต้บรรยากาศของการเรียนรู้ที่เหมาะสมซึ่งจะนำไปสู่การสนับสนุนความสำเร็จในการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกทุกคน

สำหรับคุณประโยชน์ที่สำคัญทั้ง 4 ประการของกระบวนการตั้งคำถามที่เกิดขึ้นภายใต้แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ได้นำไปสู่การกำหนดหลักเกณฑ์พื้นฐานที่ผู้เกี่ยวข้องทุกคนจะต้องคำนึงถึง โดยที่ Marquardt (2004) ได้เน้นย้ำถึงประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติว่าจะเกิดขึ้นได้จากกระบวนการตั้งคำถามที่นำไปสู่การวิเคราะห์สภาพปัญหาด้วยการสะท้อนความคิดโดยสมาชิกที่เป็นผู้เรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ Marquardt (2004) ได้แสดงถึงความกังวลเกี่ยวกับการกำหนดข้อสรุป (Solution) ในการแก้ไขปัญหาซึ่งคนส่วนใหญ่มักจะไม่ให้ความสำคัญกับกระบวนการตั้งคำถาม กล่าวคือ เมื่อประเด็นปัญหาถูกหยิบยกขึ้นมาอภิปรายสมาชิกของกลุ่มมักจะดำเนินการพิจารณาเนื้อหาของปัญหาและรีบตัดสินใจกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยปราศจากการวิเคราะห์สภาพปัญหาผ่านกระบวนการตั้งคำถามซึ่งอาจจะทำให้แนวทางการแก้ปัญหาที่กำหนดขึ้นไม่ได้ตอบสนองต่อประเด็นปัญหาอย่างแท้จริง ดังนั้น ภายใต้

แนวคิดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ Marquardt (2004) กำหนดว่า สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ทุกคนจะต้องดำเนินการตั้งคำถามเป็นขั้นตอนแรก (Question First) นับตั้งแต่ผู้นำเสนอปัญหา (Problem Presenter) ได้นำเสนอปัญหาของตนเองสู่ที่ประชุมของกลุ่ม และหลังจากที่ได้มีวิเคราะห์ประเด็นปัญหาด้วยการตั้งคำถามจากสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้และตอบคำถามเพื่อเป็นการสร้างความกระจ่างต่อสมาชิกในกลุ่มแล้ว จึงจะสามารถดำเนินการเขียนอธิบายสภาพปัญหา (Statement) ที่ได้รับจากการวิเคราะห์ด้วยกระบวนการตั้งคำถามของกลุ่ม และด้วยเหตุนี้ จึงเป็นที่มาของการกำหนดหลักเกณฑ์พื้นฐานประการแรกที่ว่า “การกำหนดคำอธิบายสภาพปัญหาจะสร้างขึ้นเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตั้งคำถามเท่านั้น” (Make statement only in response to questions) โดยที่หลักเกณฑ์พื้นฐานดังกล่าวได้สร้างคุณค่าที่ยิ่งใหญ่ให้กับกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ กล่าวคือ การทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดทักษะในการตั้งคำถามและความอยากรู้อยากเห็นมากกว่าเพียงแค่การเขียนอธิบายสภาพปัญหาหรือการยอมรับปฏิบัติตามเท่านั้น ทั้งนี้ภายใต้สภาพแวดล้อมในการทำงานที่กระบวนการตั้งคำถามได้สร้างคุณค่าด้วยการกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องตั้งใจฟังผู้อื่น ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์แทนที่การถูกครอบงำโดยบุคคลคนเดียว ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความสบายใจและสามารถปรับใช้หลักเกณฑ์พื้นฐานดังกล่าวเข้ากับบริบทอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างเหมาะสม (Marquardt, 2004)

จากการวิเคราะห์เนื้อหาที่ศึกษา พบว่า หลักเกณฑ์พื้นฐานเกี่ยวกับการจำกัดคำอธิบายสภาพปัญหาให้อยู่ภายใต้กระบวนการตั้งคำถาม จะเป็นการจำกัดอิสรภาพในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มหรือไม่ ซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้ Marquardt (2004) มีความเห็นว่า การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรตามหลักเกณฑ์พื้นฐานนี้ อาจจะดำเนินไปอย่างช้าลงเพราะเนื่องจากการไม่สามารถกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทีทันใด หากแต่ว่าการดำเนินการภายใต้กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติผ่านการตั้งคำถามนี้ จะทำให้สมาชิกในกลุ่มกลายเป็นบุคคลที่รู้จักฟังและคิดอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตของแต่ละคนและการดำเนินงานในระดับองค์กรด้วย

จากกระบวนการตั้งคำถาม (Questioning) ที่ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติแล้ว วิธีการวิเคราะห์ปัญหาที่นำเข้าสู่กลุ่มการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นควบคู่ไปกับการตั้งคำถามคือ การสะท้อนความคิดและการวิเคราะห์ปัญหาด้วยการสะท้อนความคิด (Reflection and Reflective Inquiry) ซึ่ง Marquardt (2004) กล่าวว่า การสะท้อนความคิดจะเกิดขึ้นในช่วงช่องว่างระหว่างการตั้งคำถามและปฏิบัติการตอบสนองของผู้เรียน โดยในช่วงเวลาดังกล่าวผู้เรียนจะได้มีโอกาสในการตรวจสอบข้อสมมติฐานและค้นหามุมมองที่มี

ต่อปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ปัญหาด้วยการสะท้อนความคิด (Reflective Inquiry) จะเกิดขึ้นได้จำเป็นที่จะต้องมีการเว้นพื้นที่สำหรับผู้เรียนได้คิดย้อนกลับและยกเลิข้อสมมติฐานเบื้องต้นที่มีอยู่เดิมของตนเอง โดยทั่วไปแล้วการคิดสะท้อนกลับมักจะไม่สามารถเกิดขึ้นโดยง่ายและอย่างเป็นธรรมชาติ หากแต่ในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ การคิดสะท้อนกลับจะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรมชาติ เพราะเนื่องจากในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะมีการแบ่งช่วงเวลาและกำหนดเงื่อนไขในการสะท้อนความคิดและการฟังอย่างเหมาะสม จึงทำให้สิ่งที่ถูกคาดหวังจากสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติก็คือการตั้งคำถามและการฟังอย่างตั้งใจที่จะนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมที่ติดจนเป็นนิสัยในเรื่องของการวิเคราะห์ปัญหาด้วยการสะท้อนความคิดทั้งในการดำเนินงานระดับกลุ่มและการดำเนินชีวิตในระดับบุคคล อย่างไรก็ตาม อาจมีความเป็นกังวลว่ากระบวนการตั้งคำถามและการคิดสะท้อนกลับอาจจะเป็นกระบวนการที่ปิดกั้นองค์ความรู้เดิม (Programmed Knowledge) ของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ ซึ่งในเรื่องที่คานึงถึงนี้ Schein (1997) ได้กล่าวว่า กระบวนการตั้งคำถามและกระบวนการคิดสะท้อนกลับไม่ได้ปฏิเสธความสำคัญขององค์ความรู้เดิมที่มีอยู่ หากแต่ในทางกลับกัน กลับเป็นการเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนได้ศึกษาองค์ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น เพราะเนื่องจากลักษณะการวิเคราะห์ปัญหาด้วยการสะท้อนความคิด สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้จะต้องร่วมกันตั้งใจฟังผู้อื่นซึ่งถือได้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มสมาชิกและทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น ทั้งนี้ พื้นฐานที่สำคัญของกระบวนการคิดสะท้อนกลับ จะประกอบด้วย การวินิจฉัย (Diagnosis) คือความสามารถในการกำหนดกรอบของปัญหา การทดสอบ (Testing) คือการรวบรวมของการทดลองและการคิดสะท้อนกลับเพื่อทดสอบวิธีแก้ปัญหาคือเป็นทางเลือกต่าง ๆ และประการสุดท้าย คือความกล้า (Courage) ที่จะลงมือปฏิบัติและรับผิดชอบต่อการกระทำที่เกิดขึ้น (Schon, 1983)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 3 การตั้งคำถามและการสะท้อนความคิด Marquardt (2004) ได้สรุปว่า ความสามารถในการตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพและมีความท้าทายจะต้องประกอบไปด้วยศาสตร์ (Science) และศิลป์ (Art) กล่าวคือ ศาสตร์ การฟังอย่างตั้งใจในคำถามที่เกิดขึ้นก่อนหน้าและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อประเด็นคำถามนั้น รวมทั้งกำหนดคำถามใหม่ที่ต่อเนื่องจากคำถามเดิมแทนที่จะมุ่งเน้นที่ความสนใจของตนเอง ในขณะที่ผู้เรียนจะต้องมีศิลป์ ในการสร้างคำถามที่ตรงไปตรงมาและไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ภายใต้กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ก็จากการผ่านกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดที่มีทั้งศาสตร์และศิลป์อันจะนำไปสู่การฝึกปฏิบัติและการกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาด้วยนวัตกรรมใหม่อย่างสร้างสรรค์

องค์ประกอบที่ 4 แผนยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติ (Action Strategies)

ส่วนที่สำคัญของกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติคือการได้ลงมือปฏิบัติและเรียนรู้จากสิ่งที่ปฏิบัติ การปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เกิดขึ้นในช่วงของการประชุมกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และจะยังมีคุณค่ามากขึ้น ถ้าได้เรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากการเข้าร่วมประชุมกลุ่มการเรียนรู้ (Marquardt, 2004) ด้วยเหตุนี้ การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการปฏิบัติจึงเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และ หัวใจสำคัญในการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 4 คือการศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดช่วงของการแก้ปัญหาด้วยแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Stage in Action Learning Problem Soling) และการกำหนดกรอบการปฏิบัติ (Action Framework) ซึ่งการกำหนดกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (1999, 2002 และ 2004) สามารถเกิดขึ้นได้หลายช่วงเวลานับตั้งแต่ การสร้างกลุ่มการเรียนรู้ (Formation of Group) การนำเสนอปัญหา (Presentation of Problem) รวมไปถึงช่วงของการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) และการเรียนรู้ (Capturing Learning)

การแก้ปัญหา ซึ่งถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญในองค์ประกอบด้านกลยุทธ์การเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ Marquardt (2004) ได้กำหนดช่วงของการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา โดยแบ่งเป็น 2 ระยะเวลาที่ประกอบด้วย ระยะเวลาที่ 1 การวินิจฉัยปัญหาและการกำหนดเป้าหมาย (Diagnostic Phase) ซึ่งในช่วงแรกของการวินิจฉัยปัญหาและการกำหนดเป้าหมาย สมาชิกจะทำความเข้าใจและปรับมุมมองเกี่ยวกับปัญหา (Understanding and Reframing the Problem) โดยคนส่วนใหญ่มักจะมีควมริบร้อนในการค้นหาคำตอบจนกระทั่งหลงลืมขั้นตอนในการทำให้ปัญหามีความกระจ่างและส่งผลทำให้การแก้ปัญหาเกิดความผิดพลาด ด้วยเหตุนี้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) กำหนดให้สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จะต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจกับปัญหา เนื้อหา รวมทั้งเงื่อนไขของปัญหาอย่างถ่องแท้เสียก่อน มิเช่นนั้น ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมกระบวนการเรียนรู้จะไม่อนุญาตให้ผู้เรียนดำเนินการเรียนรู้ในขั้นตอนต่อไป

จากกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้นำเสนอปัญหามักจำเป็นต้องนำเสนอปัญหาที่เป็นปัญหาที่แท้จริงหรือไม่เช่นนั้นก็ต้องเป็นปัญหาที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่ถึงกระนั้นก็ตาม ปัญหาที่มีความสำคัญอย่างแท้จริงมักจะไม่มีใครสังเกตเห็นเด่นชัด ซึ่งอาจจะทำให้กลุ่มการเรียนรู้นำเอาปัญหาที่ไม่ได้มีความสำคัญอย่างแท้จริงมาแก้ไขและทำให้การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นไปเป็นอย่างดีผิดเพี้ยน ดังนั้น Marquardt (2004) จึงได้นำรูปแบบการคิดอย่างเป็นระบบ

(Systems Thinking) และทัศนคติที่หลากหลายเข้ามาสู่กระบวนการเรียนรู้ของกลุ่มเพื่อที่จะได้เปิดเผยข้อเท็จจริงที่ปิดบังสภาพปัญหาและนำไปสู่การวิเคราะห์ปัญหาที่แท้จริง (True Problem) นอกจากนี้ อีกวิธีการหนึ่งที่จะทำให้สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้สามารถวิเคราะห์สภาพปัญหาอย่างลึกซึ้ง ได้แก่การใช้กระบวนการตั้งคำถาม (Question) และการสะท้อนความคิดเห็น (Reflection) ที่จะทำให้กลุ่มผู้เรียนเกิดความเข้าใจประเด็นปัญหาที่ถูกต้องในทิศทางเดียวกันก่อนที่จะมีการกำหนดแนวทางและข้อสรุปในการแก้ปัญหาอย่างตรงประเด็น และด้วยการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ปัญหาด้วยการใช้กระบวนการตั้งคำถามดังกล่าวนี้ จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ ซึ่ง Marquardt (2004) นำไปใช้กำหนดหลักเกณฑ์พื้นฐานประการที่หนึ่ง ในส่วนที่เกี่ยวกับการตั้งคำถามก่อนการกำหนดการเขียนสภาพปัญหา (Questions before statement) นั่นเอง

กระบวนการตั้งคำถามที่เกิดขึ้นในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ นอกจากจะนำไปสู่การทำความเข้าใจปัญหาแล้ว ยังทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหา (Reframe) ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงความหมายของปัญหาด้วยการใส่ความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการแปลความในมุมมองใหม่ ซึ่งรูปแบบการปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหา Marquardt (2004) ได้กำหนดไว้ 2 รูปแบบคือ การปรับเปลี่ยนความหมายในแนวทางที่บุคคลจะมีประสบการณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และ การปรับเปลี่ยนมุมมองของเนื้อหา ที่จะช่วยให้แต่ละบุคคลสามารถรับรู้และประเมินประเด็นปัญหาอย่างเดียวกันในทิศทางที่ต่างกัน ซึ่งรูปแบบการปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหาทั้ง 2 รูปแบบดังกล่าวนี้ถือว่ามีค่าสำคัญในอันที่จะช่วยให้สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้สามารถแก้ปัญหาที่แท้จริงได้ ภายใต้การดูแลของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning Coach) ที่จะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในช่วงการทำความเข้าใจและปรับมุมมองที่มีต่อปัญหา ด้วยการกำหนดให้ผู้นำเสนอปัญหาใช้เวลาไม่มากในการนำเสนอปัญหา จากนั้นจึงให้สมาชิกในกลุ่ม ตั้งคำถาม สะท้อนความคิด และปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหา จนกระทั่งสมาชิกทุกคนในกลุ่มเกิดความเข้าใจต่อประเด็นปัญหาในทิศทางเดียวกัน จึงจะสามารถดำเนินการในขั้นต่อไปได้

สำหรับช่วงที่ 2 ของการวินิจฉัยปัญหาและการกำหนดเป้าหมาย คือการวางกรอบและกำหนดเป้าหมาย (Framing and Formulating the Goal) ที่หลังจากที่สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้มีความเห็นพ้องร่วมกันเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้จากการดำเนินการ ที่ทำให้สมาชิกกลุ่มสามารถกำหนดค่านิยมใหม่เกี่ยวกับปัญหาหลังจากที่ได้รับการตรวจสอบปัญหาอย่างเป็นระบบ จากนั้น สมาชิกกลุ่ม จะมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาที่แท้จริงและมีความสำคัญมากที่สุด เพราะถ้าหากว่าประเด็นปัญหาเดิมที่เป็นอยู่มีลักษณะแตกต่างไปจากประเด็นปัญหาที่ผ่านกระบวนการกลุ่ม ก็ทำให้เป้าหมายในการแก้ปัญหามีความแตกต่างไปจากที่

กำหนดไว้เช่นกัน ทั้งนี้ ในการกำหนดกรอบเป้าหมายการแก้ปัญหา สมาชิกกลุ่มจะต้องมีความกล้าในการเลือกเป้าหมายการแก้ปัญหา ที่เชื่อว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์มากที่สุดและเป็นวิธีการแก้ไขปัญหานำไปสู่ผลลัพธ์ได้ง่าย นอกจากนี้ Marquardt (2004) ยังเน้นย้ำว่า สมาชิกกลุ่มควรจะต้องมีความพร้อมในการก้าวข้ามจากประเด็นปัญหาที่ได้รับการปรับเปลี่ยนมุมมองไปสู่การกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม ซึ่งก็คือการหาแนวทางการแก้ไขปัญหายภายใต้มุมมองที่เปลี่ยนแปลงไป

การกำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหาจะทำให้กลุ่มเกิดการเปลี่ยนแปลงใน 3 ด้านได้แก่ การเปลี่ยนแปลงกรอบของปัญหาไปสู่กรอบของผลลัพธ์ การเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เป็นไปไม่ได้เป็นสิ่งที่เป็นไปได้ และจากกรอบของความล้มเหลวไปสู่กรอบของการสะท้อนผล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ นำไปสู่การเขียนเป้าหมายที่จะทำให้กลุ่มสามารถก้าวข้ามจากความผิดพลาดไปสู่สิ่งที่กลุ่มต้องการ อันจะทำให้แผนการแก้ไขปัญหานั้นเป็นเพียงแค่อินจินตนาการ กลับกลายเป็นสิ่งที่กลุ่มสมาชิกสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ Marquardt (2004) กล่าวว่า เป้าหมายที่ดีที่สุดและเป็นเป้าหมายสุดท้ายอาจจะไม่สามารถกำหนดได้ในช่วงของการวางกรอบและกำหนดเป้าหมาย หากแต่จะเป็นการทำให้สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ได้มีการค้นหาแนวทางการทำงานรูปแบบใหม่ตามกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น ซึ่ง เป้าหมายที่ดีควรจะต้องเป็นเป้าหมายที่น่าตื่นเต้นและความหมายทั้งต่อกลุ่มและต่อองค์กร โดยคุณสมบัติที่สำคัญของเป้าหมายในการแก้ปัญหาควรจะต้องมีความ “SMART” ซึ่งประกอบไปด้วย ความเฉพาะด้าน (Specific) ความสามารถในการวัดประเมินผลได้ (Measurable) ความสามารถในการทำให้สำเร็จ (Achievable) ความเป็นจริง (Realistic) และ ข้อจำกัดด้านเวลา (Time bounded)

สำหรับระยะที่ 2 ของการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาคือ การกำหนดกลยุทธ์และการนำไปใช้ (Strategy and Implementation Phase) เป็นช่วงที่สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จะได้มีการพัฒนาและทดสอบกลยุทธ์ (Developing and Testing Strategies) ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องทำ (What things to do) และวิธีการดำเนินการตามกลยุทธ์ (How to do it) ซึ่ง Marquardt (2004) มีความเห็นว่า การพัฒนากลยุทธ์จะมีความง่ายยิ่งขึ้นถ้าหากว่าสมาชิกในกลุ่มสามารถทำความเข้าใจร่วมกันในประเด็นปัญหาและกำหนดเป้าหมายการแก้ปัญหาได้อย่างชัดเจนจากการดำเนินการช่วงที่ 1 และ 2 แต่ถึงกระนั้นก็ตาม สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ก็ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ปัญหาใด ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม เพราะถึงแม้ว่าหลังจากที่สมาชิกสามารถวางกรอบและกำหนดเป้าหมายในการแก้ปัญหาซึ่ง

เปรียบเสมือนกับการรู้คำตอบของการแก้ปัญหาแล้วก็ตาม หากแต่ยังต้องได้รับการช่วยเหลือในการหาแนวทางไปสู่การแก้ปัญหาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Revans, 1983)

การดำเนินการพัฒนาและทดสอบแผนยุทธศาสตร์นี้ สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จะเริ่มสำรวจคำถามที่มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ทั้งนี้ในการกำหนดแผนการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ (Action Strategic Plan) สิ่งที่มีความจำเป็นต่อสิ่งหนึ่งถึงก็คือการลงมือปฏิบัติที่เหมาะสมกับสภาพปัญหา (Appropriate) และการปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด (Doable) ซึ่ง Marquardt (2004) มีความเชื่อว่า แผนยุทธศาสตร์ปฏิบัติงานที่ไม่มีความเหมาะสม และไม่สามารถปฏิบัติได้ ก็ยังเป็นเพียงแผนการอยู่เช่นเดิม ไม่สามารถนำไปเป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาได้ นอกจากนี้ในการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้มีความจำเป็นที่จะต้องระบุอุปสรรคที่จะเข้ามาขัดขวางบุคคล ที่มงาน และองค์กรในการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยที่สมาชิกควรจะตั้งคำถามถึงว่า อุปสรรคใดจะส่งผลวิกฤตต่อองค์กรมากที่สุด และ อุปสรรคใดที่หากสามารถฝ่าฟันอุปสรรคดังกล่าวไปได้ก็จะสามารถทำประโยชน์และแสดงถึงผลลัพธ์ได้มากที่สุด

สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้มักจะใช้วิธีการระดมสมองเพื่อกำหนดทางเลือก ที่จะนำไปพัฒนาเป็นแผนยุทธศาสตร์ซึ่งมักจะเป็นแนวทางที่ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติจริง และยังส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานอีกด้วย ซึ่งต่างจากแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่แผนยุทธศาสตร์จะถูกพัฒนาโดยการสร้างขึ้นมาจากข้อคำถามของสมาชิกแต่ละคนที่เกิดขึ้นจากกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) ซึ่งจะทำให้วิธีการดังกล่าวมีประสิทธิภาพ ลดเวลาในการดำเนินการ รวมทั้งสร้างความเข้าใจอย่างเป็นระบบให้กับสมาชิกในการทำความเข้าใจความสลับซับซ้อนของข้อสรุปแนวทางการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดภายใต้สภาวะความสับสนที่เกิดขึ้นในองค์กร และขณะเดียวกัน ถึงแม้ว่าอาจจะมีความเป็นไปได้ที่จะต้องมีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ หลาย ๆ แผนเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกในการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาและได้รับผลลัพธ์ที่ดีที่สุด สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติก็จำเป็นต้องตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วนในประเด็นที่จะทำให้แผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงและความคุ้มค่าในแต่ละยุทธศาสตร์ทางเลือกที่พัฒนาขึ้น (Marquardt, 2004)

กระบวนการแก้ไขปัญหา สมาชิกกลุ่มมักมีแนวโน้มที่จะใช้องค์ความรู้เดิมที่มีอยู่ในสมาชิกแต่ละคน (Programmed Knowledge) ซึ่ง Marquardt (2004) มีความเห็นว่าองค์ความรู้เดิมที่มีอยู่เหล่านี้มักจะไม่ค่อยมีความทันสมัยและไม่เหมาะสมกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้น ในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้จึงมักจะรวบรวม

องค์ความรู้เดิมที่มีอยู่เข้ากับองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และด้วยเหตุนี้จึงทำให้ กลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติประสบความสำเร็จในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นแนวคิดใหม่ และมีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อการแก้ปัญหาอย่างตรงประเด็น

การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ที่มีความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา หากแต่การทดสอบเพื่อการค้นหามีประสิทธิภาพและผลกระทบของแผน ก็ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องดำเนินการ ทั้งนี้ Marquardt (2004) แสดงความคิดเห็นว่า แผนยุทธศาสตร์ที่ได้รับการคัดเลือกควรจะต้องมีประสิทธิภาพที่คุ้มค่าต่อบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร แต่อย่างไรก็ตามความคุ้มค่าในระดับบุคคลที่คำนึงถึงมักจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่นำยุทธศาสตร์ไปใช้ ดังนั้น แนวทางการทดสอบแผนยุทธศาสตร์จึงมักจะคัดเลือกโดยพิจารณาถึงความเหมาะสมในด้านเวลาและสถานที่ของการนำแผนไปใช้ ซึ่งการทดสอบยุทธศาสตร์โดยสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ดังกล่าวนี้ถือได้ว่าเป็นโอกาสสุดท้ายที่สมาชิกจะสามารถปรับหรือพัฒนาแผนการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้วิธีการที่ใช้ในการทดสอบแผนยุทธศาสตร์ก็คือ การทดลองปฏิบัติ (Pilot Action) ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกลุ่มได้รับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความสำเร็จพื้นฐานในการปฏิบัติรวมทั้งการนำไปสู่การสร้างการเรียนรู้ในระดับสูง และถึงแม้ว่าการทดลองปฏิบัติจะทำให้เกิดความเสี่ยงในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ หากแต่ว่าเป็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างรอบคอบเพราะเนื่องจากว่า สมาชิกในกลุ่มจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของผลที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำแผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นและผ่านการทดสอบแล้วไปปฏิบัติจริงในอนาคตต่อไป

สำหรับในส่วนของการลงมือปฏิบัติและสะท้อนผลการปฏิบัติ (Taking Action and Reflecting on the Action) ถือว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ ซึ่งแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติถูกสร้างขึ้นจากกรอบการทำงานที่ออกแบบบนพื้นฐานของสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพความเป็นจริงมากกว่าโลกของเหตุผลในส่วนของสิ่งที่ควรจะเป็น ซึ่ง Smith (2001) กล่าวว่ากระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะสนับสนุนการพิจารณาอย่างรอบคอบและลึกซึ้งในสถานการณ์ที่ข้อสรุปแนวทางการแก้ปัญหาไม่ปรากฏอย่างชัดเจนและเป็นความรับผิดชอบของผู้เรียนในการนำแนวทางการแก้ปัญหาไปใช้ ด้วยเหตุนี้ในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ หลังจากสิ้นสุดการเรียนรู้ในแต่ละช่วงเวลา สมาชิกในกลุ่มจะต้องลงมือปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและเฉพาะเจาะจง โดยการลงมือปฏิบัติจะต้องมีการกำหนด

เฉพาะว่าใครเป็นผู้ปฏิบัติ (who) เนื้อหาที่จะลงมือปฏิบัติ (what) สถานที่ที่จะปฏิบัติ (where) และ ปฏิบัติเมื่อใด (when) รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติด้วย (measurable)

การลงมือปฏิบัติของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ดังกล่าวนี้จะถูกบันทึกเพื่อนำไปเป็น จุดเริ่มต้นของกระบวนการเรียนรู้ในช่วงเวลาต่อไป และเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่า บุคคลหรือ กลุ่มจะมีการพัฒนาการปฏิบัติก่อนการสิ้นสุดการเรียนรู้ในแต่ละช่วงเวลา ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะสอบถามถึงสิ่งที่จะลงมือปฏิบัติ และถ้าหากผู้ฝึกสอนมีความรู้สึกว่สมาชิกไม่ได้ใช้เวลาตามที่กำหนด ผู้ฝึกสอนสามารถกำหนดการปฏิบัติก่อนที่จะมีการสรุปการเรียนรู้ก็ได้ (Marquardt, 2004)

การวางแผนการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น Smith (2001) ได้พัฒนารอบแนวคิดโดยมีพื้นฐานความเชื่อที่ว่า ระบบการทำงานของ กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้จากองค์ประกอบ 3 ประการได้แก่ จุดเน้น (Focus) หมายถึงความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ในการ ปฏิบัติงาน โดยข้อคำถามที่เกี่ยวกับจุดเน้นเป็นไปในลักษณะของการถามเพื่อการได้ข้อมูลเพื่อจะ นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติ ในขณะที่องค์ประกอบที่ 2 คือความมั่นใจที่จะลงมือปฏิบัติ (Will) ซึ่งเกี่ยวข้องกับเจตคติ ความรู้สึก ความเชื่อ และ ความตั้งใจ ในการลงมือปฏิบัติเพื่อจะไปสู่จุดเน้น ที่กำหนดขึ้น สำหรับองค์ประกอบที่ 3 จะเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ (Capability) ในการ เปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่สภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติตามจุดเน้นที่กำหนดไว้ โดยที่ ประสิทธิภาพที่กล่าวถึงนี้จะเกี่ยวข้องกับทักษะ โครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณ เครื่องมือ และ ทรัพยากรสินทางกายภาพ ซึ่งมีส่วนสนับสนุนความมีประสิทธิภาพในการดำเนินการตามแผน ยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 5 การเรียนรู้ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร (Individual, Team, and Organizational Learning)

จุดเน้นที่สำคัญในการศึกษาองค์ประกอบที่ 5 ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ที่ เกิดขึ้นในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และ ระดับองค์กร ก็คือ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิด การเรียนรู้จากการปฏิบัติกับการสร้างกระบวนการเรียนรู้ในองค์กร รวมทั้งการพัฒนาสมรรถนะ ต่าง ๆ ที่สำคัญขององค์กรภายใต้แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ในขณะที่ตอนท้ายของการ วิเคราะห์องค์ประกอบนี้ Marquardt (2004) ได้สรุปถึงประสิทธิภาพของการเรียนรู้ที่มีต่อแนวคิด การเรียนรู้จากการปฏิบัติ

กระบวนการเรียนรู้ (Learning) เป็นกิจกรรมที่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องอยู่ในทุกขั้นตอนของแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการเรียนรู้ระดับที่ 1 ตามแนวคิดของ Kolb (1984) ซึ่งเป็นระยะของการที่สมาชิกในกลุ่มเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานในองค์กร หรือ การเรียนรู้ระดับที่ 2 ที่เกิดขึ้นในช่วงที่สมาชิกในกลุ่มร่วมกันสะท้อนความคิดจากการมีปฏิสัมพันธ์และกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม โดยที่ Marquardt (2004) กล่าวว่า โอกาสในการสร้างกระบวนการตั้งคำถาม (Question) การสะท้อนความคิด (Reflection) และการเรียนรู้ (Learning) อันจะนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ นั้นสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกระดับของแต่ละช่วงในการเรียนรู้ ที่ประกอบด้วย ช่วงการสร้างองค์ความรู้ผ่านประสบการณ์ที่ชัดเจน (Concrete Experience) ช่วงการสังเกตและการสะท้อนความคิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ (Observe and Reflect) ช่วงการกำหนดหลักการและกรอบความคิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ (Generalize and Conceptualize) และช่วงการทดสอบและการทดลองใช้หลักการต่าง ๆ ที่พัฒนาเพื่อให้ได้ประสบการณ์ใหม่ (Testing and Experiment)

นอกจากแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะมีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนของการเรียนรู้ทั้งในระดับของการเรียนรู้ปกติที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้ในระดับของความร่วมมือกันสะท้อนความคิดของกลุ่ม แล้วนั้น แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะต่าง ๆ (Competencies Developed) ที่เกิดขึ้นในองค์กรโดยที่พลังอำนาจของการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะถูกแสดงออกโดยความสามารถในการพัฒนาการเรียนรู้ และทักษะทั้งในระดับบุคคล (Individual level) ที่จะส่งผลให้บุคคลเกิดการพัฒนาทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของตนเอง ในขณะที่สมาชิกในระดับกลุ่ม (Group level) จะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ของตนเองได้ดีขึ้น และจะส่งผลต่อระดับองค์กร (Organizational level) ในอันที่จะสร้างองค์ความรู้ที่ได้จากการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ผู้นำ และ กลุ่ม ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในทุก ๆ ส่วน (Marquardt, 2004)

สำหรับการพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคล (Individual competencies development) แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติได้เข้ามามีส่วนร่วมไม่เฉพาะแต่ในด้านการสร้างองค์ความรู้ที่ยิ่งใหญ่ให้กับบุคคล หากแต่ว่ายังมีส่วนในการพัฒนาทักษะและสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการสะท้อนความคิดอย่างมีวิจารณญาณ การตั้งคำถาม การคิดอย่างเป็นระบบ การตระหนักรู้ในตนเอง ทักษะการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการตัดสินใจ ความสามารถในการให้และรับการประเมินผล รวมทั้งความสามารถในการจัดการตนเอง ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการ

ปฏิบัติงานและเป็นความสามารถที่เกิดขึ้นภายใต้แนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติแบบทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับตนเอง (Self – Knowledge) ซึ่ง Marquardt (2004) มองว่าบุคคลจะรู้สึกที่ตนเองถูกคุกคาม (Threatening) จากกระบวนการเรียนรู้ในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง และจะทำให้บุคคลเกิดการต่อต้านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น แต่ในทางกลับกัน ตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ความรู้สึกถูกคุกคามเหล่านี้จะลดน้อยลง เนื่องจาก ผู้เรียนจะได้รับการกำหนดพื้นที่สำหรับการฝึกปฏิบัติส่วนบุคคล (Self Practice Areas) ภายใต้การแนะนำและการตั้งคำถามย้อนกลับโดยผู้ฝึกสอนที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความรับผิดชอบในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นในสภาพแวดล้อมที่ได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มการเรียนรู้

สมรรถนะที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ถูกคาดหวังให้เกิดขึ้นในองค์กรตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ก็คือ สมรรถนะความเป็นผู้นำ (Leadership competencies) ที่จำเป็นต้องได้รับการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่ส่งผลให้สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น และเพียงแค่ว่าทักษะความสามารถของผู้นำในแบบเดิม ๆ ไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกต่อไป จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำใหม่ ๆ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และแน่นอนว่า แนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) ได้ถูกนำเข้าสู่แนวทางการพัฒนาความสามารถและทักษะของผู้นำในยุคโลกาภิวัตน์เช่นนี้ และเพราะเนื่องจากภายใต้กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ประสิทธิภาพของผู้นำจะได้รับการพัฒนาด้วยการรวบรวมหลักพื้นฐานทางด้านการจัดการที่เป็นผลมาจากการลงมือปฏิบัติของผู้นำในสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในองค์กร มากกว่า เพียงแค่การวินิจฉัยและให้คำแนะนำถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาเพียงอย่างเดียว (Mumford, 1995)

สำหรับการวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับความเป็นผู้นำในยุคโลกาภิวัตน์ เช่นปัจจุบัน Marquardt (2004) ได้กล่าวว่า ผู้นำควรจะต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในด้านการสื่อสาร (Communication Skills) และการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal Skills) รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) และการลงมือปฏิบัติ (Action Learning) เพื่อนำไปสู่การสร้างโอกาสในการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร นอกจากนี้ ความสามารถส่วนบุคคลในแง่ของความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence – EQ) ก็มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะความเป็นผู้นำเช่นกัน โดยที่ โดยที่ Goleman (2000) ได้จำแนกความสามารถที่สำคัญในกลุ่มของความฉลาดทางด้านอารมณ์ไว้ด้วยกัน 5 ประการคือ การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) ได้แก่ ความสามารถในการสังเกตตัวเองและรับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในตนเอง

การจัดการกับอารมณ์ของตนเอง (Managing Emotions) คือความสามารถในการรับมือกับความ รู้สึกของตนเองอย่างเหมาะสมรวมทั้งการหาแนวทางรับมือกับความ รู้สึกอื่น ๆ ในด้านลบเช่น ความรู้สึกกลัว กังวล โกรธ และเสียใจ เป็นต้น การสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง (Motivating Oneself) คือความสามารถในการนำทางความรู้สึกของตนเองไปสู่เป้าหมายที่กำหนด รวมทั้ง ความสามารถในการควบคุมตนเองภายใต้สภาวะการณ์ต่าง ๆ การหยั่งรู้ (Empathy) คือ ความรู้สึกและการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น และประการสุดท้าย คือความสามารถในการรับมือ กับความสัมพันธ์ (Handling relationship) หมายถึงความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกที่ เกี่ยวข้องกับผู้อื่น ซึ่งเป็นลักษณะความสามารถและทักษะทางสังคมประการหนึ่งที่ผู้นำควรจะต้อง ปฏิบัติได้

นอกเหนือจากแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะมีส่วนช่วยพัฒนาสมรรถนะที่ จำเป็นสำหรับความเป็นผู้นำแล้วนั้น ในส่วนที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ในระดับทีม กระบวนการเรียนรู้ จากการปฏิบัติยังมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ทีมงานเกิดผลการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยที่รูปแบบ การเรียนรู้ผ่านกระบวนการตั้งคำถามและการสะท้อนความคิดจะส่งผลให้สมาชิกในกลุ่มการ เรียนรู้เกิดการคิด การสร้างสรรค์ การปฏิบัติ และการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การ รวมกลุ่มของสมาชิกการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะทำให้สมาชิกได้มีการ พัฒนาระดับการทำงานร่วมกัน รวมทั้งการคิดและการเรียนรู้ร่วมกันในทุก ๆ ครั้งของการเข้า ประชุมกลุ่ม ทั้งนี้ Marquardt (2004) ได้นำเสนอ องค์ประกอบที่สำคัญ ในอันที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จและผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

การแบ่งปันความรับผิดชอบร่วมกันในการแก้ปัญหา (Shared commitment to solving problem) เป็นสิ่งที่สมาชิกทุกคนจะต้องยอมรับและเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน เพื่อความสำเร็จในเป้าหมายของการแก้ปัญหา รวมทั้งร่วมมือกันกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน (Clear and common goal) เพราะเนื่องจากว่าในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ สมาชิกกลุ่มการ เรียนรู้จะไม่ยอมรับว่าสมาชิกในกลุ่มมีความเข้าใจเป้าหมายของการแก้ปัญหอย่างชัดเจนแล้ว จนกว่าจะได้มีการสรุปความคิดเห็นพ้องต้องกันในกลุ่มสมาชิกโดยผ่านกระบวนการซักถามแต่ละ บุคคลให้ครบถ้วน รวมทั้งความกล้าของสมาชิกในการซักถามผู้อื่น (Courage to question others) เพื่อให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้เกิดการคิดวิเคราะห์ประเด็นปัญหาอย่างมีวิจารณญาณ และในมุมมองอื่น ๆ ที่แตกต่างออกไป และนอกจากนี้ภายใต้กระบวนการสะท้อนความคิดเห็น ระหว่างการซักถามของสมาชิกในกลุ่มยังก่อให้เกิดการสร้างกฎระเบียบหรือบรรทัดฐานที่มีความ

ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับร่วมกันในกลุ่ม (Clear and accepted norms) ซึ่งกฎระเบียบที่กำหนดขึ้นดังกล่าวจะเป็นแนวทางการกำหนดรูปแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพร่วมกันในกลุ่ม

ความร่วมมือและความเชื่อใจ (Cohesiveness and trust) ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งเช่นกันในอันที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานและการเรียนรู้ และยังส่งผลสืบเนื่องไปถึงการยอมรับและให้การสนับสนุนความคิดของผู้อื่น (Respecting others and supporting their ideas) ความเต็มใจในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในการพัฒนากลยุทธ์การแก้ปัญหา (Willingness to work with others to develop strategies) รวมทั้งความเต็มใจในการเรียนรู้และช่วยเหลือผู้อื่นในการเรียนรู้ร่วมกัน (Willingness to learn and help other to learn) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการสร้างความสำเร็จของกระบวนการเรียนรู้ในระดับกลุ่มตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่มีหัวใจสำคัญอยู่ที่ความร่วมมือร่วมใจ ไว้วางใจ และเชื่อใจซึ่งกันและกันในกลุ่มสมาชิกในอันที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้และหาแนวทางแก้ปัญหาที่นำเข้าสู่กลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Marquardt, 2004)

การศึกษากระบวนการเรียนรู้ในองค์กร จะต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ในระดับองค์กร (Organizational Learning) ซึ่งหมายถึง แนวคิดที่จะสร้างให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร (Learning Culture) รวมทั้งการสร้างรูปแบบขององค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่ยากภายใต้แนวคิดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่บุคลากรทุกระดับต่างให้ความร่วมมือในการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาขององค์กรร่วมกัน ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรเช่นนี้ เป็นลักษณะความสัมพันธ์พื้นฐานประการหนึ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ Marquardt (2002) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ภายใต้องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ 4 ประการ ที่ประกอบไปด้วย การเพิ่มขึ้นของทักษะและความสามารถในการเรียนรู้ (Increased learning skills and capacities) ของบุคลากรในองค์กร โดยที่ในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้เรียนทุกคนจะได้เรียนรู้วิธีการเรียนแบบกลุ่ม และยังได้รับโอกาสในการสะท้อนความคิดที่มีต่อการซักถามของผู้ฝึกสอน ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนสามารถค้นพบและมีประสบการณ์ในลักษณะของการเรียนรู้ระดับองค์กร ที่เกิดขึ้นผ่านการแบ่งปันความเข้าใจและองค์ความรู้ร่วมกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของโครงสร้างและวัฒนธรรมในองค์กร (Transformed organizational culture and structure) เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่งทำให้เกิดการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยที่ Marquardt (2004) เชื่อว่า แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็น

แนวคิดหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร ที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และทำให้การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เกิดขึ้นในองค์กร ทั้งนี้สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้จะได้รับการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายใต้ความแตกต่างของหน้าที่และหน่วยงานที่สังกัดของสมาชิกแต่ละคน และนอกจากนี้ หลักการพื้นฐานประการหนึ่งของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้คือการลดระดับชั้นสายปฏิบัติงานในองค์กร (Hierarchies) รวมทั้งโครงสร้างการบริหารงานในองค์กรให้มีความกระชับมากขึ้น ซึ่งเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่เน้นหนักในด้านของความยืดหยุ่นในการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้ รวมทั้งการเพิ่มขึ้นของช่องทางการสื่อสารระหว่างสมาชิกในกลุ่มอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของบุคลากรทุกระดับชั้นในองค์กร ซึ่งนอกเหนือจากการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและโครงสร้างการบริหารในองค์กรที่จะทำให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้แล้วนั้น Marquardt (2004) ยังกล่าวว่า รูปแบบการเรียนรู้ในองค์กรไม่ได้เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรเท่านั้น หากแต่ยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการดำเนินธุรกิจ (Involvement of the entire business chain in the learning process) เช่น ลูกค้า ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย รวมทั้งชุมชนภายนอก ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้ถือว่าเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่งที่ทำให้เกิดองค์ความรู้ สร้างความจำเป็นต่อการปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหา การพัฒนากลยุทธ์ และแนวทางการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อภารกิจต่าง ๆ ในองค์กรแทบทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้เรียนไม่สามารถละเลยการได้มาซึ่งมุมมองและข้อมูลจากกลุ่มคนเหล่านี้ที่มีส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งในการสนับสนุนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในระดับองค์กร

องค์ประกอบประการสุดท้ายที่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ก็คือ การส่งเสริมความสามารถในการจัดการความรู้ (Enhanced capability to manage knowledge) โดยที่สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะได้รับการฝึกปฏิบัติและมีส่วนร่วมในขั้นตอนของการจัดการความรู้ ที่ประกอบด้วย ขั้นตอนการได้มาซึ่งองค์ความรู้ (Acquiring knowledge) โดยในขั้นตอนนี้ สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ไม่ได้ยอมรับแต่เพียงความสำคัญของการได้มาซึ่งองค์ความรู้จากแหล่งข้อมูลภายนอกเท่านั้น หากแต่ว่าคุณค่าของความรู้ที่เกิดขึ้นโดยนัย หรือเป็นความรู้ที่ได้รับจากการแบ่งปันประสบการณ์โดยผู้อื่น ก็ถือว่ามีสำคัญต่อการเรียนรู้ในองค์กรเช่นกัน (Marquardt, 2004) ในขณะที่ขั้นตอนที่ 2 ของการจัดการความรู้ ได้แก่ การสร้างองค์ความรู้ (Creating knowledge) ซึ่ง Nonaka (1994) กล่าวว่า การสร้างองค์ความรู้ถือเป็นข้อกำหนดพื้นฐานสำหรับการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งผู้เรียนรู้ตาม

แนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ มีความเข้าใจเป็นอย่างดีว่าตนเองต้องหาแนวทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เพราะเนื่องจากองค์ความรู้เดิมไม่สามารถประยุกต์ใช้เข้ากับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกต่อไป

จากการได้มาขององค์ความรู้และการสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรแล้ว ขั้นตอนต่อไปของการจัดการความรู้คือ การจัดเก็บความรู้ (Storing knowledge) ที่จะต้องมีการแยกประเภทของความรู้และจัดเก็บตามความจำเป็นในการเรียนรู้ (Learning need) วัตถุประสงค์ในการทำงาน (Work objectives) ความชำนาญของผู้ใช้ (User expertise) และหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (Function) ซึ่งการจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ที่เหมาะสมจะทำให้เกิดความสะดวกในการนำออกมาใช้ และยังมีส่วนสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ในส่วนของขั้นตอนการถ่ายโอนความรู้และทดสอบองค์ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ (Transferring and testing knowledge) โดยที่ Marquardt (2004) กล่าวว่า สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติควรจะต้องค้นหาอย่างต่อเนื่องในแนวทางที่จะทำให้สามารถถ่ายโอนความรู้ ข้อมูล และประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ร่วมกันในกลุ่ม ไปสู่การปฏิบัติงานในสภาพการทำงานจริง ซึ่งองค์ความรู้ที่ได้รับควรจะต้องมีการทดสอบเพื่อกำหนดว่าองค์ความรู้ใดมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

สำหรับตอนท้ายของการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 5 ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ในระดับต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ Marquardt (2004) ได้เน้นย้ำให้เห็นถึงบทบาทที่สำคัญของแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่มีส่วนสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นใน 3 มิติได้แก่ ความรวดเร็วในการเรียนรู้ (Speed of learning) กล่าวคือ รูปแบบของการเรียนรู้ตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะเกิดขึ้นภายใต้วงจรของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องซึ่งจะทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการพัฒนาอย่างรวดเร็วทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ในขณะที่ความลึกซึ้งของการเรียนรู้ (Depth of learning) จะเกิดขึ้นผ่านกระบวนการตั้งคำถามอย่างต่อเนื่องที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งในการหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น ที่เป็นระดับการเรียนรู้แบบสองชั้น (Double – loop learning) และ การค้นหาต้นตอที่แท้จริงซึ่งอยู่เบื้องหลังของสาเหตุในการเกิดปัญหา ซึ่งเป็นระดับการเรียนรู้แบบสามชั้น (Triple – loop learning) นอกจากนี้ แนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติยังมีส่วนสนับสนุนความกว้างของการเรียนรู้ (Breadth of learning) ซึ่งหมายถึง ความสามารถการในนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์หรือองค์กรอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน

องค์ประกอบที่ 6 ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning Coach)

ภายใต้กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ มากมายในการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการเรียนรู้ที่มีจุดมุ่งหมายในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร จำเป็นที่จะต้องมียุคบุคคลที่ทำหน้าที่ในการช่วยเหลือและสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวให้สามารถดำเนินไปได้ตามแนวทางที่กำหนด และบุคคลที่มีบทบาทสำคัญนี้คือ ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning Coach) ทั้งนี้ในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ถึงแม้ว่า ผู้ฝึกสอนจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้หากแต่ว่ามีบทบาทที่สำคัญในการเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาที่ทำให้กระบวนการเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ ดังที่ Marquardt (2004) กล่าวไว้ว่า บทบาทพื้นฐานประการแรกของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ก็คือการอำนวยความสะดวก (Facilitate) ให้กับสมาชิกในการเรียนรู้และทำให้การแก้ปัญหาดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ จุดเน้นของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จึงอยู่ที่กระบวนการเรียนรู้ (Learning) ไม่ใช่ที่ประเด็นของปัญหา (Problem) และด้วยการใช้วิธีการตั้งคำถามแบบสะท้อนกลับ ทำให้ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้สามารถช่วยให้สมาชิกในกลุ่มได้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองและการมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและในอนาคต หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จะเปรียบเสมือนกระจก (mirror) ที่สะท้อนประสบการณ์ของกลุ่มและปรับเปลี่ยนผลการสะท้อนนั้นไปสู่โอกาสในการเรียนรู้ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร

เครื่องมือที่สำคัญของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ในการทำหน้าที่สะท้อนประสบการณ์ของสมาชิกในกลุ่มคือการใช้วิธีการตั้งคำถาม (Question) ซึ่ง Marquardt (2004) ได้เน้นย้ำว่า ผู้ฝึกสอนจะมีหน้าที่ตั้งคำถามเท่านั้น และอาจจะสามารถตอบคำถามได้ถ้าหากถูกถามกลับโดยสมาชิกในกลุ่ม ทั้งนี้ สาเหตุสำคัญในการกำหนดให้ผู้ฝึกสอนมีบทบาทในการตั้งคำถามเพียงอย่างเดียว ก็เพราะเนื่องจากว่า กระบวนการตั้งคำถามจะส่งผลให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการสะท้อนความคิดและต่อเนื่องถึงการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้ฝึกสอนจึงควรจะมีบทบาทในการสนับสนุนให้กลุ่มเกิดการสะท้อนความคิดโดยการซักถามเพื่อให้เกิดกระบวนการคิดก่อนที่จะนำไปสู่การเขียนอธิบายสภาพปัญหา ซึ่งตรงตามหลักเกณฑ์พื้นฐานประการที่หนึ่ง ซึ่งกล่าวว่า การกำหนดคำอธิบายสภาพปัญหาจะเกิดขึ้นเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตั้งคำถามเท่านั้น (Make statement only in response to questions)

ภายใต้แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ กระบวนการตั้งคำถามยังถือว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณค่ามากกว่าการเขียนอธิบายสภาพปัญหา และถ้าหากว่าต้องการ

ให้ผู้เรียนหรือกลุ่มได้คำนึงถึงมุมมองของผู้อื่นมากกว่าของตนเอง ผู้ฝึกสอนก็ไม่ควรนำเสนอคำอธิบายสภาพปัญหาที่อาจจะเป็นการชี้แนะให้แก่สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ต้องยึดติดกับสิ่งที่ผู้ฝึกสอนกล่าวถึงและทำให้ไม่ยอมรับในมุมมองและการสะท้อนความคิดของผู้อื่น ในขณะที่เดียวกัน ผู้ฝึกสอนควรจะต้องอยู่นอกกรอบของกระบวนการเรียนรู้และทำหน้าที่เพียงแค่ถามคำถามเพื่อกระตุ้นให้เกิดการวิเคราะห์และสะท้อนความคิดระหว่างสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ โดยที่ผู้ฝึกสอนจะไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา และปล่อยให้เป็นการรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้ฝึกสอนจะมีหน้าที่เพียงคอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่สมาชิกในการดำเนินการตามแนวทางที่ได้จากความเห็นพ้องต้องกันในกลุ่ม และเข้าไปสนับสนุนวิธีการแก้ปัญหาให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น (Marquardt, 2004) รวมถึงการแทรกแซงกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (The coach has the power to intervene) ซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์พื้นฐานประการที่สองที่กำหนดขึ้นโดย Marquardt (2004) ทั้งนี้เพราะถึงแม้ว่าผู้ฝึกสอนจะไม่สามารถเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิกในกลุ่มก็ตาม หากแต่ว่าในกรณีที่ผู้ฝึกสอนมีความเห็นว่า สมาชิกเกิดการเรียนรู้ที่ผิดพลาดหรือแตกต่างไปจากแนวทางที่กำหนดไว้ ผู้ฝึกสอนสามารถเข้าแทรกแซงกระบวนการเรียนรู้และกำหนดให้ผู้เรียนหยุดกระบวนการเรียนรู้ที่กำลังดำเนินการอยู่และกลับเข้าสู่กระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดที่มีผู้ฝึกสอนเป็นผู้นำในการดำเนินการอีกครั้ง เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการปรับแนวคิดและรูปแบบการเรียนรู้เข้าสู่แนวทางที่กำหนดขึ้นสำหรับการแก้ปัญหา จากนั้นผู้ฝึกสอนจึงจะอนุญาตให้สมาชิกในกลุ่มได้เริ่มปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นใหม่อีกครั้ง และถึงแม้ว่าผู้ฝึกสอนจะสามารถเข้าไปแทรกแซงกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิกในกลุ่มเพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการแก้ปัญหาตามแนวทางที่กำหนดก็ตาม ก็อาจจะมี การตั้งข้อสงสัยในการเข้าแทรกแซงกระบวนการแก้ปัญหา (Problem Solving) ที่ถือว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้รูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายในกลุ่มการเรียนรู้ ซึ่งในลักษณะของประเด็นดังกล่าวนี้ Marquardt (2004) มีความเห็นว่า ผู้ฝึกสอนไม่สมควรที่จะเข้าไปมีบทบาทใด ๆ ในการแก้ไขปัญหา ด้วยเหตุผลหลาย ๆ ประการเช่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของผู้ฝึกสอนจะทำให้สมาชิกในกลุ่มขาดความมั่นใจในการนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ในขณะที่เดียวกัน ถ้าหากผู้ฝึกสอนเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาจะทำให้สมาชิกในกลุ่มเข้าใจว่าประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสำคัญต่อกลุ่มมากกว่าการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ซึ่งถือว่าการไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้อย่างแท้จริง และนอกจากนี้ การเข้าไปมีส่วนร่วม

ของผู้ฝึกสอนในกระบวนการแก้ไขปัญหาจะทำให้ผู้ฝึกสอนสูญเสียความน่าเชื่อถือ (Credibility) และความเป็นกลาง (neutrality) ในการเข้าไปสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิกในกลุ่ม

การเข้าแทรกแซงของผู้ฝึกสอนซึ่งถือว่าเป็นอีกบทบาทหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ของสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ฝึกสอนที่ดีจะต้องมีทักษะที่รู้ว่า เมื่อใดที่จะสามารถเข้าไปแทรกแซงกระบวนการเรียนรู้ ซึ่ง Marquardt (2004) กล่าวว่า การแทรกแซงของผู้ฝึกสอนสามารถเกิดขึ้นได้ตั้งแต่ในช่วงเริ่มต้นของกระบวนการเรียนรู้ โดยในช่วงนี้ ผู้ฝึกสอนจะตรวจสอบความเข้าใจของสมาชิกที่มีต่อหลักการและรูปแบบของแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และเมื่อผู้ฝึกสอนมั่นใจว่าสมาชิกมีความเข้าใจในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติแล้ว จึงให้ผู้นำเสนอปัญหา (Problem presenters) ได้นำเสนอปัญหาของตนเองต่อที่ประชุมกลุ่ม เพื่อให้กลุ่มได้ดำเนินการซักถามและสะท้อนความคิดเพื่อกำหนดเป็นแนวทางการแก้ปัญหาต่อไปโดยในขั้นตอนการประชุมกลุ่มนี้ ผู้ฝึกสอนจะไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องแต่อย่างใด

Marquardt (2004) ได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่าระหว่างที่สมาชิกกำลังดำเนินการเรียนรู้ตามแนวทางที่เป็นข้อสรุปจากการประชุมกลุ่ม ผู้ฝึกสอนสามารถเข้าแทรกแซงกระบวนการเรียนรู้ของกลุ่มได้เช่นเดียวกัน หากแต่ว่า ตามหลักการแล้วไม่ได้มีการกำหนดจำนวนครั้งในการแทรกแซงระหว่างการเรียนรู้ไว้เป็นจำนวนครั้งที่แน่นอน ดังนั้น ผู้ฝึกสอนควรจะต้องมีทักษะและวิจารณญาณในการพิจารณาว่า เมื่อใดควรที่จะเข้าไปแทรกแซงกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิก ซึ่งโดยปกติแล้ว มักเกิดขึ้นเมื่อผู้ฝึกสอนสังเกตเห็นว่ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นกับสมาชิกในการดำเนินการเรียนรู้ตามแนวทางที่กำหนด หรือ สมาชิกอาจจะเกิดความเข้าใจผิดในบางเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ การเข้าแทรกแซงของผู้ฝึกสอนในระหว่างที่มีการดำเนินการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้ฝึกสอนจะต้องทำให้สมาชิกเกิดความสบายใจในการทำงานที่จะทำให้เกิดการพัฒนาและความตระหนักรู้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ผู้ฝึกสอนยังสามารถเข้ามามีบทบาทในช่วงท้ายของกระบวนการเรียนรู้ในแต่ละเนื้อหา ซึ่ง Marquardt (2004) ถือว่าเป็นโอกาสอันดีในการที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของแต่ละคนไปสู่องค์ความรู้ที่จะนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันในกลุ่ม ทั้งนี้ โดยที่ผู้ฝึกสอนจะเข้ามาทำหน้าที่กำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งทำหน้าที่เริ่มตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้สมาชิกในกลุ่มได้ดำเนินการซักถามและสะท้อนความคิดเห็นจากประสบการณ์ของสมาชิกคนอื่น ๆ ได้ที่รับจากการดำเนินการตามแนวทางแก้ไขปัญหาที่มีเป็นข้อสรุปร่วมกันตั้งแต่ช่วงต้นของกระบวนการเรียนรู้ นอกจากนี้ ผู้ฝึกสอนจะยังมี

บทบาทสำคัญอีกครั้งในการประชุมครั้งสุดท้าย (Final Meeting) ของสมาชิก ในการทำหน้าที่สนับสนุนให้สมาชิกได้เกิดกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและสำรวจประสบการณ์ที่ได้ตลอดกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในทุก ๆ ประเด็นของปัญหาที่เป็นเป้าหมายของการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่กำหนดขึ้น โดยที่คุณค่าที่ได้จากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล การพัฒนาทักษะในหลากหลายแขนง รวมทั้งข้อมูลหลักและสมรรถนะที่สำคัญที่ได้จากการเรียนรู้จะถูกถ่ายโอนไปสู่องค์กรในบริบทของการเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญที่สุดในการช่วยให้บุคลากรทุกระดับ และทุกหน่วยงาน ในองค์กรได้พัฒนาสมรรถนะและประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคตต่อไป

นอกจากบทบาทของผู้ฝึกสอนในการเข้าควบคุม และดูแลกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิกในกลุ่มแล้วนั้น อีกบทบาทหนึ่งที่มีความสำคัญก็คือ บทบาทการสนับสนุนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยที่ Marquardt (2004) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) และ ผู้ฝึกสอน (Coach) ที่ถึงแม้ว่าจะมีรูปแบบการดำเนินงานใกล้เคียงกันและอาจจะทับซ้อนบ้างในบางสถานการณ์ หากแต่ว่าหลักปรัชญาพื้นฐานในการดำเนินงานของผู้อำนวยความสะดวกนั้นมีความแตกต่างอย่างมากจากกรอบความเชื่อพื้นฐานของผู้ฝึกสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทของผู้ฝึกสอนตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่มีความแตกต่างอย่างสิ้นเชิงจากบทบาทของการเป็นผู้อำนวยความสะดวก กล่าวคือ ผู้อำนวยความสะดวกจะมีภารกิจพื้นฐานในการช่วยให้กลุ่มเกิดการพัฒนาหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยใช้การสังเกตและให้คำแนะนำที่จะทำให้กลุ่มสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้ดียิ่งขึ้น และด้วยรูปแบบความช่วยเหลือที่ผู้อำนวยความสะดวกมีต่อสมาชิกในกลุ่มจึงทำให้แนวทางการปฏิบัติงานของกลุ่มจะต้องขึ้นอยู่กับคำแนะนำของผู้อำนวยความสะดวกเป็นสำคัญ ในขณะที่บทบาทเบื้องต้นของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติคือ การมอบอำนาจให้สมาชิกในกลุ่มมีความรับผิดชอบต่อตนเองในการเรียนรู้ที่จะพัฒนาในลักษณะของกลุ่มการเรียนรู้ ด้วยการเพิ่มความตระหนักรู้ในสิ่งที่ตนเองได้กระทำ ที่นำไปสู่การสร้างบรรทัดฐานและกระบวนการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของการเรียนรู้ โดยที่จุดเน้นของผู้ฝึกสอนตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning Coach) อยู่ที่การพัฒนาระบบการเรียนรู้ให้สามารถต่อเชื่อมรูปแบบการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการสร้างความหมายของความสำเร็จในการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการตั้งคำถามและการสะท้อนกลับ

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ 6 ซึ่งเกี่ยวกับผู้ฝึกสอนตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning Coach) ประเด็นหนึ่งที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนคือบทบาทของ

ผู้ฝึกสอนในกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งถึงแม้ว่าผู้ฝึกสอนจะเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิก หากแต่ผู้ฝึกสอนจะไม่เข้าไปมีส่วนร่วมต่อกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการหาข้อสรุปในการแก้ปัญหาที่เป็นข้อสรุปจากความคิดเห็นพ้องต้องกันแต่เฉพาะในกลุ่มสมาชิกเท่านั้น ผู้ฝึกสอนจะทำหน้าที่เพียงการยืนอยู่นอกกรอบและช่วยกำกับดูแลและสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิกให้ดำเนินไปตามแนวทางของการเรียนรู้จากการปฏิบัติและเพื่อให้เกิดความสำเร็จบรรลุเป้าหมายในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และด้วยหลักปฏิบัติที่เคร่งครัดของผู้ฝึกสอนในการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนในการกำหนดรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองดังกล่าวนี้เอง จึงเป็นเอกลักษณ์ที่โดดเด่นในรูปแบบการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่มีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการนำเข้าสู่การสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในการทำงานขององค์กรในทุก ๆ สาขาวิชา

4.2 ขั้นตอนการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่องค์กร

Marequardt (2004) ได้นำเสนอ 12 ขั้นตอน ในการทำให้เกิดประสิทธิภาพดีที่สุดของกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Gain Support of Top Management)

จุดเริ่มต้นของการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ในองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้มีอำนาจในองค์กร ทั้งนี้ในการขอรับการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กรนั้น ควรจะต้องให้ผู้บริหารเหล่านั้นเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพของแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติในฐานะของการเป็นเครื่องมือทางการเรียนรู้ที่จะสร้างความสำเร็จในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้ดำเนินการเรียนรู้จากการปฏิบัติในองค์กร จะต้องชี้ให้เห็นถึงความด้อยประสิทธิภาพหรือความล้มเหลวของรูปแบบการเรียนรู้หรือเครื่องมือสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันว่าไม่มีความเหมาะสมกับการแก้ปัญหาที่มีความรุนแรงและทำลายความสามารถของบุคคลากรในองค์กรมากยิ่งขึ้น (Marquardt, 2004)

การที่ทำให้ผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ต่อหลักการและรูปแบบการดำเนินการเรียนรู้จากการปฏิบัติ รวมทั้งมีความมั่นใจในประสิทธิภาพของการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรด้วยแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ นั้น จะทำให้ผู้บริหารสามารถหยิบยกประเด็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อองค์กรมากที่สุด รวมทั้งคัดเลือกบุคลากรและแหล่งทรัพยากรของ

องค์กรที่เหมาะสมสำหรับการเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติมีมากขึ้น และด้วยเหตุนี้ Marquardt (2004) จึงได้นำเสนอวิธีการสร้างความมั่นใจแก่ผู้บริหารในประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยที่บุคลากรในองค์กรที่เคยได้ยื่นหรือมีประสบการณ์เกี่ยวกับการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติควรจะต้องแสดงตนและเสนอความคิดเห็นสนับสนุนต่อการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้ามาใช้ในองค์กร หรือในขณะเดียวกัน ผู้นำเสนอแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ อาจจะใช้วิธีการอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้จากบุคคลภายนอกองค์กรเช่น ผู้บริหารขององค์กรอื่นที่ประสบความสำเร็จในการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้แก้ปัญหาในองค์กรเหล่านั้น หรือ ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ข้อมูลเบื้องต้น (Conduct a Preparatory Workshop)

จากการที่ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่องค์กรแล้ว ขั้นตอนต่อไปที่สำคัญก็คือ การทำให้บุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และวิธีการที่ดีที่สุดในการนำเสนอต่อบุคลากรขององค์กร ก็คือ การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติโดยใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจแก่ทุกคนเกี่ยวกับหลักการและประโยชน์ของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และในขณะเดียวกัน การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการดังกล่าวจะเป็นโอกาสที่ดีในการแสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในการนำกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่องค์กร โดยที่รูปแบบของสัมมนาเชิงปฏิบัติการควรจะต้องก่อให้เกิดความกระตือรือร้นของบุคลากรที่มีต่อแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเหล่านั้นเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้และจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้ขึ้นในหน่วยงานของตนเอง ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่จะต้องมีการนำเสนอที่ดี นำต้นตัมให้ ความรู้ รวมทั้งสร้างให้เกิดแรงกระตุ้นและการมีส่วนร่วมในองค์กร (Marquardt, 2004)

การเตรียมจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นประการแรกคือ ผู้ที่จะทำหน้าที่ดำเนินการสัมมนาเชิงปฏิบัติ ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรที่มีความรู้เพียงพอหรือมีประสบการณ์ในการนำเสนอหรืออำนวยความสะดวกในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ หรืออาจจะเป็นเลือกใช้นักวิชาการหรือองค์กรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ให้เข้ามาดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการก็ได้ นอกจากนี้ในการเก็บข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ

ความสนใจและข้อควรคำนึงถึงต่าง ๆ ขององค์กร อาจจะใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสำรวจ (Informal Survey) เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับ ความคาดหวัง ความมีอคติ ประสบการณ์เดิม และความเข้าใจที่คาดเคลื่อน ที่มีเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งข้อมูลที่ได้เหล่านี้จะทำให้ผู้วางแผนการเรียนรู้สามารถระบุปัญหาและพัฒนาเนื้อหาที่ใช้การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเบื้องต้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติได้ต่อไป (Marquardt, 2004)

การกำหนดประเด็นปัญหาที่จะนำเข้ามาใช้ในการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติในครั้งนี้ ควรจะเป็นประเด็นปัญหาที่อยู่ในความสนใจของผู้เข้าร่วมการสัมมนามากที่สุด แต่ถ้าหากไม่สามารถนำเสนอปัญหาที่อยู่ในความสนใจของผู้เข้าร่วมสัมมนาได้ ผู้ดำเนินการสัมมนาอาจจะหยิบยกปัญหาใดปัญหาหนึ่งขึ้นมาเสนอในการสัมมนาก็ได้ ซึ่งในกรณีเช่นนี้ Marquardt (2004) กล่าวถึงข้อควรระวังไว้ว่า การนำเสนอประเด็นปัญหาในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ อาจจะไม่มีความเหมาะสมสำหรับผู้นำเสนอปัญหา (Problem Presenter) หรือในบางครั้งปัญหาที่นำเสนออาจจะมี ความสลับซับซ้อนมากเกินไปสำหรับผู้เข้าร่วมสัมมนาที่ยังไม่มีความรู้หรือไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติก็เป็นได้

การกำหนดเนื้อหา (Content) ที่จะใช้ในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมตัวในครั้งนี้ ภายใต้อายุระยะเวลาประมาณ 2 ชั่วโมง Marquardt (2004) เสนอแนะว่า ผู้ดำเนินการสัมมนาอาจจะแบ่งสัดส่วนการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ภาพรวมของแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Overview of action learning) ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 30 – 45 นาที ในการนำเสนอ ภาพกว้างที่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของหลักการและความหมายของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ประโยชน์ของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ รวมถึงองค์ประกอบ 6 ประการและหลักเกณฑ์พื้นฐาน 2 ประการที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ก่อนที่จะมีการสาธิตเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Demonstration of action learning) โดยจะใช้เวลาประมาณ 30 – 45 นาที ซึ่งการสาธิตกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะเริ่มต้นด้วยการที่ผู้ดำเนินการสัมมนาจะเชิญอาสาสมัครจำนวน 4 – 5 ท่าน เพื่อมาแบ่งปันปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรของแต่ละคน โดยอาสาสมัครที่นำเสนอปัญหาควรอยู่บนเวทีหรือกลางห้องเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทุกคนได้ยินการนำเสนอปัญหา รวมถึงการซักถามและข้อเสนอแนะจากผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ได้อย่างชัดเจน

ภายใต้อายุเวลาที่จำกัดและจำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาซึ่งมีจำนวนมากกว่าจำนวนสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ที่กำหนดขึ้นจริง Marquardt (2004) มีความเห็นว่า ผู้ฟังไม่ควรเข้าไปมี

ส่วนร่วมในการตั้งคำถามในขั้นตอนการสาธิตกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติในครั้งนี้ แต่อาจจะใช้วิธีการเขียนคำถามและทดลองตอบคำถามลงในกระดาษ เพื่อเป็นการเตรียมตัวในกรณีของตนเอง อาจจะถูกซักถามเมื่อเข้าร่วมกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่เป็นจริงก็ได้ นอกจากนี้เพื่อให้การสาธิตกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติสามารถดำเนินไปได้อย่างครบถ้วนในระยะเวลาที่จำกัด ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้และผู้ดำเนินการสัมมนาควร จะเร่งให้กลุ่มได้เข้าสู่ช่วงของการปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อปัญหา (Reframing of the problem) การกำหนดกรอบเป้าหมาย (Framing the goal) และการพัฒนากลยุทธ์ในการปฏิบัติ (Developing strategic action) รวมทั้งการแทรกแซง (Interventions) โดยผู้ฝึกสอนในกรณี ที่จำเป็นอีกด้วย

สำหรับตอนท้ายของการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อการเตรียมตัวสำหรับการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้ดำเนินการสัมมนาจะใช้เวลาประมาณ 15 – 30 นาทีในการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการสัมมนาได้ซักถาม (Questions) เกี่ยวกับสิ่งที่สังเกตเห็นได้จากการสาธิตกระบวนการเรียนรู้ในการสัมมนา เหตุผลที่ผู้ฝึกสอนและผู้นำเสนอปัญหาได้ตั้งคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่นำเสนอ รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ ที่ยังไม่เข้าใจในส่วนของหลักการและการปฏิบัติตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทั้งนี้ Marquardt (2004) ได้เน้นย้ำว่า ประเด็นที่ให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาซักถามในตอนท้ายของการสัมมนานี้ จะเกี่ยวข้องกับกำเนินการตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติมากกว่าการ มุ่งเน้นที่เนื้อหาของปัญหาที่ได้นำเสนอในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

จากการศึกษาแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ก็เพื่อเป็นการให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติและเพื่อเป็นการเตรียมตัวสำหรับการนำรูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเข้าสู่อำเนินการในองค์กร ดังนั้นแล้วจึงถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับบุคลากรทุกคนในองค์กรที่ควรจะได้มีส่วนร่วมในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการที่จัดขึ้น แต่ถึงกระนั้นก็ตาม หากมีข้อจำกัดในการที่ไม่สามารถให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเข้าร่วมการสัมมนาได้ บุคคลที่ถูกคัดเลือกเข้าร่วมสัมมนาควร จะต้องเป็นบุคคลที่มีอำนาจในการตัดสินใจและมีความสามารถในการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปปรับใช้ในองค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะเนื่องจากว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อการเตรียมตัวในครั้งนี้ไม่เพียงแต่เป็นการทำความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเท่านั้น หากยังเป็นการเริ่มต้นกระบวนการที่ทำให้ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในเครื่องมือการเรียนรู้ที่จะนำเข้าสู่การแก้ไขปัญหาใน

องค์กรและหน่วยงาน รวมถึงเป็นการจำแนกผู้ที่มีความสนใจเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติได้อีกด้วย (Marquardt, 2004)

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกโครงการ ปัญหา หรือ ข้อเรียกร้องที่เกิดขึ้นในองค์กร (Choose Projects, Problems, or Challenges)

หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกโครงการหรือปัญหาที่จะนำเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่จะเกิดขึ้นในองค์กรนั้น Marquardt (2004) เสนอแนะว่า ควรจะเป็นประเด็นปัญหาที่บุคลากรกำลังเผชิญอยู่หรืออยู่ในความสนใจ โดยที่ปัญหาที่มีความจำเป็นเร่งด่วน และสลักซับซ้อนจะแสดงถึงการร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติและเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อคุณภาพของการปฏิบัติและการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้นด้วย ดังนั้น ในการเลือกปัญหาไม่ว่าจะในระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน หรือระดับองค์กร จะต้องเป็นปัญหาที่มีความสำคัญ มีคุณค่าสมควรกับการแก้ไข และมีกรอบเวลาที่เหมาะสมสำหรับการลงมือปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะเนื่องจากการคัดเลือกโครงการหรือปัญหาที่เหมาะสมเป็นหัวใจที่สำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และเป็นแรงผลักดันให้กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหาได้อีกทางหนึ่ง

การจำแนกประเภทของปัญหาที่จะนำเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัตินั้น Marquardt (2004) กล่าวว่าโดยหลักการแล้ว ประเด็นปัญหาใดก็ตามไม่ว่าเกี่ยวข้องกับฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) ฝ่ายกลยุทธ์ (Strategic) ฝ่ายวางแผน (Planning) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Personal) ฝ่ายการจัดการ (Management) ฝ่ายการตลาด (Marketing) หรือแม้กระทั่งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relations) หากแต่ว่ามีความสำคัญกับองค์กรและมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ก็สามารถนำมาเป็นประเด็นปัญหาที่ใช้ในกระบวนการเรียนรู้ได้ทั้งสิ้น อย่างไรก็ตาม ในการพิจารณาปัญหาที่จะใช้ในกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผู้ดำเนินการเรียนรู้จะคำนึงถึงรูปแบบของปัญหาที่เป็นไปในลักษณะปัญหาเชิงเดี่ยว (Single – Problem) หรือ ปัญหาที่หลากหลาย (Multiple Problem) ซึ่งการเลือกรูปแบบปัญหาที่เหมาะสมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการสร้างกระบวนการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการแก้ปัญหาขององค์กร ทั้งนี้ด้วยรูปแบบปัญหาเชิงเดี่ยว ซึ่งเป็นประเด็นปัญหาที่บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความเห็นพ้องต้องกันในการหยิบยกขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาด้วยวิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ดังนั้น กลุ่มการเรียนรู้ที่จัดตั้งขึ้นในองค์กรจะมีเพียงกลุ่มเดียว ในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ที่ใช้ในการปฏิบัติ ที่ทำให้เกิดผลดีในแง่ของการที่บุคลากรทุกคนในองค์กรจะมีแนวทางการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน และมุ่งตรงไปสู่การแก้ไขปัญหาเพียงปัญหาเดียว

ข้อจำกัดของรูปแบบปัญหาเดียวคือการที่ประเด็นปัญหามักจะถูกกำหนดขึ้นโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในองค์กรเท่านั้น ทำให้บุคลากรขององค์กรในฝ่ายหรือหน่วยงานที่ไม่ได้รับผลกระทบไม่ให้ความสนใจหรือร่วมมือในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ นอกจากนี้ การมุ่งเน้นแก้ไขปัญหาเพียงประการเดียว จะทำให้มุมมองของปัญหาที่เกิดขึ้นค่อนข้างแคบเนื่องจากบุคลากรที่เข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้จะถูกจำกัดอยู่แต่เฉพาะบุคลากรในองค์กร หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ Marquardt (2004) จึงให้ความสำคัญกับรูปแบบปัญหาอีกประการหนึ่งที่มีความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันมากกว่า

การดำเนินการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนประเด็นปัญหาที่หลากหลาย เป็นลักษณะการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์เช่นในปัจจุบัน โดยที่รูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนประเด็นปัญหาที่หลากหลายนี้จะเกิดขึ้นจากการที่สมาชิกกลุ่มซึ่งส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่อาสาสมัครและเต็มใจเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้ นำเอาประเด็นปัญหาที่ตนเองกำลังประสบและส่งผลกระทบต่อวิธีการทำงานของตนเอง เข้ามานำเสนอต่อที่ประชุมของกลุ่มเพื่อจุดมุ่งหมายในการที่จะให้สมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มช่วยกันพิจารณาประเด็นปัญหาในมุมมองอื่น ๆ ที่แตกต่างออกไปซึ่งจะส่งผลให้แนวทางการแก้ปัญหาที่มีความแตกต่างจากการพิจารณาเพียงด้านเดียวโดยเจ้าของปัญหา และด้วยภูมิหลังทางด้านวิศวกรรม วิศวกรรม ประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงหน่วยงานต้นสังกัดที่มีความหลากหลายของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ที่สมัครใจเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทำให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังได้รับองค์ความรู้และทักษะที่หลากหลายในแขนงวิชาต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนประเด็นปัญหาที่หลากหลายก็มีข้อจำกัดเช่นกัน เพราะเนื่องจากระยะเวลาในการนำเสนอปัญหาของสมาชิกแต่ละคนจะถูกจำกัด ดังนั้นประเด็นปัญหาที่ถูกหยิบยกขึ้นมานำเสนอและพิจารณาร่วมกันควรจะต้องเป็นปัญหาที่ไม่มีความสลับซับซ้อนมากเกินไป ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความยุ่งยากในการหาข้อสรุปร่วมกันและส่งผลให้สมาชิกคนอื่น ๆ ไม่สนใจหรือไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขปัญหาคำหนดขึ้น (Marquardt, 2004)

สำหรับในส่วนของผู้ที่ทำหน้าที่เสนอปัญหาต่อที่ประชุมกลุ่มนั้น ควรจะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งในกรณีของปัญหาที่มีความหลากหลาย (Multiple – Problem) นั้น เจ้าของปัญหาจะเป็นผู้นำเสนอต่อที่ประชุมด้วยตนเองเพราะเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับปัญหาอย่างลึกซึ้ง ในขณะที่ปัญหาเชิงเดี่ยว (Single –

Problem) ซึ่งถูกกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ก็มักจะให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับปัญหานั้น เป็นผู้นำเสนอต่อที่ประชุมเพราะเนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความรู้และคุ้นเคยกับปัญหา มากที่สุด ทั้งนี้โดยรูปแบบของการนำเสนอปัญหาต่อที่ประชุมกลุ่มนั้น จะพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ เช่น ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับปัญหา เกณฑ์การตัดสินความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา หน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหา รวมถึงบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาและรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา (Marquardt, 2004)

ขั้นตอนที่ 4 การคัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

(Select and prepare action learning coach)

ภาพรวมของความสำเร็จในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของการฝึกสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของกระบวนการเรียนรู้ ดังนั้น ถ้าหากผู้ฝึกสอนสามารถแสดงบทบาทของตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ ก็จะส่งผลให้กระบวนการเรียนรู้ประสบความสำเร็จในการสร้างแนวทางการแก้ปัญหาด้วยนวัตกรรมใหม่ ๆ และเกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ด้วยเหตุนี้ Marquardt (2004) จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์พื้นฐาน 3 ประการในการคัดเลือกผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

แหล่งที่มาของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ควรจะเป็นบุคคลที่อยู่ภายในหรือภายนอกองค์กร (Should coaches be from within or outside the organization) ซึ่งเป็นประเด็นที่สร้างความกังวลว่าผู้ฝึกสอนควรจะได้รับคัดเลือกจากบุคลากรในองค์กรหรือควรจะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับเชิญจากภายนอก ทั้งนี้ Marquardt (2004) มีความเห็นว่าการคัดเลือกผู้ฝึกสอนจากบุคลากรภายในหรือภายนอกองค์กร ก็ตาม จะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของประเด็นปัญหาที่นำมาใช้กระบวนการเรียนรู้เป็นสำคัญ เพราะเนื่องจากว่า ประเด็นปัญหาบางประการเป็นประเด็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขโดยใช้องค์ความรู้เฉพาะด้านและความเชี่ยวชาญโดยผู้ที่มีประสบการณ์ ซึ่งในลักษณะเช่นนี้ บุคลากรในองค์กรอาจจะไม่มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ และสมควรที่จะต้องเชิญบุคคลภายนอก ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในประเด็นปัญหาดังกล่าวให้มาเป็นผู้ฝึกสอนซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ประสบความสำเร็จและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้มากกว่า อย่างไรก็ตาม ประเด็นปัญหาบางประการเป็นประเด็นภายในองค์กร และไม่สมควรที่จะให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ ซึ่งในกรณีเช่นนั้น ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ก็จำเป็นต้องเป็นบุคลากรในองค์กรเท่านั้น แต่ถึงกระนั้นก็ตาม ในการตัดสินใจเลือกผู้ฝึกสอนซึ่งเป็นบุคลากรในองค์กร จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงประเด็นคำถามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามมาเช่น ใครจะเป็นผู้ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้ฝึกสอน หรือผู้

ฝึกสอนที่เหมาะสมควรจะคัดเลือกจากหน่วยงานใดในองค์กร เป็นต้น ซึ่งประเด็นข้อสงสัยต่าง ๆ เหล่านี้ได้นำไปสู่เกณฑ์การพิจารณาเลือกผู้ฝึกสอนในส่วนที่เกี่ยวกับการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนของสมาชิกภายในกลุ่มการเรียนรู้ (Should coaching be rotated among members of the group) ซึ่งข้อดีประการหนึ่งให้เห็นได้อย่างชัดเจนของการสลับสับเปลี่ยนสมาชิกแต่ละคนเข้ามาทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนก็คือการเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skills) ให้กับสมาชิกแต่ละคน และในขณะเดียวกันการสลับเปลี่ยนผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนจะทำให้สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ที่มีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาที่กำลังดำเนินการแก้ไขสามารถแสดงตนและมีบทบาทในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ได้อย่างเต็มที่ (Marquardt, 2004)

ด้วยเหตุนี้ การสลับเปลี่ยนผู้ทำหน้าที่ผู้ฝึกสอน จำเป็นต้องมีการเตรียมตัวสำหรับการเข้ามาทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนของสมาชิกแต่ละคนที่ได้รับการมอบหมาย (How can we train the Coaches) ซึ่ง Marquardt (2004) กล่าวว่า ในการเตรียมตัวสำหรับผู้ที่จะเข้ามาเป็นผู้ฝึกสอนจะมีด้วยกัน 3 ช่วงได้แก่ ช่วงที่ 1 การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติภายในกลุ่ม (Participate in an Action Learning Group) โดยผู้ที่เตรียมตัวจะเป็นผู้ฝึกสอนจะต้องผ่านประสบการณ์ในการเป็นสมาชิกของกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่เตรียมตัวรับรู้ถึงความรู้สึกของการถูกตั้งคำถามรวมถึงกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในกลุ่ม ก่อนที่จะก้าวไปสู่ช่วงที่ 2 คือ การปฏิบัติตามผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่มีประสบการณ์ (Shadow an Experienced Action learning Coach) โดยผู้ที่เตรียมตัวเป็นผู้ฝึกสอนจะสังเกตและพยายามปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติของผู้ฝึกสอนที่มีประสบการณ์ทั้งนี้ หลังจากจบกระบวนการเรียนรู้ในแต่ละช่วง ผู้ฝึกสอนที่มีประสบการณ์อาจจะสอบถามผู้ที่เตรียมตัวจะเป็นผู้ฝึกสอนเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นในการดำเนินการของผู้ฝึกสอนรวมทั้งประเด็นคำถามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่เตรียมตัวเป็นผู้ฝึกสอนเกิดการเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ฝึกสอนที่มีประสบการณ์ในขณะที่อยู่ในกลุ่มการเรียนรู้ และหลังจากที่ผู้เตรียมตัวเป็นผู้ฝึกสอนได้เกิดการเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรมและมีส่วนร่วมในการกระบวนการเรียนรู้แล้ว ก็จะก้าวเข้าสู่การเป็นผู้ฝึกสอนร่วม (Co-Coach) ในช่วงที่ 3 ซึ่งในช่วงนี้ ผู้ฝึกสอนร่วมจะมีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการเรียนรู้ของสมาชิกในกลุ่มเพิ่มมากขึ้นภายใต้การดูแลของผู้ฝึกสอนที่มีประสบการณ์

ขั้นตอนที่ 5 การกำหนดสมาชิกภาพและการจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Determine membership and establish the Action Learning group)

หลังจากที่บุคลากรทุกระดับในองค์กรได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนต่อไป ผู้ดำเนินการเรียนรู้จะต้องตัดสินใจกำหนด

คุณลักษณะสมาชิกภาพของผู้ที่จะเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้พร้อมทั้งจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยมีประเด็นที่ต้องคำนึงถึงหลายประการ เช่น จำนวนสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ ซึ่งโดยปกติแล้ว Marquardt (2004) มีความเห็นว่า จำนวนสมาชิกในกลุ่มไม่ควรมีมากหรือน้อยจนเกินไป เพราะเนื่องจากการที่มีจำนวนสมาชิกมากเกินไปจะให้เกิดความยุ่งยากในการสื่อสารและรวมถึงปัญหาในความยากลำบากของการหาฉันทามติร่วมกันของสมาชิก ในขณะที่จำนวนสมาชิกน้อยเกินไปก็จะส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในมุมมองของปัญหา รวมทั้ง ข้อจำกัดในความสามารถของการคิดวิเคราะห์และการทำความเข้าใจในประเด็นปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนด้วยเหตุนี้ จำนวนสมาชิกที่เหมาะสมซึ่งได้รับการแนะนำตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะอยู่ที่ประมาณ 4 – 8 คน ซึ่งกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะมีสมาชิกอยู่ประมาณ 5 – 6 คนจึงจะเหมาะสมสำหรับการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร

ประเด็นเรื่องของการได้มาของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ซึ่งมีทั้งในลักษณะของความสมัครใจ (Volunteer) เข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้และการถูกแต่งตั้งหรือมอบหมาย (Appointed) โดยองค์กรก็มีความสำคัญเช่นกัน ทั้งนี้ Marquardt (2004) ชี้แจงว่า ลักษณะการเข้าร่วมของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จะมีความเกี่ยวข้องกับรูปแบบปัญหาที่ใช้ในกระบวนการเรียนรู้ กล่าวคือสมาชิกที่เข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนพื้นฐานประเด็นปัญหาเดียว (Single-Problem) มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจากองค์กรให้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ซึ่งแตกต่างจากสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติบนพื้นฐานประเด็นปัญหาที่หลากหลาย (Multiple – Problem) ที่สมาชิกส่วนใหญ่จะสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ ในส่วนของความหลากหลายทางภูมิหลังของสมาชิกที่เข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ก็เป็นประเด็นสำคัญที่ผู้ดำเนินการเรียนรู้ควรจะต้องคำนึงถึงด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ เนื่องจากเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ก็คือการสร้างองค์ความรู้และทักษะขึ้นใหม่ด้วยการปรับเปลี่ยนมุมมองประเด็นปัญหา และนำไปสู่การกำหนดแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบใหม่ ดังนั้น กฎเกณฑ์ที่สำคัญประการหนึ่งในการคัดเลือกผู้ที่จะเข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้ก็คือ ความหลากหลายของสมาชิกไม่ว่าจะเป็น วิทยุศรัทธา คุณวุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือแม้กระทั่งทัศนคติความเชื่อที่แตกต่าง ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ของสมาชิก จะนำไปสู่การสะท้อนความคิดและมุมมองของปัญหาที่หลากหลายแง่มุม อันจะทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางความคิดและแนวทางการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อเป็นการสร้างความหลากหลายของสมาชิกที่เข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้ Marquardt (2004) จึงมีความเห็นว่า กระบวนการเรียนรู้จากการ

ปฏิบัติจะเกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ถ้าหากว่าได้มีการสร้างกลุ่มการเรียนรู้ที่เป็นการผสมผสานกันระหว่างบุคลากรภายในและภายนอกองค์กรทั้งนี้เพื่อให้เกิดความหลากหลายทางแนวคิดและวิธีการปฏิบัติในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 6 การทำความเข้าใจและการเตรียมสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Orient and Prepare the Action Learning Group)

จากการกำหนดคุณลักษณะของสมาชิกและจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนที่จะเริ่มดำเนินการเรียนรู้ ผู้ดำเนินการเรียนรู้จำเป็นต้องทำความเข้าใจและเตรียมความพร้อมให้กับสมาชิกที่ได้รับการคัดเลือกหรือสมัครใจเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยที่การทำความเข้าใจและเตรียมความพร้อมให้กับสมาชิกในกลุ่มเรียนรู้จะจัดขึ้นในการประชุมครั้งแรกของกระบวนการเรียนรู้ หรืออาจจะดำเนินการแยกต่างหากออกมาในลักษณะของการจัดการปฐมนิเทศ (Orientation) ก็ได้ ซึ่งในการประชุมครั้งแรกหรือการปฐมนิเทศ ผู้ดำเนินการเรียนรู้จะทำการจัดสรรและยืนยันเกี่ยวกับกำหนดการวัน เวลา จำนวนครั้ง รวมถึงสถานที่ที่จะใช้ในการประชุมกลุ่มเพื่อดำเนินการซักถามและสะท้อนความคิดก่อนที่จะได้ข้อสรุปเพื่อนำกลับไปปฏิบัติในสถานการณ์จริง และเพราะเนื่องจากว่า การเข้าร่วมประชุมกลุ่มของสมาชิกเพื่อดำเนินการซักถามและสะท้อนความคิดถือเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ดังนั้น Marquardt (2004) จึงได้เน้นย้ำว่า สมาชิกทุกคนในกลุ่มจะต้องมีส่วนร่วมในการประชุมทุกครั้ง และด้วยความสำคัญของการจัดการประชุมกลุ่มนี้เองที่ทำให้ผู้ดำเนินการเรียนรู้จะต้องดำเนินการจัดสรรกำหนดการเข้าประชุมกลุ่มอย่างเหมาะสมและแจ้งให้กับสมาชิกทุกคนทราบตั้งแต่การประชุมครั้งแรกเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการขาดการเข้าร่วมประชุมของสมาชิก

รูปแบบของการจัดการประชุมกลุ่มสามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ การประชุมกลุ่มที่เกิดขึ้นภายในเวลางาน (Full – Time) ซึ่งการจัดการประชุมกลุ่มเช่นนี้ มักจะเกิดขึ้นเนื่องจากเกิดปัญหาที่ต้องการตัดสินใจหรือแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งไม่สามารถรอให้สมาชิกสิ้นสุดภารกิจในการทำงานปกติได้ และจำเป็นต้องจัดการประชุมภายในเวลางานเพื่อให้สมาชิกทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมการประชุมกลุ่มเพื่อตัดสินใจพัฒนากลยุทธ์การปฏิบัติที่ใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาอย่างทันทีทันใด ซึ่งประโยชน์ของการจัดการประชุมกลุ่มภายในเวลางานก็คือ การปฏิบัติงานในหน้าที่ปกติของสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้จะไม่ถูกขัดขวางจากการเข้าร่วมประชุมเพื่อพัฒนากลยุทธ์ในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด ถึงกระนั้นก็ตาม ประเด็นปัญหาบางประการที่ใช้ในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ก็จำเป็นที่จะต้องกำหนดรูปแบบการประชุมแบบนอกเวลา (Part – Time)

เพราะเนื่องจากต้องใช้เวลาค่อนข้างนานในการกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเพื่อหาข้อสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาเป็นกลยุทธ์การปฏิบัติ ในขณะที่เดียวกัน การจัดการประชุมแบบนอกเวลา จะทำให้สมาชิกในกลุ่มได้ใช้เวลาและโอกาสอย่างเต็มที่ในการเก็บเกี่ยวข้อมูลที่ได้จากการซักถามและสะท้อนความคิดระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงภายหลังจากการประชุมในแต่ละครั้งได้เป็นอย่างดี (Marquardt, 2004)

จากการกำหนดรูปแบบการเข้าประชุมและจัดสรรกำหนดการเข้าร่วมประชุมกลุ่มให้แก่สมาชิกแล้วนั้น สารสำคัญอีกประการหนึ่งที่ต้องทำความเข้าใจแก่สมาชิกทุกคนนับตั้งแต่การประชุมครั้งแรกก็คือการทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ (Action Learning Coach) ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติและสมาชิกทุกคนจะต้องให้การยอมรับและเข้าใจขอบเขตของบทบาทและหน้าที่ในการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่จะไม่เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการซักถามหรือหาข้อสรุปแนวทางการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาของสมาชิกแต่อย่างใด หากแต่เป็นเพียงบุคคลที่คอยควบคุมและคอยสนับสนุนให้สมาชิกได้ดำเนินการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติเพื่อการแก้ไขปัญหาตามแนวทางที่กำหนดขึ้นเท่านั้น (Marquardt, 2004) ประเด็นที่สำคัญที่สุดในการทำความเข้าใจและเตรียมความพร้อมให้กับสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ก็คือการสร้างความมั่นใจให้แก่สมาชิกว่าประเด็นปัญหาที่ถูกหยิบยกขึ้นมาในกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ จะถูกเก็บเป็นความลับเฉพาะในที่ประชุมเท่านั้น ทั้งนี้เพราะเนื่องจากหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการหนึ่งของการสร้างกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติโดยผ่านกระบวนการซักถามและสะท้อนความคิดก็คือ ความไว้วางใจและความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ไขปัญหา ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ดำเนินการเรียนรู้และผู้ฝึกสอนจะต้องสร้างบรรยากาศของความเชื่อมั่นแก่สมาชิกในกลุ่มเพื่อที่สมาชิกที่เข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้จะมีความเต็มใจและมั่นใจในการแบ่งปันข้อมูลรวมทั้งเสนอแนะความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระและตรงประเด็นอันนำไปสู่การวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ (Marquardt, 2004)

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดและดำเนินการตามบทเรียนในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Carry Out and Implement the Action Learning Sessions)

หลังจากผู้ดำเนินการเรียนรู้ได้ทำการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติให้แก่สมาชิกในกลุ่มเรียบร้อยแล้ว ก็ถึงขั้นตอนของการเริ่มลงมือปฏิบัติตาม

แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ตามแนวคิดนี้คือการใช้กระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเพื่อให้เกิดการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณในอันที่จะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการปฏิบัติในรูปแบบใหม่ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ โดยที่ Marquardt (2004) มีความเห็นว่า สมาชิกในกลุ่มจะต้องลงมือปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขปัญหาที่พัฒนาขึ้น พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้แก่สมาชิกทุกคนได้ทราบในการประชุมทุก ๆ ครั้ง เพื่อที่จะให้สมาชิกในกลุ่มได้ร่วมกันพิจารณาประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น และการเปลี่ยนแปลงของปัญหาที่ได้รับการแก้ไขโดยการปฏิบัติตามแนวทางใหม่ที่กำหนดขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของสมาชิกในแต่ละครั้งจะถูกนำไปใช้สำหรับวางแผนการปฏิบัติงานและปรับปรุงแนวทางการแก้ไขปัญหาในครั้งถัดไป ทั้งนี้โดยภาพรวมของการดำเนินการปฏิบัติและประชุมกลุ่มในแต่ละครั้ง โดยปกติแล้วในการประชุมครั้งแรกของสมาชิกจะมุ่งเน้นไปที่การปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหาและการกำหนดเป้าหมายของกระบวนการเรียนรู้ ในขณะที่การประชุมครั้งต่อไปจะให้ความสำคัญกับการพัฒนากลยุทธ์ที่ใช้ในการปฏิบัติและการดำเนินการตามแนวทางที่ได้จากความคิดเห็นร่วมกันของสมาชิกภายในกลุ่ม

การดำเนินกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติตามแนวคิดของ Marquardt (2004) อาจจะมีข้อควรระวังที่ผู้ดำเนินการและผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ จำเป็นต้องคำนึงถึง เช่น ความขัดแย้ง (Conflict) ที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกภายในกลุ่ม ซึ่งอุปสรรคดังกล่าวนี้ สามารถเกิดขึ้นได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่สมาชิกมีความแตกต่างทางด้านภูมิหลัง ประสบการณ์ รวมทั้งทัศนคติความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในลักษณะของมุมมองที่แตกต่างกันนั้น กลับถือเป็นประโยชน์ต่อกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้เป็นการเปิดโลกกว้างในการวิเคราะห์สภาพปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ แต่ในทางกลับกันหากเป็นความขัดแย้งในลักษณะความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ถือว่าเป็นอุปสรรคที่ขัดขวางต่อความสำเร็จและความร่วมมือกันในการพัฒนาแนวทางการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งความขัดแย้งในเชิงลบเช่นนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ฝึกสอนจะต้องเข้ามาแทรกแซงและแก้ไขอย่างเร่งด่วน

การไม่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ (Members not showing up) รวมทั้งการไม่เต็มใจให้ความร่วมมือในการแบ่งปันข้อมูล (Members not willing to share information) เป็นอุปสรรคขัดขวางที่มักเกิดขึ้นในกระบวนการเรียนรู้ที่มีบุคลากรเข้าร่วมเป็นจำนวนมาก ซึ่งอุปสรรคทั้งสองประการนี้จะส่งผลต่อความร่วมมือในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและความสำเร็จในการปฏิบัติตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยที่ Marquardt (2004) กล่าวว่าในกรณีของการไม่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ของสมาชิกนั้น ผู้ฝึกสอนควรจะต้องสร้างความเข้าใจและ

ข้อตกลงร่วมกันตั้งแต่ครั้งแรกของการประชุมเกี่ยวกับวันและเวลาในการเข้าร่วมประชุม เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าร่วมประชุมได้อย่างพร้อมเพรียงกัน ในขณะที่ การแก้ไขปัญหาคือไม่ร่วมมือของสมาชิกในการแบ่งปันข้อมูลจะเป็นไปในลักษณะของผลการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติที่ดีกว่าผู้ที่ให้ความร่วมมือในการแบ่งปันข้อมูลและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เพื่อที่จะเป็นการลงโทษต่อผู้ที่ไม่ให้ความร่วมมือในการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 8 การปรับมุมมองปัญหาและการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติ (Reframe Problems and Develop Action Strategies)

การดำเนินการตามกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรถือเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ในอันที่จะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายที่ใช้ในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จะต้องให้เวลาอย่างเพียงพอกับสมาชิกในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาในแง่มุมที่แตกต่างและกำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ที่เหมาะสมมากที่สุดสำหรับกระบวนการแก้ไขปัญหที่กำลังประสบอยู่ ทั้งนี้ภายใต้รูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่เน้นหนักในด้านการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดของสมาชิกในกลุ่ม ถือว่าเป็นวิธีการหนึ่งทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนมุมมองที่มีต่อประเด็นปัญหาและทำให้เกิดการหาข้อสรุปที่เป็นฉันทามติของสมาชิกในกลุ่มสำหรับการกำหนดเป้าหมายในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นตามลักษณะมุมมองปัญหาที่เปลี่ยนแปลงไป (Marquardt, 2004)

หลังจากที่ได้มีการปรับเปลี่ยนมุมมองของปัญหาและกำหนดเป้าหมายที่ใช้ในการแก้ปัญหาแล้วนั้น ภารกิจต่อเนื่องของสมาชิกในกลุ่มก็คือ การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการปฏิบัติ ซึ่ง Marquardt (2004) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ ดังกล่าว เนื่องจากว่าความสำเร็จในการแก้ไขปัญหขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของแผนยุทธศาสตร์ที่สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ได้พัฒนาขึ้นและการดำเนินการตามแผนดังกล่าว ดังนั้นในการกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน จะต้องคำนึงถึงผลกระทบโดยภาพรวมที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ ซึ่งผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นนั้นจะต้องก่อให้เกิดปัญหาที่รุนแรง และเป็นเหตุให้สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้จะต้องมีการทดลองนำแผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นไปใช้เพื่อศึกษาถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 9 การทดลองนำร่องและขอแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติ (Pilot Test and Recommend Actions)

ก่อนที่จะมีการนำแผนยุทธศาสตร์ที่ได้รับการพัฒนา ไปดำเนินการปฏิบัติจริงตามแนวคิดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ควรจะต้องให้ความสำคัญกับการทดลองนำร่อง (Pilot Test) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความมีประสิทธิภาพของแผนที่พัฒนาขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจในการนำยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นไปใช้วางแผนการปฏิบัติตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติในองค์รวม ทั้งยังทำให้สมาชิกสามารถเลือกใช้แต่เฉพาะยุทธศาสตร์ที่มีความเป็นไปได้และเหมาะสมกับสภาพปัญหาที่ต้องการการแก้ไข ทั้งนี้ในการนำแผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้นั้นสามารถดำเนินการได้ในหลายแนวทางเช่น สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ได้รับการมอบหมายให้นำยุทธศาสตร์ไปทดลองใช้โดยเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตามปกติ ซึ่งในกรณีเช่นนี้จะทำให้สมาชิกสามารถประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์และพัฒนาข้อสรุปสำหรับการแก้ไขปัญหาได้อย่างเต็มที่ ในขณะที่บางกรณี สมาชิกกลุ่มจำเป็นต้องวางแผนและให้คำแนะนำต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อขอรับการอนุมัติในการนำแผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ในการปฏิบัติงานจริงโดยสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ แต่ถึงกระนั้นก็ตามอาจจะมีความเป็นไปได้สำหรับปัญหาบางประการที่หลังจากผู้บริหารระดับสูงอนุมัติให้ดำเนินการทดลองปฏิบัติตามแผนที่พัฒนาขึ้น หากแต่ผู้ที่นำไปปฏิบัติกลับเป็นกลุ่มบุคคลอื่นที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจากผู้บริหารโดยตรงก็เป็นได้ (Marquardt, 2004)

ขั้นตอนที่ 10 การนำแผนยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติไปใช้ (Implement Action Strategies)

กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ จะไม่สามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์หากปราศจากการลงมือปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นจากกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทั้งนี้โดยปกติแล้ว กลุ่มการเรียนรู้ที่ทำการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์จะเป็นผู้นำแผนของตนเองไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง เพราะเนื่องแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้รับการพัฒนาจากกระบวนการซักถามและสะท้อนความคิดร่วมกันภายในกลุ่มภายใต้เป้าหมายของการแก้ไขปัญหาที่สมาชิกแต่ละคนนำเข้าสู่กลุ่ม แต่ถึงกระนั้นก็ตาม Marquardt (2004) กล่าวว่าในบางครั้งอาจจะมีความเป็นไปได้ที่สมาชิกในกลุ่มที่กำหนดแผนยุทธศาสตร์ไม่สามารถดำเนินการตามยุทธศาสตร์นั้นได้ด้วยเหตุผลบางประการเช่น ข้อสรุปที่ได้รับจากการประชุมกลุ่มกำหนดให้ดำเนินการปฏิบัติโดยบุคลากรในองค์กรมากกว่าการดำเนินการโดยแต่เฉพาะสมาชิกกลุ่มการ

เรียนรู้เท่านั้น หรือสำหรับประเด็นปัญหาบางประการที่จะต้องดำเนินการโดยผู้บริหารระดับสูงหรือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งและมอบหมายอำนาจโดยผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น ซึ่งลักษณะความไม่สอดคล้องกันระหว่างสมาชิกกลุ่มที่พัฒนาแผนยุทธศาสตร์กับ กลุ่มที่นำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ จำเป็นอย่างยิ่งที่สมาชิกในกลุ่มที่นำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติจะต้องรายงานผลการนำไปใช้ให้สมาชิกกลุ่มที่พัฒนากลยุทธ์ทราบเพื่อการนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาแนวทางการแก้ปัญหาหลังจากการปฏิบัติสำหรับการประชุมในครั้งต่อไป

ขั้นตอนที่ 11 การสรุปกิจกรรมการเรียนรู้ และผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Finalize Activities and Capture Final Learnings of the Action Learning Group)

จากการลงมือปฏิบัติตามแนวทางการแก้ไขปัญหาที่กำหนดขึ้นจากกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติแล้วนั้น ก่อนที่จะสมาชิกในกลุ่มจะสิ้นสุดการรวมกลุ่มเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดดังกล่าว Marquardt (2004) มีความเห็นว่า ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จะต้องเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการประเมินผลขั้นสุดท้าย (Summative Assessment) สำหรับภาพรวมของการดำเนินการเรียนรู้ของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยที่สมาชิกควรจะต้องวิเคราะห์เกี่ยวกับภารกิจที่ได้ดำเนินการตามแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มและภารกิจใดที่ไม่สามารถดำเนินการได้สำเร็จถูกล่วงรวมถึงสาเหตุของความไม่สำเร็จที่เกิดขึ้นด้วย นอกจากนี้สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ และผู้บริหารระดับสูงควรจะต้องมีการประชุมสรุปร่วมกันในประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำแนวคิดและรูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้ในอนาคตให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 12 ประเมินคุณค่าและประสิทธิภาพของโปรแกรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติรวมทั้งการหาแนวทางในการขยายสู่การดำเนินการในองค์กร (Assess Value and Power of Action Learning Program and Seek Ways to Expand throughout the Organization)

ประสิทธิภาพและความสำเร็จของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ถือได้ว่าเป็นคุณค่าที่องค์กรจะได้รับจากการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แก่บุคลากรในองค์กร อีกทั้งยังนำไปสู่การให้คำมั่นสัญญาและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติในอนาคตของผู้บริหารระดับสูงในองค์กรอีกประการหนึ่ง ทั้งนี้

คุณค่าและประสิทธิภาพของการจัดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่เกิดขึ้นในองค์กร สามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเด็นด้วยกัน คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ของบุคลากรในองค์กร ที่ถือได้ว่าเป็นความสามารถที่สำคัญซึ่งสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จะได้รับจากการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติผ่านกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิด ซึ่งความสามารถในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวสมาชิกสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับประเด็นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต (Marquardt, 2004)

ขณะที่การพัฒนารูปแบบกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่เกิดขึ้นในองค์กรจะเป็นการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร (Learning Organization) และการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) ของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ จากแนวทางการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่กำหนดให้บุคลากรในองค์กรที่เข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้จะต้องนำแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้จากชั้นทามติในกลุ่มมาปฏิบัติใช้ในการปฏิบัติงานจริงในองค์กร ซึ่งจะให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างการทำงานร่วมกัน รวมทั้งเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรทุกระดับในองค์กรอื่นจะนำไปสู่การสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้และความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้เกิดขึ้นภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ภายใต้รูปแบบกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดจะทำให้เกิดการพัฒนาทักษะและภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) ได้เป็นอย่างดี เพราะเนื่องจากทักษะการถ่ายทอดความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาภายในกลุ่มรวมทั้งการปรับเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติไปสู่องค์ความรู้ที่ใช้สำหรับการแก้ไขปัญหาถือว่าเป็นความสามารถพื้นฐานประการหนึ่งของผู้นำในยุคปัจจุบันที่มีจะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดทักษะการเรียนรู้ รวมทั้งการควบคุมความตระหนักรู้ในตนเอง ซึ่งทักษะเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติแทบทั้งสิ้น และประการสุดท้าย นอกเหนือไปจากคุณค่าของการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่องค์กรจะได้รับแล้ว ในส่วนของการพัฒนาระดับบุคคลก็เกิดขึ้นเช่นเดียวกัน โดยที่บุคลากรในองค์กรที่มีประสบการณ์ในการเรียนรู้จากการปฏิบัติจะได้รับการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานและการดำเนินชีวิตผ่านกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นจากสมาชิกคนอื่น ๆ ภายในกลุ่ม ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Marquardt, 2004)

ตอนที่ 5 ธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จากข้อมูลจำนวนผู้ให้ความสนใจเข้าร่วมชมงานมหกรรมการศึกษาต่อต่างประเทศ (OCSC International Education Expo) ที่จัดขึ้นโดย ศูนย์จัดการศึกษาในต่างประเทศและบริหารความรู้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งมีจำนวนผู้สนใจเข้าร่วมชมงานมากกว่า 30,000 คน เป็นประจำทุกปี (ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552) สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการและค่านิยมในการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศของประชาชนชาวไทยได้เป็นอย่างดี และด้วยความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังกล่าวส่งผลให้เกิดธุรกิจการให้บริการด้านการศึกษาที่เรียกว่า “ธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” (International Education Consultant Service) ที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในด้านการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้และเปิดโลกกว้างทางการศึกษาให้กับประชาชนชาวไทย

จากการวิเคราะห์รูปแบบการดำเนินธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า เป็นลักษณะของการผสมผสานระหว่างการดำเนินธุรกิจการบริการที่หวังผลกำไรกับการให้บริการคำปรึกษา ซึ่งส่งผลรูปแบบการดำเนินธุรกิจการบริการประเภทนี้มีลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการศึกษารูปแบบธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เริ่มต้นด้วยการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างลักษณะการดำเนินธุรกิจการบริการ ควบคู่ไปกับการให้บริการคำปรึกษา ในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่านิยม วัตถุประสงค์ของการให้บริการ รวมไปถึงคุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบลักษณะการดำเนินธุรกิจการบริการ กับ การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษา

ประเด็นที่ศึกษา	ธุรกิจการบริการ	การให้บริการคำปรึกษา
ค่านิยม	การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้การช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ ความสุขกาย ความสุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ โดยเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจำต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551)	กระบวนการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยอาศัยการสื่อสารแบบสองทางระหว่างบุคคล ๆ หนึ่งในฐานะผู้ให้การปรึกษา มีหน้าที่เื้อออำนวยความสะดวกให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้รับบริการปรึกษาได้สำรวจ ทำความเข้าใจถึงสิ่งที่ เป็นปัญหา และสามารถทำให้ผู้รับบริการปรึกษาแสวงหาทางแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง (จีน แบร์รี่, 2549)

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นที่ศึกษา	ธุรกิจการบริการ	การให้บริการคำปรึกษา
วัตถุประสงค์ของการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. เพื่อสร้างความมั่นคงทางธุรกิจ 3. เพื่อประโยชน์หรือผลกำไรในการดำเนินธุรกิจ 4. เพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม 	<p>เพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับการศึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เกิดความเข้าใจ ตนเอง ผู้อื่น ปัญหาและความอองงามของชีวิต 2. เรียนรู้ทักษะการตัดสินใจ และเผชิญกับเรื่องต่าง ๆ 3. เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่เป็นประโยชน์แก่ตนเองและสังคม
คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. รักงานบริการ 2. มีความรับผิดชอบต่อ 3. ซื่อสัตย์ 4. สามารถควบคุมตนเองได้ 5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 6. อดทน และ พยายาม ทำ สิ่ง ที่มีคุณประโยชน์ 7. พยายามสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ 8. มุ่งมั่นเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ 9. ช่างสังเกต รอบคอบ 10. วิเคราะห์ปัญหาและหาทางแก้ไข 	<ol style="list-style-type: none"> 1. รู้จักและยอมรับตนเอง 2. อดทน ใจเย็น 3. สบายใจที่อยู่กับผู้อื่น 4. จริงใจและตั้งใจช่วยเหลือผู้อื่น 5. มีท่าที่เป็นมิตร 6. มองโลกในแง่ดี 7. ไวต่อความรู้สึกของคนอื่น ช่างสังเกต 8. ใช้คำพูดที่เหมาะสม 9. รู้จักใช้อารมณ์ขัน 10. เป็นผู้รับฟังที่ดี 11. ช่วยแก้ไข้ปัญหา

จากการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างการดำเนินธุรกิจการบริการ และการให้บริการคำปรึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนในมิติด้านวัตถุประสงค์ของการให้บริการซึ่งเป็นการมุ่งหวังผลกำไรตอบแทนสูงของการดำเนินธุรกิจการบริการเช่นเดียวกับการดำเนินธุรกิจในประเทศอื่น (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2545; ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547; วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547; และ นิติพล ภูตะโชติ, 2549) ในขณะที่การให้บริการ กลับมุ่งเป้าประสงค์ไปในด้านการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาและดำเนินการตามแผนการที่ตนเองเลือกได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจากความแตกต่างในวัตถุประสงค์ของการให้บริการทั้ง 2 ประเภทนี้ ส่งผลให้ การดำเนินธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องสร้างความสมดุลในการให้บริการที่มุ่งผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการในการเดินทางไปศึกษาต่อ

ในต่างประเทศ บนพื้นฐานการได้รับผลตอบแทนค่านายหน้าจากสถาบันการศึกษาในปริมาณที่เหมาะสมและสามารถดำเนินธุรกิจการให้บริการประเภทนี้ต่อไปได้ และเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาลักษณะการดำเนินธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีรายละเอียดในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ความสำคัญของธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (International Education Consultant Service) เป็นธุรกิจการบริการทางด้านการศึกษารูปแบบหนึ่งที่เป็นการผลิตผลระหว่างการค้าดำเนินธุรกิจบริการ (Service Industry) ร่วมกับรูปแบบการให้บริการคำปรึกษาทางด้านการศึกษา (Educational Consulting) ซึ่งบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในฐานะของการเป็นตัวแทนประสานงานระหว่างสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ กับ ผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ทั้งนี้ จากการศึกษาวิจัยของ Nattavud Pimpa (2002, 2003b, และ 2004) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ พบว่า บริษัทตัวแทนผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจในมิติของการเลือกหลักสูตรและจุดหมายปลายทางที่ต้องการเดินทางไปศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มผู้ที่ต้องการเดินทางศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของคุณวิภา ภิญโญโชติวงศ์ (2553) กรรมการผู้จัดการบริษัท เอ็ดเน็ท จำกัด ที่เห็นว่า บริษัทตัวแทนผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือผู้ให้บริการและผู้ปกครองในการวางแผนการเรียนที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพราะเนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นประการหนึ่งภายหลังจากที่ผู้ให้บริการเดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศแล้ว ก็คือการเปลี่ยนแปลงแผนการเรียน ซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ดังนั้น บริษัทตัวแทนผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในฐานะของผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาด้านนี้ จะต้องร่วมมือและพูดคุยสร้างความชัดเจนในกลุ่มของผู้ใช้บริการและผู้ปกครองก่อนการดำเนินการสมัครเรียนตามแผนการเรียนที่กำหนดไว้

5.2 ลักษณะการดำเนินธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ลักษณะความสำคัญของธุรกิจการให้บริการด้านการศึกษาประเภทนี้ที่มีต่อแผนการเรียนและการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศของผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ลักษณะการดำเนินธุรกิจการ

บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษา เป็นในลักษณะของการให้บริการแบบครบวงจร (One-Stop Service) ที่ครอบคลุมตั้งแต่ การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและหลักสูตร รวมทั้งการดำเนินการสมัครเรียน และการเตรียมตัวสำหรับการเดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศสำหรับ ผู้ใช้บริการ (พงศกร เอี่ยมองค์, 2007) โดยที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการประเภทนี้ จะได้รับผลตอบแทนทางรายได้เป็นค่านายหน้า (Commission) โดยขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ใช้บริการที่สมัครเรียนและระยะเวลาหลักสูตรที่ผู้ให้บริการสมัครและเดินทางไปศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาที่ผู้ประกอบการธุรกิจบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเหล่านั้นเป็นตัวแทน โดยบุคคลสำคัญในการให้บริการดังกล่าวคือ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” (International Education Consultants) ซึ่งจะทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาและหลักสูตรการเรียนการสอน รวมทั้งการเสนอแนะทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับนักเรียนนักศึกษาเป็นรายบุคคลเพื่อประกอบการตัดสินใจของนักเรียนนักศึกษาในการเดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศ (นพวรรณ จำปาเงิน, 2553)

สำหรับการดำเนินธุรกิจบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในประเทศไทย มีรูปแบบการให้บริการคล้ายคลึงกับที่กำหนดโดยสถาบัน International Consultants for Education and Fairs – ICEF ซึ่งแบ่งประเภทของการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษาคือ ต่างประเทศ เป็น 3 รูปแบบคือ ตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการของสถาบันการศึกษา (Educational Referral agents and representatives) ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษา (Study abroad advisors) และตัวแทนท่องเที่ยวที่มีแผนกการศึกษาให้บริการ (Travel agents with an education division) โดยสัดส่วนรูปแบบการให้บริการที่มีมากที่สุดในประเทศไทยได้แก่ การได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากสถาบันการศึกษาในการทำหน้าที่ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ หลักสูตรของสถาบันการศึกษา และรับสมัครผู้สนใจเพื่อเข้าศึกษาในหลักสูตรต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษาที่เป็นตัวแทน (นพวรรณ จำปาเงิน, 2553 และ ICEF, 2007) โดยในปัจจุบันได้มีการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และจัดตั้งเป็นสมาคมชื่อว่า “สมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ” (Thailand International Education Consultants Association – TIECA) ที่มีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมและพัฒนากิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษาคือต่างประเทศของบริษัทสมาชิกทั้ง 70 แห่ง ทั่วประเทศ (ข้อมูลเดือนมกราคม 2554) ให้มีแนวทางการในการดำเนินธุรกิจด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและใช้วิธีการให้บริการที่เหมาะสมเพื่อเป็นการรักษาสีติและผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบัน สมาคมฯ ได้มีการกำหนด “จรรยาบรรณในการประกอบกิจการงานแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ของ

บริษัทสมาชิกรัฐสภาไทยแนะแนวการศึกษาต่อนานาชาติ” เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการประกอบธุรกิจบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ของบริษัทฯ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯ โดยมี ข้อควรปฏิบัติดังนี้ (สมาคมนักเรียนไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ, 2552)

1. มีความซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ (นักเรียน นักศึกษาและผู้ปกครอง) ต่อสถาบันการศึกษาและต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
2. สมาชิกต้องมีความรู้แตกฉานในอาชีพ รู้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันที่แนะนำอย่างดี ต้องรู้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น การขอวีซ่านักเรียน และการเข้าไปอยู่ในแต่ละประเทศในฐานะนักเรียนต่างชาติของประเทศนั้นๆ
3. สมาชิกต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นจริง เท่านั้น ไม่ว่าเป็นการให้ข้อมูลที่สำนักงาน การจัดสัมมนาหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ต้องหลีกเลี่ยงข้อความหรือ การให้ข้อมูลที่อาจทำให้เกิดความสับสน ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน หรือ ที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดได้ สมาชิกต้องไม่โฆษณาเกินความจริง หรือโฆษณาชวนเชื่อ
4. สมาชิกต้องทำหน้าที่ในการแนะแนวจัดหาสถานศึกษาโดยเน้นความเหมาะสมของสถาบันและคุณสมบัติของนักเรียนให้มากที่สุด การบริการต้องมีคุณภาพ และมีคุณธรรม มีการปฐมนิเทศก่อนการเดินทาง หรือให้บริการอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งให้เกิดความสำเร็จในการศึกษาต่อต่างประเทศให้สูงสุด
5. สมาชิกต้องเข้าร่วมกิจกรรม และการประชุมต่างๆ ของสมาคมฯ อย่างสม่ำเสมอ และหากมีมติใดๆ จากการประชุม สมาชิกต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอระหว่างสมาชิก และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก
6. สมาชิกต้องเก็บรักษาข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ และจะนำมาใช้เพื่อ การจัดหาสถานศึกษาเท่านั้น
7. สมาชิกต้องให้ข้อมูลกับสมาคมฯ หากสมาคมฯ ต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย หรือ เพื่อเก็บสถิติ ทั้งนี้เพื่อใช้ในการทำประโยชน์ให้กับกิจการแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ
8. สมาชิกต้องไม่ทำการใดๆ อันก่อให้เกิดการแตกแยกระหว่างสมาชิกในสมาคมฯ ไม่กล่าวร้ายทับถมสมาชิกอื่น

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิด

การเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ คือ การศึกษางานวิจัยภายในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ ที่สามารถนำมาสนับสนุนการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมี รายละเอียดดังนี้ ดังนี้

งานวิจัยภายในประเทศ

จุฬารัตน์ วันไชยธนวงศ์ (2536) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่แนะแนว ประจำศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ ในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปและปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษา ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่แนะแนวส่วนใหญ่ไม่มีวุฒิการศึกษาด้านการแนะแนวการศึกษาหรือจิตวิทยา รวมทั้งไม่มีประสบการณ์ในการ ให้บริการแนะแนวในระบบโรงเรียน หรือแม้แต่การเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านงานแนะแนวในระบบ วิทยาลัยและนอกระบบโรงเรียน นอกจากนี้ สภาพการให้บริการของศูนย์แนะแนวการศึกษาและ อาชีพส่วนใหญ่ที่ศึกษาพบว่า มีเจ้าหน้าที่แนะแนวให้บริการเป็นบางเวลา และเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบอื่น ๆ นอกเหนือจากงานแนะแนวด้วย

พร ศรียมก (2545) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษานอก ระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่ง แนวคิดพื้นฐานที่ ผู้วิจัยได้นำมาใช้มีความเกี่ยวข้องกับรูปแบบการเรียนรู้เชิงสมรรถนะ (Competency Based Learning) โดยผู้วิจัยได้การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม หัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มผู้จัดการฝ่ายบุคคลในโรงงานอุตสาหกรรม และกลุ่ม ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยขั้นตอนการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนได้แก่ การศึกษาวิธีการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม และ รูปแบบการ จัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงาน อุตสาหกรรม ผลปรากฏว่า วิธีการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมได้แก่ การสอน งานโดยการฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรม การสาธิต อินทราเนตและการสอนแนะ ในขณะที่สมรรถนะที่ ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม มีทั้งสิ้น 3 ด้านประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้าน ทักษะ และสมรรถนะด้านเจตคติ ในขณะที่รูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริม

สมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าเป็นรูปแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมได้

ประจวบ แผลมหลัก (2547) ได้ทำการศึกษาแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผ่านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ทางการศึกษานอกโรงเรียนโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างใน 9 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง ทำการวิจัยเป็น 3 ระยะ ประกอบการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของอสม. ด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ก่อนการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในระยะที่ 2 และศึกษาปัญหาการดำเนินการในระยะที่ 3 ด้วยการใช้แบบสอบถามและการประชุมกลุ่ม โดยที่ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยทั้งสิ้น 8 ขั้นตอน สามารถสนับสนุนให้อสม. เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการวิจัยเกิดจากการสรุปผลการดำเนินการวิจัยไม่ชัดเจน การติดภารกิจส่วนตัวของอสม. ในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งแผนการดำเนินการไม่มีความยืดหยุ่นกับวิถีการดำเนินชีวิตของอสม.

สนธิรัก เทพเรณู (2547) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาแบบการฝึกอบรมสำหรับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาคุณลักษณะมาตรฐานทางวิชาชีพและคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ศึกษาแบบนวัตกรรมต่าง ๆ ในการฝึกอบรมผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และพัฒนาแบบการฝึกอบรมสำหรับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้งนี้ ระเบียบวิธีการวิจัยในการศึกษานี้เป็นการใช้เทคนิคการศึกษาวิจัยอนาคตแบบ EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research) เพื่อพัฒนาแบบการฝึกอบรมสำหรับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผลการวิจัยปรากฏว่า คุณลักษณะมาตรฐานด้านวิชาชีพที่เป็นคุณลักษณะเด่น คือ การบริหารงานด้วยความโปร่งใส ด้านความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ด้านการให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะมาตรฐานส่วนบุคคลที่เป็นคุณลักษณะเด่น ได้แก่ ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ การใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในขณะที่รูปแบบนวัตกรรมในการฝึกอบรมจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ได้แก่ นโยบายการพัฒนาฝึกอบรม แนวคิดที่เป็นจุดเน้นในการพัฒนาฝึกอบรม การวิเคราะห์คุณลักษณะมาตรฐาน การระบุเป้าหมายการพัฒนาฝึกอบรม หลักการกำหนดรูปแบบการพัฒนาฝึกอบรม การเตรียมความพร้อมและจำแนกกลุ่ม ขั้นตอนและวิธีการพัฒนาฝึกอบรม ลักษณะกิจกรรมการปฏิบัติ และการประเมินติดตามผล

การพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรม พบว่า ควรจะต้องมีการนำกระบวนการวิจัยเชิงพัฒนามาเป็น นวัตกรรมที่สำคัญเพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ องค์ประกอบของการฝึกอบรม

ธัญญาภรณ์ จันทรวะช (2549) ศึกษาเรื่องชีวิตข้ามแดนกับโครงการแลกเปลี่ยน วัฒนธรรม: โลกาภิวัตน์ในประสบการณ์ของเยาวชน ซึ่งเป็นเนื้อหาในการวิจัยเป็นการศึกษาเนื้อหา เกี่ยวกับโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของเยาวชนไทย โดยที่วัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อ ศึกษาปฏิบัติการโลกาภิวัตน์ในรูปแบบโครงการทำงานและท่องเที่ยวภาคฤดูร้อนจากประเทศ สหรัฐอเมริกาผ่านประสบการณ์การเข้าร่วมโครงการของเยาวชน และวิเคราะห์ภาพรวมทั้งใน ระดับปัจเจกบุคคลและระดับโครงสร้างของปัญหาจากการเข้าร่วมโครงการผ่านมิติการรับรู้และ การกระทำของเยาวชน ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า โครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมนี้เป็นไปเนื่องจาก ความต้องการแรงงานราคาถูกลงและความต้องการหารายได้และประสบการณ์ของเยาวชนไทย ซึ่ง ไม่ได้ได้รับการดูแลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ อีกทั้งความเสี่ยงอันตรายที่เกิดขึ้นจาก การเข้าร่วมโครงการ กลับถูกตีความเป็นไปในเรื่องของโชคชะตามากกว่าปรากฏการณ์ที่ควบคุมได้ ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะให้เพิ่มบทบาทของระบบการดูแลจากภาครัฐบาลไทย และการเฝ้าระวังจากภาคประชาสังคม ในการดำเนินโครงการ

วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2550) ทำการศึกษาการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อ ส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอก โรงเรียนอำเภอ / เขต สำนักงานบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นในการส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อพัฒนา รูปแบบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อการส่งเสริม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อทดลองใช้ รูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อการส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และเพื่อ วิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการใช้รูปแบบ โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากศูนย์บริการ การศึกษานอกโรงเรียนเขตคลองสาน และศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอบึง จังหวัด ชลบุรี ซึ่งมีผลการวิจัยคือ รูปแบบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่พัฒนาได้ ประกอบด้วย การเรียนรู้หลักการ การประสาน แผนประชุม การพบกลุ่มร่วมเรียนรู้ การถามดูให้ชัด การจัดการแลกเปลี่ยน การเรียนรู้แนวทาง การจัดสร้างจัดก่อ การต่อเติมเสริมประสาน การสรุปผลการเรียนรู้ และผู้คนที่ชื่นชมผลงาน ใน ขณะเดียวกันผลจากการทดลองใช้รูปแบบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติพบว่า ผู้ปฏิบัติงานใน ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนทั้งสองแห่งมีความรู้ และเจตคติต่อระบบการประกันคุณภาพ

การศึกษาภายในสถานศึกษาสูงขึ้น และปัจจัยแห่งความสำเร็จของการใช้รูปแบบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ประกอบด้วย บุคลากรมีความรู้ในระบบการประกันคุณภาพ บุคลากรทุกคนให้ความร่วมมือ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร มีทรัพยากรสนับสนุน และได้รับคำชมเชย โดยศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีค่าเฉลี่ยแห่งปัจจัยของความสำเร็จสูงกว่าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนเขตคลองสาน

สุพรรณนิภา กัลยาณมิตร (2550) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ความต้องการของสายการบินด้านความรู้ ทักษะที่จำเป็น และทัศนคติในการทำงานบริการของบุคคลที่จะรับเข้าทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และวิเคราะห์ความต้องการของผู้โดยสารด้านความประทับใจในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) วิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านเนื้อหาวิชา ด้านวิธีการฝึกอบรมและด้านวิธีการประเมินผล 3) พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และ 4) วิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินไปใช้ โดยระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้คือการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบเชิงปริมาณ ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจัดการฝึกอบรมแก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของสายการบินในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการบริการและความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ในขณะที่ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือการเตรียมความพร้อมสำหรับการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษ และรูปแบบการฝึกอบรมที่ต้องการควรจะต้องมีลักษณะการเรียนแบบมีส่วนร่วม บรรยากาศเป็นกันเอง ทั้งนี้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีทั้งสิ้น 9 ชั้น เริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์ความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการทำงานบริการ การกำหนดวัตถุประสงค์และยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการฝึกอบรม จากนั้นจึงเริ่มดำเนินการฝึกอบรมและสิ้นสุดที่การประเมินผลการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ได้แก่ความจำเป็นในการวิเคราะห์ความต้องการของสายการบินให้ถูกต้องเพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และ สายการบิน

วิรัช คันศร (2551) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยทั้งสิ้น 3 ข้อได้แก่ 1) พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการ

เรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 2) ศึกษาผลของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ 3) ศึกษาปัจจัยและข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงานไปใช้ ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ฯ ที่พัฒนาขึ้น มีจำนวนทั้งสิ้น 9 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวิเคราะห์สมรรถนะของงาน การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน การวางแผนการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม การออกแบบและพัฒนาชุดการฝึกอบรม การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ตามสถานการณ์ การออกแบบและพัฒนาแผนการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม และการปรับปรุงคุณภาพการฝึกอบรม ซึ่งผลของการนำรูปแบบการฝึกอบรมดังกล่าวไปใช้พบว่า ภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม ผู้รับการฝึก มีสมรรถนะด้านความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชา ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และ ด้านคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ขณะที่ปัจจัยของการนำรูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ไปใช้ ได้แก่ สภาพแวดล้อมก่อนการฝึกอบรม ทรัพยากรที่เหมาะสมที่ใช้ในการฝึกอบรม กระบวนการระหว่างกระบวนการฝึกอบรม และ ผลสัมฤทธิ์หลังจากการฝึกอบรม โดยที่รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของ นโยบายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ความพร้อมของหน่วยฝึกอาชีพ ความรอบรู้ของผู้สอน และความร่วมมือของผู้รับการฝึก

ประยุทธ์ นามสุบิน (2552) ได้ทำการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางการตลาดแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นทางการตลาดของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมที่อิงสมรรถนะและแนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ การให้คำปรึกษาทางการตลาดแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ เพื่อศึกษาผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัย และเพื่อศึกษาปัจจัยและเงื่อนไขในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ทั้งนี้ผลการวิจัยปรากฏว่าสมรรถนะทางการตลาดที่จำเป็นของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์มี 3 ด้านคือ ความสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ความสามารถช่วยสหกรณ์ในการพัฒนาแผนการตลาด และ ความสามารถช่วยสหกรณ์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด ในขณะที่

รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น มีรูปแบบดังนี้คือ ผู้สอนกำหนดนิยามบทบาททางด้านการตลาด คุณสมบัติพื้นฐานของผู้เรียนและสมรรถนะทางด้านการตลาด วิเคราะห์ความรู้และทักษะที่จำเป็น พัฒนาคู่มือการเรียนรู้และแบบทดสอบการวัดผล กำหนดโปรแกรมฝึกอบรมที่สอดคล้องกับ แนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีการประเมินผลรูปแบบการฝึกอบรม และผลการทดลองใช้ รูปแบบการฝึกอบรมพบว่า สมรรถนะทางด้านการตลาดทางด้านความรู้มีค่าสูงขึ้น ในขณะที่ สมรรถนะทางด้านการตลาดด้านทักษะมีการพัฒนาขึ้นเพียงเล็กน้อย โดยที่ปัจจัยที่มีผลต่อการนำ รูปแบบการฝึกอบรมไปใช้พบว่า เกิดจากความใฝ่รู้ภายในของแต่ละบุคคล บทบาทที่ต้องปฏิบัติ และความจำเป็นในงาน ความก้าวหน้าในด้านวิชาการทางการตลาด และเงื่อนไขที่มีผลต่อการนำ รูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ได้แก่ ผู้เข้าอบรมจะต้องมีการบริหารเวลาให้สามารถเข้าอบรมและทำ กิจกรรมให้ครบถ้วน และจะต้องมีทัศนคติมุ่งมั่นต่อการเรียนรู้ผ่านการทำสัญญาการเรียนรู้ รวมทั้ง การมีคู่มืออบรมที่ดี

งานวิจัยต่างประเทศ

Pimpa (2002) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อประเทศออสเตรเลีย ของนักเรียน/ นักศึกษาไทย โดยศึกษาจากปัจจัยหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น อิทธิพลจากครอบครัว เพื่อน และบริษัทตัวแทนให้คำปรึกษาด้านการศึกษาต่อต่างประเทศ โดยในส่วนของที่เกี่ยวข้องกับ บริษัทตัวแทนให้คำปรึกษาด้านการศึกษาต่อ พบว่า มีอิทธิพลอย่างมากในการตัดสินใจเลือก ศึกษาต่อต่างประเทศสำหรับนักศึกษาในระดับการศึกษาขั้นสูง (Higher Education) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเลือกหลักสูตรและเมืองที่ต้องการเดินทางไปศึกษา

Dunn (2004) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่แนะแนวในโรงเรียนที่ ประสบความสำเร็จ โดยที่งานวิจัยครั้งนี้เกิดขึ้นเพื่อตอบข้อคำถามงานวิจัยที่ว่า อะไรคือความรู้ และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่แนะแนวในโรงเรียนที่ประสบความสำเร็จ รวมทั้งความรู้และสมรรถนะ ดังกล่าวสามารถประเมินและเชื่อถือได้หรือไม่ ทั้งนี้ในงานวิจัยดังกล่าวได้แบ่งการดำเนินการ ออกเป็น 3 ช่วง ประกอบด้วย ช่วงที่ 1 การศึกษาเอกสารวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และทำการสนทนากลุ่มกับเจ้าหน้าที่แนะแนวในโรงเรียนที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งผลของการศึกษาวรรณกรรมและการ สนทนากลุ่มจะถูกนำไปใช้สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ สำหรับช่วงที่ 2 เกี่ยวข้องกับการเก็บ ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน ซึ่งเป็นนักการศึกษาด้านการให้คำปรึกษา 4 คน และ เจ้าหน้าที่แนะแนวในโรงเรียน 2 คน ในขณะที่ช่วงที่ 3 เป็นการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเจ้าหน้าที่แนะ แนวในโรงเรียนจำนวน 70 คน โดยผลของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เกี่ยวข้องกับการจัดสภาพแวดล้อม

ในโรงเรียนสำหรับเจ้าหน้าที่แนะแนว อันได้แก่ การดูแลกระบวนการให้คำปรึกษา การจัดการโปรแกรม และ การพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกในโรงเรียน

Roy (2008) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นและคุณลักษณะความเป็นผู้นำของกลุ่มพยาบาลทหารบก ระดับหัวหน้าในแผนกผู้ป่วยหนัก โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าพยาบาลจำนวน 31 คน ที่ครอบคลุมทั้งระดับอำนาจการ ระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติการ ทำการสัมภาษณ์เกี่ยวกับระดับทักษะพื้นฐาน 3 ประการตามแนวคิดของ Robert Katz ได้แก่ ทักษะทางด้านเทคนิค ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ และ ทักษะทางด้านความคิดรวบยอด ซึ่งข้อสรุปที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ 1) พยาบาลหัวหน้าแผนกเป็นผู้ที่ถูกคาดหวังในด้านความเชี่ยวชาญจากพยาบาลในระดับปฏิบัติการและสามารถให้คำปรึกษากับพยาบาลระดับอำนาจการได้ 2) พยาบาลระดับหัวหน้าเป็นต้นแบบที่สำคัญให้กับพยาบาลในระดับปฏิบัติการ 3) พยาบาลระดับหัวหน้าจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในด้านการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ที่จะนำไปสู่สภาพแวดล้อมเชิงบวกในการดูแลผู้ป่วย พัฒนาการทางด้านความเชี่ยวชาญ และการพัฒนาเจ้าหน้าที่พยาบาล 4) พยาบาลระดับหัวหน้าเป็นผู้ที่ให้การสนับสนุนที่ดีต่อผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่รวมถึงผู้อื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องในระดับฝ่ายและระดับแผนก และ 5) พยาบาลระดับหัวหน้าจะพยายามสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ ซึ่งข้อสรุปทั้ง 5 ที่ได้จาก การสัมภาษณ์จะนำไปสู่ลักษณะของสมรรถนะที่จำเป็นและคุณลักษณะของผู้นำ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า ข้อสรุปทั้ง 5 นี้สามารถนำไปศึกษาต่อได้ในอนาคต

Cochran (2009) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พื้นฐานสมรรถนะในหน่วยงานของมลรัฐโอไฮโอ โดยเริ่มต้นขึ้นในหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยประจำมลรัฐโอไฮโอ ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของงานวิจัยชิ้นนี้ ได้แก่ 1) การกำหนดและอธิบายสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จในการเป็นผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงาน 2) การสร้างโมเดลสมรรถนะที่จะประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก ซึ่งจะอธิบายว่า บุคลากรเหล่านั้นจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างไรรวมถึงผลสะท้อนที่มีต่อผลการปฏิบัติงานในองค์กร และ 3) การสร้างความมั่นใจว่าโมเดลสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นจะประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ผลการวิจัยในครั้งนี้ ปรากฏใน 2 ส่วนที่สำคัญ คือ รายละเอียดของโมเดลที่เรียกว่า The OSUE Competency Model และการนำโมเดลดังกล่าวไปใช้

สรุปภาพรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า งานวิจัยที่ศึกษาส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ รวมทั้งการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งสมรรถนะการปฏิบัติงานในวิชาชีพต่าง ๆ ซึ่งข้อค้นพบที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนา

รูปแบบการฝึกอบรมสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ในบริบทของการเป็นแนวคิดต้นแบบสำหรับการออกแบบแนวทางการดำเนินรูปแบบและกิจกรรมการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้นตามรูปแบบการฝึกอบรมดังกล่าว ขณะเดียวกัน จากการศึกษางานวิจัยของนักวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะพบว่า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีจำนวนน้อยมาก ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวเป็นข้อสนับสนุนได้เป็นอย่างดี ถึงความจำเป็นในการศึกษาและพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ฉบับนี้

ตอนที่ 7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยนำเข้า (Input)

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยผู้วิจัยได้ประมวลแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

การศึกษาแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำอ้างอิงรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (The Vocational – Technical / Generic Competency – Based Training Model) ตามแนวคิดของ Blank (1982) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนา ศักยภาพของมนุษย์บนพื้นฐานสมรรถนะที่จำเป็นขององค์กร อีกทั้งยังเป็นแนวคิดที่เปิดโอกาสและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการออกแบบหลักสูตรและกำหนดแนวทางการเรียนรู้ในโปรแกรมการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะนี้ได้เหมาะสมกับระดับการเรียนรู้และศักยภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละบุคคล

Blank (1982) ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะด้วยการกำหนดภารกิจที่จำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมบนพื้นฐานสมรรถนะจำนวนทั้งสิ้น 12 ภารกิจ ได้แก่

ภารกิจที่ 1 กำหนดและอธิบายคำจำกัดความเฉพาะของวิชาชีพ (Identify and describe specific occupations)

ภารกิจที่ 2 กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม (Identify essential student prerequisites)

ภารกิจที่ 3 กำหนดและยืนยันความถูกต้องของภารกิจในการทำงาน (Identify and verify job task)

ภารกิจที่ 4 วิเคราะห์ภารกิจในการทำงานและเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภารกิจ (Analyze job tasks and add necessary knowledge tasks)

ภารกิจที่ 5 กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ (Write terminal performance Objective)

ภารกิจที่ 6 เรียงลำดับภารกิจและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ (Sequence tasks and terminal performance objectives)

ภารกิจที่ 7 พัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติภารกิจ (Develop performance tests)

ภารกิจที่ 8 พัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน (Develop written tests)

ภารกิจที่ 9 พัฒนาแบบร่างคู่มือการเรียนรู้ (Develop draft of learning guides)

ภารกิจที่ 10 ทดลอง ทดสอบภาคสนาม และปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ (Try out, field – test, and revise learning guides)

ภารกิจที่ 11 พัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้ (Develop system to manage learning)

ภารกิจที่ 12 นำไปใช้และประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรม (Implement and evaluate training)

แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

การศึกษาแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) ของ Marquardt (2004) มีจุดเน้นที่สำคัญได้แก่การใช้กระบวนการตั้งคำถาม (Questioning) และการสะท้อนความคิด (Reflection) ของสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้เพื่อสร้างกลยุทธ์ที่จะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยแนวคิดดังกล่าวมีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการคือ ปัญหา (Problem) กลุ่มการเรียนรู้ (Group) การตั้งคำถามและการสะท้อนความคิด (Questions and Reflection) กลยุทธ์ในการปฏิบัติ (Action Strategies) การเรียนรู้ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร (Individual,

Team, and Organizational Learning) และ ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning Coach)

จากการศึกษารูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่มีส่วนประกอบทั้ง 6 ประการดังกล่าวข้างต้น Marquardt (2004) ได้นำเสนอขั้นตอนการนำรูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จำนวนทั้งสิ้น 12 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

ขั้นที่ 2 การดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

ขั้นที่ 3 การคัดเลือกโครงการ ปัญหา หรือข้อเรียกร้องเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมฯ

ขั้นที่ 4 การคัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนสำหรับการดำเนินการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ขั้นที่ 5 การกำหนดสมาชิกภาพและการจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ขั้นที่ 6 การทำความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้

ขั้นที่ 7 การกำหนดและดำเนินการตามบทเรียนในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ขั้นที่ 8 การปรับมุมมองปัญหาด้วยการวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นพร้อมทั้งพัฒนายุทธศาสตร์ที่ใช้ในการเรียนรู้

ขั้นที่ 9 การทดลองปฏิบัติตามยุทธศาสตร์และเสนอแนะวิธีปฏิบัติ

ขั้นที่ 10 การนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการปฏิบัติจริง

ขั้นที่ 11 การสรุปกิจกรรมการเรียนรู้และนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้

ขั้นที่ 12 การประเมินคุณค่าและประสิทธิภาพของการดำเนินการฝึกอบรม

2. กระบวนการ (Process)

ผู้วิจัยนำข้อค้นพบที่ได้ได้จากการศึกษาวิจัยนำเข้าไปประกอบด้วย แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ของ Marquardt (2004) มาพัฒนาเป็นรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยลักษณะการผสมผสานแนวคิดดังนี้

ตารางที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมจากการผสมผสานแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004)

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL) ของ Marquardt (2004)	รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 1 กำหนดและอธิบายคำจำกัดความเฉพาะของวิชาชีพ	ขั้นที่ 1 กำหนดและอธิบายคำนิยามเฉพาะของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 2 กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม	ขั้นที่ 2 กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน
Blank: ภารกิจที่ 3 กำหนดและยืนยันความถูกต้องของภารกิจในการทำงาน	ขั้นที่ 3 กำหนดภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 4 วิเคราะห์ภารกิจในการทำงานและเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภารกิจ	ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและเพิ่มเติมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
Blank: ภารกิจที่ 5 กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ	ขั้นที่ 5 กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 6 เรียงลำดับภารกิจและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ	ขั้นที่ 6 เรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 7 พัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติภาระงาน	ขั้นที่ 7 พัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 8 พัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL) ของ Marquardt (2004)	รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 9 พัฒนาแบบร่างคู่มือการเรียนรู้	ขั้นที่ 8 พัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ
Marquardt: ขั้นที่ 1 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	8.1 ขั้นเตรียมการ
Marquardt: ขั้นที่ 2 การดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ	8.1.1 การได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงให้ดำเนินการฝึกอบรมฯ 8.1.2 ประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรม
Marquardt: ขั้นที่ 3 การคัดเลือกโครงการปัญหา หรือข้อเรียกร้องเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมฯ	8.2 ขั้นดำเนินการพัฒนาคู่มือฯ 8.2.1 คัดเลือกสาระสำคัญเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมฯ
Blank: ภารกิจที่ 10 ทดลอง ทดสอบภาคสนาม และปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้	8.2.2 พัฒนารูปแบบคู่มือและระบบการจัดการการเรียนรู้ของคู่มือ
Blank: ภารกิจที่ 11 พัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้	8.2.3 นำคู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาแล้ว ไปทดลองภาคสนามและปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้
Blank: ภารกิจที่ 12 กำหนดแผนการนำรูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปใช้และประเมินผล	ขั้นที่ 9 นำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมฯ 9.1 ขั้นเตรียมการ
Marquardt: ขั้นที่ 4 การคัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนสำหรับการดำเนินการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	9.1.1 คัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนที่ใช้สำหรับดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรมฯ
Marquardt: ขั้นที่ 5 การกำหนดสมาชิกภาพและการจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	9.1.2 คัดเลือกผู้เรียนเพื่อเข้ากลุ่มการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรมฯ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL) ของ Marquardt (2004)	รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Marquardt: ขั้นที่ 6 การทำความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้	ขั้นที่ 9 นำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมฯ (ต่อ) 9.2 ขั้นดำเนินการฝึกอบรมฯ
Marquardt: ขั้นที่ 7 การกำหนดและดำเนินการตามบทเรียนในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	9.2.1 จัดปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมสมาชิกกลุ่มผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ
Marquardt: ขั้นที่ 8 การปรับมุมมองปัญหาด้วยการวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นพร้อมทั้งพัฒนายุทธศาสตร์ที่ใช้ในการเรียนรู้	9.2.2 เริ่มดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในคู่มือการเรียนรู้ โดยการปรับมุมมองของปัญหาด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นจากสมาชิกกลุ่มผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ
Marquardt: ขั้นที่ 9 การทดลองปฏิบัติตามยุทธศาสตร์และเสนอแนะวิธีปฏิบัติ	9.2.3 ผู้เรียนร่วมกันพัฒนายุทธศาสตร์การแก้ปัญหาที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้
Marquardt: ขั้นที่ 10 การนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการปฏิบัติจริง	9.2.4 ผู้เรียนนำยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาสู่การปฏิบัติจริง
Marquardt: ขั้นที่ 11 การสรุปกิจกรรมการเรียนรู้และนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้	9.2.5 ผู้เรียนนำเสนอผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาที่ได้รับการคัดเลือกในการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้
	9.2.6 ผู้เรียนร่วมกันสรุปผลที่ได้จากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การแก้ปัญหา

ตารางที่ 2 (ต่อ)

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL) ของ Marquardt (2004)	รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
	<p>ขั้นที่ 9 นำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมฯ (ต่อ)</p> <p>9.2.7 ประเมินผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ โดยใช้แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาฯ</p>
Marquardt: ขั้นที่ 12 การประเมินคุณค่าและประสิทธิภาพของการดำเนินการฝึกอบรม	ขั้นที่ 10 สรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมฯ

จากลักษณะการผสมผสานแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ดังที่ปรากฏในตารางที่ 2 โดยมีรายละเอียดแต่ละขั้นตอนนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดและอธิบายค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ การดำเนินการในขั้นนี้เกิดขึ้นจากการอ้างอิงแนวคิดตามรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ในภารกิจที่ 1 ที่เริ่มต้นด้วยการกำหนดและอธิบายคำจำกัดความเฉพาะของวิชาชีพ โดยผู้วิจัยจะระบุชื่องานหลักสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องดำเนินการและสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมได้ และเขียนอธิบายคำจำกัดความขอบข่ายงานเฉพาะด้านของผู้ประกอบการแนะแนวการศึกษานานาชาติ ในลักษณะของการพรรณนาให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ เจ็อนไขทัวไปในการทำงาน ความสามารถพิเศษที่จำเป็นต้องมี ระดับการฝึกอบรมที่จำเป็น รวมถึงโอกาสในความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ขั้นที่ 2 กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้อ้างอิงตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ในภารกิจที่ 2 ว่าด้วย การกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม โดยผู้วิจัยจะนำข้อค้นพบที่ได้จากการกำหนดและอธิบายขอบข่ายการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมาวิเคราะห์คัดแยกประเด็นเนื้อหาและทักษะที่จะนำเข้าสู่

กระบวนการฝึกอบรม และความรู้หรือทักษะใดที่เป็นพื้นฐานบังคับสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จากนั้นจึงจะสรุปคุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมในครั้งนี้

ขั้นที่ 3 กำหนดภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นการอ้างอิงตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ในภารกิจที่ 3 ที่กล่าวถึง กำหนดและยืนยันความถูกต้องของภารกิจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยจะดำเนินการสังเคราะห์ภารกิจ (Task) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยการจำแนกรายการหน้าที่ (Duty) ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะต้องปฏิบัติ จากนั้นจึงจะทำการจำแนกย่อยภารกิจที่จำเป็นต้องปฏิบัติในแต่ละหน้าที่ ซึ่งภารกิจต่าง ๆ ในแต่ละหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่สังเคราะห์ได้นั้น จะกำหนดเป็นรายการของภารกิจ (Task lists) เพื่อที่จะนำไปกำหนดเป็นเนื้อหาที่ใช้สำหรับการฝึกอบรมต่อไป และเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในเนื้อหาที่จะนำไปใช้ในการฝึกอบรม ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการยืนยันความถูกต้อง ด้วยการให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านการดำเนินธุรกิจและแนวการศึกษานานาชาติ ตรวจสอบเพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสม และความสอดคล้องกันระหว่าง ภารกิจที่จำเป็นต้องปฏิบัติของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ กับเนื้อหาที่จะกำหนดขึ้นในการฝึกอบรม

ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและเพิ่มเติมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ที่อ้างอิงตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ในภารกิจที่ 4 วิเคราะห์ภารกิจในการทำงานและเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภารกิจ โดยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ภารกิจการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการฝึกอบรมครั้งนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์องค์ความรู้และทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อภารกิจต่าง ๆ ในการปฏิบัติ โดยองค์ความรู้และทักษะที่วิเคราะห์ขึ้นในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำไปเทียบเคียงเพื่อพิจารณาว่า องค์ความรู้และทักษะใดที่ได้กำหนดไว้ในการฝึกอบรมและมีองค์ความรู้และทักษะใดบ้างที่จำเป็นต้องได้รับการเพิ่มเติมในบริบทของเนื้อหาการฝึกอบรม อันจะทำให้เกิดความถูกต้องและครบถ้วนในการกำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อวัตถุประสงค์ในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในครั้งนี้

ขั้นที่ 5 กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งเป็นการอ้างอิงแนวคิดจากรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ในภารกิจที่ 5 คือ การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้ร่วมกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจการแนะแนวการศึกษานานาชาติในการวิเคราะห์สภาพปัญหาการปฏิบัติงานและกำหนดประเด็นปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนแล้วนั้น ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะทำการกำหนดเป้าหมายสุดท้าย (Terminal Performance Objective – TPO) ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการกำหนดองค์ความรู้และทักษะเป้าหมายสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่จะต้องแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งนี้เป้าหมายสุดท้ายที่กำหนดจะต้องมีทั้งเป้าหมายสุดท้ายสำหรับทักษะในการปฏิบัติภารกิจ และ เป้าหมายสุดท้ายสำหรับองค์ความรู้ในการปฏิบัติภารกิจ (Knowledge Task)

ขั้นที่ 6 เรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่อ้างอิงตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ในภารกิจที่ 6 การเรียงลำดับภารกิจและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเรียงลำดับภารกิจตามขั้นตอนที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงาน โดยการเรียงลำดับภารกิจจะต้องคำนึงถึงว่าภารกิจใดจำเป็นต้องดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงก่อน และภารกิจใดสามารถดำเนินการควบคู่กันไปในเวลาเดียวกันได้ ในขณะที่บางภารกิจจำเป็นต้องดำเนินการอื่น ๆ ให้สำเร็จเรียบร้อยก่อนจึงจะดำเนินการได้ ทั้งนี้การเรียงลำดับภารกิจได้ถูกต้องตามลำดับขั้นการทำงานจะทำให้การฝึกอบรมเป็นไปตามลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติงานและเป้าหมายสุดท้ายที่กำหนดขึ้นในแต่ละภาระงานด้วยเช่นกัน

ขั้นที่ 7 พัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างภารกิจที่ 7 การพัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติภาระงาน และภารกิจที่ 8 การพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน ตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการพัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานฯ ในขั้นตอนนี้จำนวนทั้งสิ้น 3 แบบวัด อันประกอบด้วย

แบบวัดที่ 1 แบบทดสอบการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (Performance Test) เพื่อทำการทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม โดยลักษณะของแบบทดสอบการ

ปฏิบัติงานฯ จะมีลักษณะแบบรายการ (Check list) และจะดำเนินการวัดจากการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในระหว่างที่อยู่โปรแกรมการฝึกอบรม

แบบวัดที่ 2 แบบทดสอบข้อเขียนสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (Written Test) ซึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยจะพัฒนาขึ้นเพื่อทดสอบองค์ความรู้ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยลักษณะแบบทดสอบข้อเขียนดังกล่าวจะเป็นลักษณะแบบตัวเลือก (Multiple Choices) ซึ่งเป็นรูปแบบได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพในการทดสอบความเข้าใจ และความคิดรวบยอดของผู้ตอบได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้แบบทดสอบข้อเขียนเพื่อทดสอบองค์ความรู้ภายหลังจากที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติสิ้นสุดโปรแกรมการฝึกอบรม

แบบวัดที่ 3 แบบประเมินผลการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการประเมินผลไว้ 4 ด้านได้แก่ ด้านการตอบสนองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และ ด้านผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กรของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นที่ 8 พัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการพัฒนาคู่มือ โดยการผสมผสานภารกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติในขั้นต่าง ๆ ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) โดยเริ่มต้นจากภารกิจที่ 9 การพัฒนาแบบร่างคู่มือการเรียนรู้ ตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ซึ่งกำหนดให้มีการพัฒนาชุดคู่มือที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยในกระบวนการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ผู้วิจัยได้แบ่งระยะการพัฒนาออกเป็น 2 ระยะคือ

8.1 ขั้นเตรียมการ

8.1.1 ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงให้ดำเนินการฝึกอบรมฯ เป็นการอ้างอิงตามขั้นที่ 1 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ซึ่งมีความเห็นว่า การขอรับการสนับสนุนในการดำเนินโปรแกรมการฝึกอบรมฯ จากผู้บริหาร หรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจภายในองค์กร จะส่งผลให้การดำเนินโปรแกรมการฝึกอบรมฯ เป็นไปอย่างสะดวกและได้รับความร่วมมือจากสมาชิกภายในองค์กรมากขึ้น

8.1.2 ประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติตามแนวคิดของ Marquardt (2004) ในขั้นที่ 2 การดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรได้รับทราบความสำคัญของการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ และสนใจสมัครเข้าร่วมการฝึกอบรม โดยในการจัดสัมมนา ผู้วิจัยจะต้องชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการเข้ารับการฝึกอบรม และประโยชน์ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม

8.2 ขั้นตอนการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้

8.2.1 คัดเลือกสาระสำคัญเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมฯ โดยอ้างอิงจากแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ในขั้นที่ 3 การคัดเลือกโครงการ ปัญหา หรือข้อเรียกร้องเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งโดยส่วนใหญ่ ประเด็นปัญหาหรือสาระสำคัญที่จะนำเข้าสู่โปรแกรมการฝึกอบรมจะเป็นประเด็นปัญหาที่สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้เห็นว่ามีความกระทบต่อการปฏิบัติงานและมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขด้วยกระบวนการตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

8.2.2 พัฒนารูปแบบคู่มือและระบบการจัดการเรียนรู้ของคู่มือ โดยในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้อ้างอิงการดำเนินการตามภารกิจที่ 11 การพัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้ ตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) โดยในที่นี้ การพัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้คือการจัดระบบการควบคุมและดูแลผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สามารถเรียนรู้จนเกิดความเชี่ยวชาญในภารกิจต่าง ๆ ครบตามที่กำหนดไว้ในแผนการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้กำหนดให้ใช้ระบบการจัดการการเรียนรู้ด้วยการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมลงบันทึกผลการปฏิบัติงานประจำวัน (Keeping Track of Daily Progress) และทำการสรุปพัฒนาการในการเรียนรู้ต่อที่ประชุมกลุ่มการเรียนรู้ในวันเสาร์ทุกสัปดาห์ ระหว่างการประชุมกลุ่มเพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

8.2.3 นำคู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาแล้ว ไปทดลองภาคสนามและปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ในภารกิจที่ 10 การทดลอง ทดสอบภาคสนามและการปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบร่างคู่มือการเรียนรู้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะได้ทำการทดลองชุดคู่มือการเรียนรู้ด้วยการรับสมัครอาสาสมัครที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อทดสอบแบบร่างคู่มือการเรียนรู้ ทั้งนี้ โดยที่อาสาสมัครจะดำเนินการตามกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติใน

ทุกขั้นตอนตามที่กำหนดไว้ในแบบร่างคู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น จากนั้นจึงร่วมกันประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินการตามแบบร่างคู่มือการเรียนรู้และนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ต่อไป

ขั้นที่ 9 นำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมฯ ซึ่งการดำเนินการในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้ผสมผสานภารกิจต่าง ๆ ตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ร่วมกับขั้นต่าง ๆ ในการเรียนรู้จากการปฏิบัติตามแนวคิดของ Marquardt (2004) โดยจุดเริ่มต้นของการกำหนดขั้นตอนการนำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมฯ เป็นไปตามภารกิจที่ 12 การกำหนดแผนการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้และประเมินผล ตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ซึ่งให้ความสำคัญกับการวางแผนการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือสาระสำคัญที่นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรม โดยในขั้นตอนการนำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินการเป็น 2 ระยะได้แก่

9.1 ขั้นเตรียมการ

9.1.1 คัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนที่ใช้สำหรับดำเนินการกิจกรรมการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรม ซึ่งขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้อ้างอิงตามขั้นที่ 4 ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) เกี่ยวกับการคัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนสำหรับการดำเนินการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ทั้งนี้ ผู้ฝึกสอนถือเป็นบุคคลหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องมีวิธีการคัดเลือกและเตรียมความพร้อมของผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกสอนในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติดังกล่าว

9.1.2 คัดเลือกผู้เรียนเพื่อเข้ากลุ่มการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรมฯ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ในขั้นที่ 5 การกำหนดสมาชิกภาพและการจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยการกำหนดสมาชิกภาพหรือการคัดเลือกผู้ที่จะเข้าร่วมกลุ่มการเรียนรู้จะต้องมีคุณสมบัติสอดคล้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นในการฝึกอบรม

9.2 ขั้นการดำเนินการฝึกอบรมฯ

9.2.1 จัดปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมสมาชิกกลุ่มผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ เป็นการดำเนินการตามขั้นที่ 6 การทำความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ของ Marquardt (2004) ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้าใจและเตรียมความพร้อมสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ก่อนที่จะดำเนินการฝึกอบรมตามคู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น

9.2.2 เริ่มดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในคู่มือการเรียนรู้ โดยการปรับมุมมองของปัญหาด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นจากสมาชิกกลุ่มผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ เป็นไปตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ในขั้นที่ 8 ซึ่งเกี่ยวกับการปรับมุมมองปัญหาด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นพร้อมทั้งพัฒนายุทธศาสตร์ที่ใช้ในการเรียนรู้ ซึ่งวิธีการตั้งคำถามและการสะท้อนความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ถือว่าเป็นวิธีการที่สำคัญของการเรียนรู้จากการปฏิบัติตามแนวคิดของ Marquardt (2004) ที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่และนำไปสู่การเปลี่ยนพฤติกรรมต่อไป

9.2.3 ผู้เรียนร่วมกันพัฒนายุทธศาสตร์การแก้ปัญหาที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้งนี้การดำเนินการในขั้นตอนนี้เป็นไปตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ในขั้นที่ 9 การทดลองปฏิบัติตามยุทธศาสตร์และเสนอแนะวิธีปฏิบัติ ซึ่งเป็นการดำเนินการในขั้นตอนนี้ สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จะร่วมกันนำข้อค้นพบที่ได้จากกระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นมาพัฒนาเป็นยุทธศาสตร์ที่จะใช้ในการแก้ปัญหา รวมทั้งทดลองปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อนำข้อค้นพบที่ได้มาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

9.2.4 ผู้เรียนนำยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งเป็นไปตามขั้นที่ 10 ของแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ของ Marquardt (2004) ในการนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการปฏิบัติจริง โดยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะกำหนดให้สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่พัฒนาและปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปดำเนินการใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่นำเกิดขึ้น

9.2.5 ผู้เรียนนำเสนอผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาที่ได้รับการคัดเลือกในการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งการดำเนินการในขั้นตอนนี้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติตามแนวคิดของ Marquardt (2004) ในขั้นที่ 11 การสรุปกิจกรรมการเรียนรู้และการนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้จำแนกการสรุปกิจกรรมการเรียนรู้ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ โดยขั้นเริ่มต้นของการสรุปกิจกรรม ผู้วิจัยกำหนดให้สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้นำเสนอผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ อันจะทำให้ได้ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติจริง

9.2.6 ผู้เรียนร่วมกันสรุปผลที่ได้จากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาย เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการที่กลุ่มผู้เรียนได้นำเสนอผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การแก้ปัญหา โดยในขั้นตอนนี้ ยังคงเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ตามแนวคิดของ Marquardt (2004) ในขั้นที่ 11 การสรุปกิจกรรมการเรียนรู้และการนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ ซึ่งสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้จะร่วมกันสรุปผลข้อค้นพบที่ได้รับจากการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติจริง

9.2.7 ประเมินผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ โดยใช้แบบวัดประเมินผลการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งยังเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินขั้นที่ 11 การสรุปกิจกรรมการเรียนรู้และนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้ ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ซึ่งภายหลังจากการสิ้นสุดการดำเนินการฝึกอบรมและก่อนที่จะมีการสรุปผลการดำเนินการฝึกอบรมในภาพรวม ผู้วิจัยจะได้ประเมินผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ โดยใช้แบบวัดที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี้

ขั้นที่ 10 สรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมฯ โดยมีจุดมุ่งหมายในการดำเนินการเช่นเดียวกับ ขั้นที่ 12 ของแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ที่มุ่งเน้นการประเมินคุณค่าและประสิทธิภาพของการดำเนินการฝึกอบรมฯ โดยในขั้นตอนนี้จะเป็นการประเมินผลลัพธ์ที่ได้โดยภาพรวมทั้งหมดของการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติที่กำหนดขึ้น

3. ผลลัพธ์ (Output)

จากการประมวลปัจจัยนำเข้า ซึ่งประกอบด้วย แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่นำไปสู่การพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยมีความมุ่งหวังให้เกิดผลลัพธ์ คือ ภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามรูปแบบที่พัฒนาในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นการสร้างมาตรฐานและภาพลักษณ์เชิงบวกของธุรกิจการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาต่อต่างประเทศที่มีต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการในสังคม อีกทั้งยังเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีสำหรับการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมเฉพาะสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้ต่อไปในอนาคต

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นลักษณะการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยผู้วิจัยได้ออกแบบระเบียบวิธีการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในครั้งนี้ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 1.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
- 1.2 กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
- 1.3 พัฒนาแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น
- 1.4 ตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น
- 1.5 ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น
- 1.6 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น
- 1.7 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น
- 1.8 การนำเสนอข้อมูล

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ในงานวิจัย โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม

2.2 พัฒนา (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2.3 ตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2.4 นำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ตอนที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ในงานวิจัย โดยมีรายละเอียดการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม ดังนี้

3.1 ศึกษาค่านิยมของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3.2 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

3.3 ดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ในงานวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม

4.2 เนื้อหาที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม

4.3 วิธีดำเนินการสนทนากลุ่ม

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

4.5 สรุปข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

4.6 การนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

ตอนที่ 1 การศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1: เพื่อศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การดำเนินการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ประชากร

ผู้วิจัยกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่มีประสบการณ์ทำงานการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี ที่ปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ที่เป็นสมาชิกสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ จำนวนทั้งสิ้น 186 คน (ข้อมูลเดือนมกราคม 2554)

ทั้งนี้เหตุผลในการกำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยพิจารณาจากประสบการณ์ในการทำงานเป็นหลัก เพราะเนื่องจากประสบการณ์ทำงานที่ยาวนาน จะมีส่วนสนับสนุนให้กลุ่มบุคคลเหล่านี้ มีความสามารถในการสะท้อนความคิดเห็นและนำเสนอมุมมองที่ชัดเจน หลากหลาย และเกี่ยวข้องกับกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานรวมทั้งความสามารถในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ด้วยวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N	คือ	จำนวนประชากร
e	คือ	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้เท่ากับ .05)

เมื่อแทนค่าจำนวนประชากรในสูตรดังกล่าว

$$n = \frac{186}{1+(186 \times 0.05^2)}$$

$$n = 126.96 \text{ (ประมาณ 127 คน)}$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณตามสูตรของ Yamane เพื่อใช้ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 127 คน และจากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการคัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่ให้ความร่วมมือและยินยอมเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในบริษัท ของตนเอง

อย่างไรก็ตาม จากเงื่อนไขในการให้ความร่วมมือและยินยอมเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ดังกล่าวข้างต้น ส่งผลให้ผู้วิจัยไม่สามารถเก็บข้อมูลจากผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามสูตรของ Yamane ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำโดยใช้เกณฑ์ของ นกตล ทองพันหัง (2554) ที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 15 – 30 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ยอมรับได้จำนวน 20 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณตามสูตรของ Yamane

1.2 กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การกำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เกี่ยวกับสภาพการดำเนินการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ รวมทั้งความสนใจในการกำหนด

สมรรถนะการปฏิบัติงานและรูปแบบการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในปัจจุบัน โดยแบ่งขอบเขตเนื้อหาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ รวมจำนวนหัวข้อที่ใช้ในการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 12 หัวข้อ ได้แก่ 1) การกำหนดคำนิยามเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” 2) การกำหนดคำนิยามของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” 3) การกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 4) การค้นหาความรู้เทคนิค หรือความสามารถในการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นเฉพาะด้าน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 5) การกำหนดและเรียงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 6) การวิเคราะห์และจำแนกภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 7) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 8) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 9) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 10) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 11) การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 12) รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

1.3 พัฒนาแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น

การพัฒนาแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น เรื่องการพัฒนาแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นแบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) เพื่อสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานและรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีสาระสำคัญของเนื้อหาที่ใช้ในการสัมภาษณ์จำนวนทั้งสิ้น 12 หัวข้อดังกล่าวไว้ข้างต้น

1.4 ตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ที่พัฒนา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการตรวจสอบความตรง ของแบบสัมภาษณ์ในมิติที่เกี่ยวข้องกับความครบถ้วนของคำถาม และชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ รวมถึงความสอดคล้องของประเด็นคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ท่าน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน ด้านการวิจัย ด้านการเสริมสร้างสมรรถนะ ด้านการฝึกอบรม และด้านวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ภาคผนวก ก)

สำหรับแนวทางการดำเนินการเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมสำหรับการเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้น จึงเดินทางไปพบผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมทั้งนำเสนอสังเคราะห์และชุดแบบสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ตรวจสอบคุณภาพซึ่งประกอบด้วย โครงร่างวิทยานิพนธ์ (ฉบับย่อ) แผนพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมฯ และ แบบตรวจสอบความตรงของข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ความคิดเห็น เรื่องการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
2. ผู้วิจัยโทรศัพท์สอบถามผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อติดตามผลการตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ ภายหลังจากการนำเสนอแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพแล้ว ประมาณ 1 สัปดาห์
3. ผู้วิจัยเดินทางไปพบผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอรับคำชี้แนะในการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ พร้อมทั้งรับแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการตรวจสอบกลับไปเพื่อดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น

ภาพรวมของการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน เห็นด้วยกับการกำหนดข้อคำถามทุกข้อเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ทรงคุณวุฒิ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขก่อนการนำไปใช้เก็บข้อมูล โดยรายละเอียดข้อเสนอแนะและการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ มีดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์และการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ	การแก้ไขปรับปรุง
1.ขาดความสอดคล้องระหว่างคำถามกับตัวเลือก เช่น คำถามถามว่า “ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่า...” ตัวเลือกที่กำหนดกลับเป็นเพียงวลีเดียวได้แก่ “มี” หรือ “ไม่มี” ซึ่งผู้วิจัยควรจะกำหนดคำให้ชัดเจนและสอดคล้องกับคำถาม ตัวอย่างเช่น “มีความเข้าใจ” หรือ “ไม่มีความเข้าใจ”	1.ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ตัวเลือกให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับคำถามมากขึ้น
2. กรอบเนื้อหาที่ใช้สัมภาษณ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไม่ครอบคลุมองค์ประกอบสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน โดยพบว่ามีเพียง 3 ด้านได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ จึงมีความเห็นให้เพิ่มเติมในส่วนของคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพในประเด็นที่สัมภาษณ์	2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเพิ่มเติมส่วนของพื้นฐานคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในประเด็นที่ใช้สัมภาษณ์ ให้ครอบคลุมองค์ประกอบสมรรถนะที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ทั้ง 4 ด้านได้แก่ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และทัศนคติเชิงสร้างสรรค์
3. การพิมพ์ผิด หรือ ตัวสะกดตกหล่น	3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขคำผิดในแบบสัมภาษณ์ทั้งฉบับอีกครั้งหนึ่ง

1.5 ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น

ภายหลังจากการตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและดำเนินการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ ตามข้อเสนอแนะแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการทดลองใช้ (Try Out) แบบสัมภาษณ์ ด้วยการขอความร่วมมือผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส จำนวน 30 คน ให้เป็นอาสาสมัครในการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งผลการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ มีดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น

ข้อเสนอแนะจากอาสาสมัครที่ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์	การแก้ไขปรับปรุง
1. ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เกิดความสับสนในคำศัพท์เฉพาะ เช่นคำว่า การแสดงออกเชิงพฤติกรรม	1. ผู้วิจัยใช้วิธีการอธิบายเพิ่มเติมระหว่างกรดำเนินการทดลองใช้
2. จำนวนประเด็นที่สัมภาษณ์มากเกินไปและการเรียงลำดับข้อมูลที่ใช้ในการสัมภาษณ์ไม่ชัดเจน	2. ผู้วิจัยเรียบเรียงและจัดกลุ่มประเด็นเนื้อหาให้มีความต่อเนื่องในระหว่างกรดำเนินการสัมภาษณ์

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะจากอาสาสมัครที่ทำการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์แล้วผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้น ก่อนจะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

1.6 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่มีความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานและรูปแบบการดำเนินการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก แบบมีโครงสร้าง (Structure In-Depth Interview) (ภาคผนวก ข) เพื่อให้ได้ข้อมูลในประเด็น ต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งและครอบคลุม เพื่อใช้สำหรับการพัฒนาเป็นรูปแบบการฝึกอบรมสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัย โทรศัพท์ติดต่อผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่มีความเต็มใจให้ข้อมูล เพื่อทำการนัดหมายวัน เวลา และ สถานที่ ที่สะดวกแก่การให้สัมภาษณ์ จากนั้น จึงส่งแบบสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ให้คำปรึกษา ที่เต็มใจให้ข้อมูล ก่อนวันนัดสัมภาษณ์ ประมาณ 1 สัปดาห์ เพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษา ทราบขอบเขตเนื้อหาที่จะถูกสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาในช่วงเริ่มต้นของการสัมภาษณ์ ประมาณ 10 – 15 นาที สำหรับการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และเริ่มการสัมภาษณ์ในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพที่เกิดขึ้นในการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานและรูปแบบการฝึกอบรมที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน โดยใช้เวลายังสัมภาษณ์ ประมาณ 2 ชั่วโมง

3. หลังจากผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์จนครบคำถามทุกข้อแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของคำตอบที่ได้รับอีกครั้ง และอาจจะสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมในประเด็นที่ได้รับข้อมูลไม่ชัดเจน

1.7 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็น ที่มีคำสำคัญร่วมกัน และมีความหมายใกล้เคียงกัน เพื่อจัดไว้ในกลุ่มเดียวกันและสรุปประเด็นสำคัญ ๆ ของข้อค้นพบที่ได้ ทั้งนี้ข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์และผ่านการวิเคราะห์เนื้อหาเรียบร้อยแล้ว จะถูกนำไปใช้เป็นกรอบเนื้อหาสำคัญในการพัฒนาแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และเป็นข้อมูลอ้างอิงในการดำเนินการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในลำดับต่อไป

1.8 การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดรูปแบบการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการศึกษากำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นจริงในการกำหนดสมรรถนะและลักษณะรูปแบบการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษ ผู้วิจัยจะนำเสนอด้วยวิธีการบรรยาย

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพื่อใช้เสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม

ผู้วิจัยคัดเลือกแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) เป็นแนวคิดหลักในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยแต่ละแนวคิดมีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ

รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) เป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่มีจุดเน้นในการให้ความสำคัญกับการศึกษาสมรรถนะเฉพาะของแต่ละวิชาชีพที่จะเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรม ด้วยการศึกษาศมรรถนะเฉพาะของแต่ละวิชาชีพซึ่งจะทำให้การกำหนดเนื้อหาและรูปแบบการเรียนรู้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้เข้าฝึกอบรมอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ด้วยการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงาน ที่จากการวิเคราะห์ภาระงาน (Task) ส่งผลให้การออกแบบการฝึกอบรมมุ่งเน้นที่การพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้รายละเอียดที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะมีดังนี้

1. กำหนดและอธิบายคำจำกัดความเฉพาะของวิชาชีพ (Identify and describe specific occupations)
2. กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม (Identify essential student prerequisites)
3. กำหนดและยืนยันความถูกต้องของภารกิจในการทำงาน (Identify and verify job task)
4. วิเคราะห์ภารกิจในการทำงานและเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภารกิจ (Analyze job tasks and add necessary knowledge tasks)
5. กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ (Write terminal performance Objective)
6. เรียงลำดับภารกิจและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ (Sequence tasks and terminal performance objectives)
7. พัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติภารกิจ (Develop performance tests)

8. พัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน (Develop written tests)
9. พัฒนาแบบร่างคู่มือการเรียนรู้ (Develop draft of learning guides)
10. ทดลอง ทดสอบภาคสนาม และปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ (Try out, field – test, and revise learning guides)
11. พัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้ (Develop system to manage learning)
12. นำไปใช้และประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรม (Implement and evaluate training)

แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

แนวคิดการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) เป็นแนวคิดการเรียนรู้ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์ของการลงมือปฏิบัติจริงในองค์กร โดยวิธีการเรียนรู้ที่สำคัญคือ กระบวนการตั้งคำถาม (Questioning) และการสะท้อนความคิด (Reflection) ซึ่งผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมจะเกิดการเรียนรู้ซึ่งสะท้อนผ่านการตั้งคำถามและการสะท้อนความคิดเห็นภายในกลุ่มสมาชิกการเรียนรู้ อันนำไปสู่การพัฒนาเป็นยุทธศาสตร์ที่ใช้การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

องค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ตามแนวคิดของ Marquardt (2004) จะประกอบด้วย การระบุปัญหา (Problem) การกำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกกลุ่มการเรียนรู้ (Group) การตั้งคำถามและการสะท้อนความคิด (Questions and Reflection) การกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติ (Action Strategies) การเรียนรู้ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร (Individual, Team, and Organizational Learning) และ ผู้ฝึกสอนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning Coach) โดยที่องค์ประกอบการเรียนรู้ที่สำคัญทั้ง 6 ประการนี้ได้นำไปสู่การกำหนดลำดับขั้นตอนการสร้างกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- ขั้นที่ 1 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
- ขั้นที่ 2 การดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ
- ขั้นที่ 3 การคัดเลือกโครงการ ปัญหา หรือข้อเรียกร้องเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมฯ
- ขั้นที่ 4 การคัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนสำหรับการดำเนินการเรียนรู้จากการปฏิบัติ
- ขั้นที่ 5 การกำหนดสมาชิกภาพและการจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ
- ขั้นที่ 6 การทำความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้

- ขั้นที่ 7 การกำหนดและดำเนินการตามบทเรียนในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ
- ขั้นที่ 8 การปรับมุมมองปัญหาด้วยการวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็น
พร้อมทั้งพัฒนายุทธศาสตร์ที่ใช้ในการเรียนรู้
- ขั้นที่ 9 การทดลองปฏิบัติตามยุทธศาสตร์และเสนอแนะวิธีปฏิบัติ
- ขั้นที่ 10 การนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการปฏิบัติจริง
- ขั้นที่ 11 การสรุปกิจกรรมการเรียนรู้และนำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้
- ขั้นที่ 12 การประเมินคุณค่าและประสิทธิภาพของการดำเนินการฝึกอบรม

2.2 พัฒนา (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การพัฒนา (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ ด้วยอ้างอิงตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ของ Marquardt (2004) และผสมผสานแนวคิดทั้งสอง ด้วยการวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาในแต่ละขั้นตอน และสังเคราะห์ออกมาเป็น (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในงานวิจัยครั้งนี้

2.3 ตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

หลังจากการพัฒนา (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในงานวิจัยนี้เสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ ที่พัฒนาขึ้น โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำส่ง (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ ที่พัฒนาขึ้นจากการผสมผสานแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) พร้อมทั้งแบบประเมินผลการพัฒนา (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ (ภาคผนวก ค) ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ โดยวิธีการนำเสนอด้วยตนเอง

2. ผู้วิจัยโทรศัพท์สอบถามผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อติดตามผลการตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ ภายหลังจากที่ได้นำส่ง (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแล้ว ประมาณ 2 สัปดาห์
3. ผู้วิจัยเดินทางไปพบผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอรับคำชี้แนะในการปรับปรุง (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ เพื่อดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ตารางที่ 5 ผลการตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ และการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ	การแก้ไขปรับปรุง
1.ความสอดคล้องต่อเนื่องของการนำกรอบรูปแบบการฝึกอบรมของ Blank (1982) มารวมกับกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004)	1.ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้โดยขยายส่วนของการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Blank (1982) ด้วยการนำกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ไปเพิ่มเติมในส่วนของกิจกรรมที่เกิดขึ้นตามคู่มือการเรียนรู้
2.การพัฒนากระบวนการจัดการการเรียนรู้จะต้องสนับสนุนการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ	2. ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนจัดบันทึกปฏิบัติงานทุกวัน ควบคู่กับการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระหว่างการฝึกอบรม โดยผู้วิจัยสามารถเข้าไปอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา
3. การพิมพ์ผิด หรือ ตัวสะกดตกหล่น	3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขคำผิดใน (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ ทั้งฉบับอีกครั้งหนึ่ง

2.4 นำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ผู้วิจัย นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิไปดำเนินการปรับปรุง (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมฯ และปรับปรุงจนกระทั่งได้เป็นรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อ

เสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 12 ขั้นตอน

ตอนที่ 3 ทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ศึกษาค่านิยมของวิชาชีพและสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การดำเนินการศึกษาค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและสมรรถนะการปฏิบัติงานในระยะนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลตามลำดับขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 6 ของการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

3.1.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ประชากร

ผู้วิจัยกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำนวนทั้งสิ้น 496 คน ซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่มีประสบการณ์ทำงานในการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี

และปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 186 คน (ข้อมูลเดือนมกราคม 2554)

2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์ทำงานในการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี และปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 310 คน (ข้อมูลเดือนมกราคม 2554)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคำนายามของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีหลักเกณฑ์ว่าจะต้องเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติเท่านั้น จากนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ Yamane ซึ่งมีวิธีการดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดยที่

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

(ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้เท่ากับ .05)

เมื่อแทนค่าจำนวนประชากรในสูตรดังกล่าว

$$n = \frac{496}{1+(496 \times 0.05^2)}$$

$$n = 221.42 \text{ (ประมาณ 221 คน)}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ เพื่อใช้สำหรับการการศึกษา
ค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีจำนวน 221 คน

3.1.2 กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การกำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อที่ใช้ในศึกษา ตามลำดับขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม โดยเริ่มต้นตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 6 ซึ่งประกอบด้วย 1) กำหนดและอธิบายค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2) กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน 3) กำหนดภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 4) วิเคราะห์ภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและเพิ่มเติมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน 5) กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 6) เรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3.1.3 พัฒนาแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลความคิดเห็น ในหัวข้อต่าง ๆ ที่กำหนดไว้สำหรับการศึกษาค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยที่ระดับความคิดเห็นที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความหมายดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับที่ 2	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยมาก
ระดับที่ 3	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง
ระดับที่ 4	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก
ระดับที่ 5	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด

3.1.4 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การกำหนดแนวทางการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำส่งแบบสอบถามฯ ได้รับการพัฒนาเรียบร้อยแล้วให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นกลุ่มเดียวกับผู้ทรงคุณวุฒิที่ทำการตรวจสอบคุณภาพแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น เพราะเนื่องจากว่า เป็นการดำเนินการวิจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ดังนั้น การกำหนดกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเพียงกลุ่มเดียวในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทุกรายการที่ใช้ในการวิจัย จะส่งผลให้กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิมีความเข้าใจอย่างต่อเนื่องและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทุกรายการที่ใช้ในการวิจัยโดยคำนึงถึงความต่อเนื่องและสัมพันธ์กันของเนื้อหาสาระสำคัญและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นของเครื่องมือแต่ละรายการที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้วยการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กับประเด็นที่ศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยการพิจารณาถึงความเป็นปรนัย ความตรงของเนื้อหา การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง และความเหมาะสมของแบบสอบถามฯ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

+1	หมายถึง	ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
0	หมายถึง	ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
-1	หมายถึง	ผู้ทรงคุณวุฒิไม่เห็นด้วยว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

สำหรับการดำเนินการความสอดคล้องในครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยนำส่งแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการนำส่งด้วยตนเอง หรือส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ในกรณีที่ผู้ทรงคุณวุฒิไม่สะดวกให้เข้าพบ

2. ผู้วิจัยโทรศัพท์สอบถามผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อติดตามผลการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามฯ ภายหลังจากการนำส่งแบบสอบถามฯ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแล้ว ประมาณ 1 สัปดาห์

3. ผู้วิจัยเดินทางไปพบผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอรับคำชี้แนะในการปรับปรุงแบบสอบถามฯ พร้อมทั้งรับแบบสอบถามฯ ที่ได้รับการตรวจสอบกลับไปเพื่อดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กับประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า ผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนเห็นด้วยกับการกำหนดข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และมีความเห็นว่า ข้อคำถามที่กำหนดขึ้นในส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีความสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่ค่าเฉลี่ย 1.00

3.1.5 ทดลองใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการทดสอบใช้ (Try Out) แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ที่พัฒนาขึ้น โดยนำไปให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นอาสาสมัครจำนวน 30 คน ทดลองตอบแบบสอบถาม ซึ่งผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการทดลองใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ข้อเสนอแนะจากผู้ทดลองใช้แบบสอบถาม	การแก้ไขปรับปรุง
1. ประเด็นคำถามที่กำหนดในแบบสอบถามเป็นการตั้งคำถามจากมุมมองเพียงด้านเดียว ส่งผลให้ผู้ให้ที่ทดลองตอบแบบสอบถาม ถูกจำกัดให้เลือกตอบแต่เฉพาะด้านที่ผู้วิจัยกำหนดไว้เท่านั้น	1. ผู้วิจัยดำเนินการเพิ่มเติมประเด็นคำถามในมิติด้านอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ให้ที่ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในด้านอื่น ๆ ที่เป็นไปได้เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะจากผู้ทดลองใช้แบบสอบถาม	การแก้ไขปรับปรุง
2. วิธีการเขียนข้อคำถาม ไม่มีความชัดเจน ทำให้ผู้ที่ทดลองตอบแบบสอบถาม เกิดความไม่แน่ใจในการแสดงระดับความคิดเห็นที่แท้จริง	2. ผู้วิจัยปรับเปลี่ยนรูปแบบการเขียน โดยใช้คำให้มีความหมายที่ชัดเจน กระชับ ตรงตามจุดประสงค์ที่ต้องการสื่อความ และกำหนดข้อคำถาม 1 ข้อ สำหรับการถามคำถามเพียงเรื่องเดียวเท่านั้น
3. หัวข้อที่ใช้ในแบบสอบถามมีจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้ทดลองตอบแบบสอบถามเกิดความเบื่อหน่าย	3. ผู้วิจัยใช้วิธีการจับกลุ่มหัวข้อที่มีประเด็นเดียวกันไว้ด้วยกัน เพื่อลดจำนวนหัวข้อที่ใช้ในแบบสอบถาม

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ที่ดำเนินการทดลองใช้แล้ว ผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ให้มีความสมบูรณ์ก่อนการนำไปเก็บข้อมูลจริง ในลำดับต่อไป

3.1.6 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (ภาคผนวก ง) ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัย โทรศัพท์ติดต่อตัวแทนบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ที่มีความสนใจและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่เพื่อส่งมอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับให้แก่ตัวแทนบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติที่ตอบรับการให้ข้อมูลด้วยแบบสอบถามฯ
2. ผู้วิจัยใช้เวลาประมาณ 15 นาที ในการอธิบายวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามและวิธีการตอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และให้เวลาประมาณ 20 – 30 นาที แก่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนในการตอบแบบสอบถาม

3.1.7 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ผู้วิจัยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการตอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ ด้วยวิธีการทางสถิติเชิงบรรยาย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 17 เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean: \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อดูลักษณะการกระจายของข้อมูล โดยที่ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีวิธีการคำนวณดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

โดยที่

\bar{X}	คือ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
$\sum X$	คือ	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
N	คือ	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$SD = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}}$$

โดยที่

SD	คือ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
\bar{X}	คือ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
N	คือ	จำนวนข้อมูล

3.1.8 การสรุปข้อมูล

จากรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแล้ว ผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean: \bar{X}) ที่ได้มาสรุปและแปลความหมาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายความว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติไม่เห็นด้วยมากที่สุดกับประเด็นต่าง ๆ ที่ศึกษาในการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายความว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติไม่เห็นด้วยมากกับประเด็นต่าง ๆ ที่ศึกษาในการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายความว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเห็นด้วยปานกลางกับประเด็นต่าง ๆ ที่ศึกษาในการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายความว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเห็นด้วยมากกับประเด็นต่าง ๆ ที่ศึกษาในการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ค่าเฉลี่ยเลขคณิตระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายความว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเห็นด้วยมากที่สุดกับประเด็นต่าง ๆ ที่ศึกษาในการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3.1.9 การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการกำหนดค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและสมรรถนะการปฏิบัติงานด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอด้วยตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น

3.1.10 ระยะเวลาที่ศึกษา

การดำเนินการศึกษาการกำหนดค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและสมรรถนะการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้ระยะเวลานับตั้งแต่เริ่มต้นการพัฒนาแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับจนกระทั่งถึงการดำเนินการเก็บข้อมูลและสรุปข้อมูล เป็นเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน (เมษายน 2554)

3.2 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

การดำเนินการในขณะนี้ เป็นไปตามรูปแบบการฝึกอบรมฯ ในขั้นตอนที่ 7 การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ขั้นตอนที่ 8 การพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการดำเนินการเพื่อพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

3.2.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

ประชากร

ผู้วิจัยกำหนดประชากรสำหรับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ เป็นประชากรกลุ่มเดียวกันกับที่กำหนดไว้ในการดำเนินการศึกษารการกำหนดค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและสมรรถนะการปฏิบัติงานจำนวน 496 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดและวิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ Yamane เช่นเดียวกับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการดำเนินการศึกษารการกำหนดค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณตามสูตรของ Yamane มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 221 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ยอมรับได้ อยู่ประมาณร้อยละ 15 – 20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามการศึกษาของ นภดล ทองพันชั่ง (2554) ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ยอมรับได้จึงอยู่ที่ 30 คน โดยหลังจากนั้น ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่สมัครใจเป็นอาสาสมัครในการเข้าร่วมการทดลองใช้เครื่องมือการฝึกอบรมที่จะพัฒนาขึ้นในการดำเนินการนี้ จนกระทั่งครบจำนวนตามที่กำหนดไว้

3.2.2 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนและลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาและวิธีการที่ใช้ในการเรียนรู้ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมทั้งสิ้น 4 ชุด และมีรายละเอียดการพัฒนาเครื่องมือแต่ละชุดดังนี้

เครื่องมือชุดที่ 1 แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Test) มีรายละเอียดการพัฒนา ดังนี้

1. วางแผนพัฒนา (ร่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.1 กำหนดหัวข้อที่จะใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งตอบสนองต่อการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้ง 5 สมรรถนะ อันประกอบด้วย บุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษา ทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จิตบริการ และ จริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

1.2 กำหนดรูปแบบเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เพื่อเก็บข้อมูลความถี่ในการแสดงพฤติกรรมแต่ละรายการที่กำหนดไว้ในแต่ละสมรรถนะการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยคะแนนมาตราส่วนประมาณค่าแต่ละระดับ มีความหมายแตกต่างกันได้แก่

- ระดับที่ 1 ผู้ให้คำปรึกษาไม่เคยแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด
- ระดับที่ 2 ผู้ให้คำปรึกษาแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (น้อย)
- ระดับที่ 3 ผู้ให้คำปรึกษาแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ปานกลาง)
- ระดับที่ 4 ผู้ให้คำปรึกษาแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด 4 ครั้งต่อสัปดาห์ (บ่อย)
- ระดับที่ 5 ผู้ให้คำปรึกษาแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด 5 ครั้งต่อสัปดาห์ (เป็นประจำ)

1.3 กำหนดวิธีการประเมินผลการแสดงพฤติกรรมแต่ละรายการที่กำหนดไว้ในแต่ละสมรรถนะ ด้วยใช้วิธีการสังเกตความถี่ในการแสดงพฤติกรรมในแต่ละรายการที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้มีการประเมินผลทั้งสิ้น 3 ครั้ง เพื่อประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม โดยครั้งที่ 1 (Pre-Test) กำหนดให้ประเมินผลในสัปดาห์แรกของการปฏิบัติงาน และ การประเมินผลครั้งที่ 3 (Post-Test) กำหนดให้ประเมินผลการปฏิบัติงานในสัปดาห์สุดท้ายของการเข้าร่วมการฝึกอบรม

1.4 กำหนดระดับคะแนน (score) ขั้นต่ำที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาจากอัตราการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามรายการที่กำหนดไว้ในแต่ละสมรรถนะ จากการประเมินผลครั้งที่ 1 (Pre-Test) และครั้งที่ 3 (Post - Test) โดยผู้ให้คำปรึกษา ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม มีอัตราการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามแต่ละสมรรถนะ ในอัตราเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

2. พัฒนา (ร่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนา (ร่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1.1 - 1.4 เรียบร้อย โดยมีลักษณะเป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบมาตราส่วน 5 ระดับ

3. ตรวจสอบคุณภาพ (ร่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยนำ (ร่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความสอดคล้อง (IOC) ของหัวข้อสมรรถนะการปฏิบัติงาน กับรายการพฤติกรรมที่แสดงออก ระหว่างการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ภาคผนวก ข) ซึ่งผลปรากฏว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า หัวข้อสมรรถนะการปฏิบัติงาน กับรายการพฤติกรรมที่แสดงออก ระหว่างการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกันที่ระดับ ค่า IOC = 1.00

4. ทดลอง (ร่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.1 ผู้วิจัยทดลองใช้ (ร่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้วยการนำไปทดลองเบื้องต้น (Try Out) กับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นอาสาสมัคร จำนวน 30 คน เข้าร่วมการทดสอบภาคสนาม ผลปรากฏตามรายละเอียดที่แสดงไว้ในตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 7 ผลการทดลองใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานและการแก้ไขปรับปรุง

ข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	การแก้ไขปรับปรุง
1. การกำหนดรายละเอียดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกในแต่ละภาระงานยังไม่มี ความชัดเจนทำให้ผู้ประเมินเกิดความไม่แน่ใจในการประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการ	1. ผู้วิจัยกำหนดลักษณะพฤติกรรมสำคัญ ๆ ที่ผู้ให้คำปรึกษา จำเป็นต้องแสดงออกในการปฏิบัติงานเพื่อสะท้อนถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามภาระงานที่กำหนด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	การแก้ไขปรับปรุง
2. พฤติกรรมบางรายการไม่สามารถสังเกตเห็นได้จากการปฏิบัติภาระงานเพียงครั้งเดียว เพราะเนื่องจากผู้ให้คำปรึกษา จำเป็นต้องใช้เวลาในการสร้างความคุ้นเคยและได้รับความไว้วางใจจากผู้ให้บริการจึงจะสามารถแสดงพฤติกรรมดังกล่าวได้	2. ผู้วิจัยกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการแสดงพฤติกรรมตามรายการที่ปรากฏในแบบประเมินผล รวมทั้งสิ้น 3 ครั้ง ตลอดช่วงการดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษา มีโอกาสแสดงพฤติกรรมอย่างครบถ้วน

4.2 ผู้วิจัย ปรับปรุง (ร่าง) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น ก่อนนำเสนอเป็นแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ฉบับสมบูรณ์ต่อไป (ภาคผนวก จ)

เครื่องมือชุดที่ 2 แบบทดสอบข้อเขียน (Written Test) ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีรายละเอียดการพัฒนา ดังนี้

1. วางแผนพัฒนา (ร่าง) แบบทดสอบข้อเขียน

1.1. กำหนดลักษณะของแบบทดสอบข้อเขียนในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นแบบทดสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก (Multiple Choices) 5 ตัวเลือก เนื่องจากเป็นลักษณะแบบทดสอบที่สามารถวัดความคิดรวบยอด (Concept) ของผู้ตอบแบบทดสอบ ซึ่งจะสะท้อนความเข้าใจที่แท้จริงของผู้ตอบแบบทดสอบ

1.2. กำหนดข้อคำถามที่ใช้ในแบบทดสอบข้อเขียน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถาม ออกเป็น 2 ส่วนตามขอบเขตสมรรถนะด้านความรู้ อันได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย รวมทั้ง ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาต่อในประเทศทั้ง 3 ดังกล่าว

1.3. กำหนดตัวเลือก (Choices) ที่ใช้ในการทดสอบข้อเขียน เป็นแบบตัวเลือก 5 ตัวเลือก โดยตัวเลือกที่กำหนดขึ้นมีลักษณะข้อเฉพาะ หรือวลีที่เกี่ยวข้องกับคำถาม และไม่เป็นประโยคหรือวลีที่ซับซ้อนเพื่อป้องกันความเข้าใจผิดของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบทดสอบข้อเขียน

1.4. กำหนดระดับคะแนน (Score) ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้รับจากการทำแบบทดสอบ โดยผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้คำปรึกษาด้าน

การศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ จะต้องมีส่วนร่วมเต็มที่ ในการทดสอบข้อเขียน เมื่อสิ้นสุดการเข้ารับการฝึกอบรม ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90 สำหรับการทดสอบความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษา และ ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบวีซ่าประเภทวีซ่า

2. พัฒนา (ร่าง) แบบทดสอบข้อเขียน

ผู้วิจัยนำข้อค้นพบและส่วนประกอบที่ได้จากการดำเนินการในข้อที่ 1.1 ถึง 1.4 มาพัฒนาเป็นแบบทดสอบข้อเขียนในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ใช้สำหรับในการฝึกอบรมครั้งนี้

3. ตรวจสอบคุณภาพ (ร่าง) แบบทดสอบข้อเขียน

ผู้วิจัยนำ (ร่าง) แบบทดสอบข้อเขียน ที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบสอดคล้อง (IOC) ระหว่างประเด็นที่ถามเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความรู้ สำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ กับข้อคำถามที่ใช้ในแบบทดสอบข้อเขียน ซึ่งผลการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ถาม กับข้อคำถามในแบบทดสอบข้อเขียน ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีความสอดคล้อง โดยมีค่าดัชนี IOC = 1.00

4. ทดลอง (ร่าง) แบบทดสอบข้อเขียน

4.1 ผู้วิจัยทดลองใช้ (ร่าง) แบบทดสอบข้อเขียน ด้วยการนำไปทดลองเบื้องต้น (Try Out) กับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นอาสาสมัคร จำนวน 30 คน เข้าร่วมการทดสอบภาคสนาม มีรายละเอียดดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 8 ผลการทดลองใช้แบบทดสอบข้อเขียนและการแก้ไขปรับปรุง

ข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองใช้แบบทดสอบข้อเขียน	การแก้ไขปรับปรุง
1. ประเด็นคำถามที่กำหนดขึ้นในบางหัวข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูล ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่บ่อย ๆ ซึ่งส่งผลให้ คำถามที่กำหนดขึ้นสามารถใช้ได้เฉพาะในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น	1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแก้ไขเป็น 2 กรณี ได้แก่ 1.1 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะประเด็นคำถาม ที่มีคำตอบชัดเจน และแน่นอนเพียงคำตอบเดียว 1.2 กรณีจำเป็นต้องถามในประเด็นที่มีช่วงเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจะระบุช่วงเวลา ที่ชัดเจนในข้อคำถาม เพื่อป้องกันความสับสนของผู้ทำแบบทดสอบ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองใช้ แบบทดสอบข้อเขียน	การแก้ไขปรับปรุง
2. การเขียนคำถามไม่มีความชัดเจน ในประเด็นที่ต้องการถาม ส่งผลให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เป็นอาสาสมัคร เกิดความสับสนในการตอบคำถาม	2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงข้อคำถามโดยกำหนดให้มีประเด็นที่ต้องการถามเพียงประเด็นเดียวเท่านั้นในข้อคำถาม 1 ข้อ

4.2 ผู้วิจัย ปรับปรุง (ร่าง) แบบทดสอบข้อเขียน ให้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้นและนำเสนอเป็นแบบทดสอบข้อเขียน ฉบับสมบูรณ์ (ภาคผนวก ฉ)

เครื่องมือชุดที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติฯ (Evaluation Form) โดยมีรายละเอียดการพัฒนา ดังนี้

1. วางแผนพัฒนา (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติฯ

1.1. กำหนดลักษณะของแบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกรูปแบบการประเมินผลการเข้าร่วมการฝึกอบรมเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เพื่อเก็บข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโปรแกรม

1.2. กำหนดขอบเขตการประเมินผลสำหรับการเข้าร่วมการฝึกอบรม โดยอ้างอิงตามแนวคิดของ Lawson (2006) ที่กำหนดไว้ 4 ขอบเขตได้แก่ ปฏิบัติการตอบสนองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และ ผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กรของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2. พัฒนา (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติฯ

ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาแบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมโปรแกรมฯ ในรูปแบบของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ทุกคน

ใน 4 มิติดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้แบ่งสัดส่วนของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าร่วมการฝึกอบรม และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3. ตรวจสอบคุณภาพ (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติฯ

ผู้วิจัยนำ (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นฯ ที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบสอดคล้อง (IOC) ระหว่างประเด็นที่ศึกษาเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการฝึกอบรมฯ ในแต่ละด้าน ด้วยวิธีการตรวจสอบความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งผลปรากฏว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าข้อคำถามที่กำหนดขึ้นในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความสอดคล้องที่ 1.00

4. ทดลอง (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติฯ

4.1 ผู้วิจัยทดลองใช้ (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ กับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นอาสาสมัครเข้าร่วมการทดสอบภาคสนาม จำนวน 30 คน ผลปรากฏว่า (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ที่พัฒนาขึ้น มีผลดังปรากฏในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 9 ผลการทดลองใช้ (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

ข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองใช้แบบสอบถามฯ	การแก้ไขปรับปรุง
1. ข้อคำถามที่ถามในแต่ละด้านของแบบสอบถาม มีจำนวนข้อย่อยมากเกินไป	1. ผู้วิจัยได้รวมข้อคำถามที่มีความใกล้เคียงกันไว้เป็นข้อเดียวกัน
2. การสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ควรจะต้องทำการตรวจสอบกลับไปโดยตรงกับผู้บริหารองค์กรเพื่อประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะอีกครั้งหนึ่ง	2. ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับผู้บริหารองค์กร เพื่อขอเข้าไปสัมภาษณ์และประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในองค์กร ภายหลังจากการดำเนินการฝึกอบรมสิ้นสุดไปแล้ว 3 เดือน

4.2 ผู้วิจัย ปรับปรุง (ร่าง) แบบสอบถามความคิดเห็น การเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ให้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น ก่อนนำเสนอเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรม ฉบับสมบูรณ์ต่อไป (ภาคผนวก ข)

เครื่องมือชุดที่ 4 คู่มือการเรียนรู้ (Learning Guide) ตามแนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติ มีรายละเอียดการพัฒนาเครื่องมือฯ ดังนี้

1. วางแผนพัฒนา (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ

1.1 กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนรู้ ซึ่งครอบคลุม สมรรถนะต่าง ๆ ที่สำคัญจำนวน 4 ด้านได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

1.2 กำหนดวิธีการที่ใช้ในการเรียนรู้ ตามแนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) โดยเน้นวิธีการเรียนรู้ด้วยการอภิปรายกลุ่ม ผ่านกระบวนการตั้งคำถามและการสะท้อนความคิด เพื่อการวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาและกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการปฏิบัติจริง

1.3 ออกแบบระบบการจัดการการเรียนรู้ ที่มุ่งเน้นการให้อิสระแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนได้เรียนรู้ตามระดับความสามารถของแต่ละคน ภายใต้การช่วยเหลือของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ ผู้ฝึกสอน และ ผู้วิจัย โดยกำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกท่าน บันทึกผลการปฏิบัติงานประจำวัน (Keeping Track of Daily Progress) เพื่อเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในระหว่างที่เข้าร่วมการฝึกอบรม จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึกผลการปฏิบัติงานประจำวัน มานำเสนอต่อที่ประชุมกลุ่มการเรียนรู้เพื่อช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นต่อไป

2. พัฒนา (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ

2.1 ผู้วิจัยกำหนดรูปแบบคู่มือการเรียนรู้ฯ ในลักษณะของเอกสารประกอบการฝึกอบรม ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะทั้ง 4 ด้านในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตามเนื้อหาที่กำหนดไว้ข้างต้น

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนา (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ ตามรูปแบบและเนื้อหาที่กำหนดไว้ข้างต้น

3. ตรวจสอบคุณภาพ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ

3.1 ผู้วิจัยนำ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ ที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบคุณภาพ

ของคู่มือการเรียนรู้ในมิติของความถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (ภาคผนวก ข)

ตารางที่ 10 ผลการตรวจสอบคุณภาพ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ	การแก้ไขปรับปรุง
1. ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบวีซ่าประเภทนักเรียน เป็นข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงได้ ผู้วิจัยควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งอ้างอิงของข้อมูลเพื่อการตรวจสอบข้อมูลล่าสุด	1. ผู้วิจัยได้เพิ่มเติม website ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ในตอนท้ายของบทเรียน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถตรวจสอบข้อมูลล่าสุดได้อย่างสะดวก
2. ข้อมูลที่นำเสนอในคู่มือฯ มีจำนวนมาก ขอให้ผู้วิจัยปรับลดข้อมูลให้มีความกระชับขึ้น	2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปข้อมูลในแต่ละบทเรียนให้มีความกระชับมากขึ้น
3. การพิมพ์ผิด ตกหล่น	3. ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของตัวสะกด และการพิมพ์อีกครั้ง

3.2 ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ ไปปรับปรุงแก้ไข

4. ทดสอบภาคสนามการนำคู่มือการเรียนรู้ฯ ไปใช้

4.1 คัดเลือกและรับสมัครผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นอาสาสมัครเข้าร่วมการทดสอบภาคสนาม จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นขนาดจำนวนของอาสาสมัครที่เหมาะสม สำหรับการทดสอบภาคสนามในการนำคู่มือการเรียนรู้ฯ ไปใช้ (Blank, 1982)

4.2 ผู้วิจัยนำ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ มอบให้กับอาสาสมัคร โดยจะต้องไม่แจ้งให้อาสาสมัครทุกคนทราบว่ากำลังอยู่ในช่วงของการทดสอบภาคสนาม เพื่อให้อาสาสมัคร ดำเนินการตาม (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ ที่พัฒนาขึ้น ในสภาพการปฏิบัติงานตามปกติ

4.3 ผู้วิจัยสอบถามความเห็นเพิ่มเติมของผู้ให้คำปรึกษา ที่เป็นอาสาสมัคร ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ฯ ผลปรากฏว่าเนื้อหาที่ปรากฏในคู่มือการเรียนรู้ฯ เป็นเนื้อหาที่มีประโยชน์ และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ขณะที่ กิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นแนวคิดที่เหมาะสม

สำหรับการปฏิบัติงานในวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ดังจะเห็นได้จาก ตัวอย่างคำสัมภาษณ์ เช่น

“ชอบมากเลย รอมาตั้งนานแล้ว ไม่เห็นมีใครทำคู่มือ สำหรับพวกเรา (หมายถึง อาชีพ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ) ซะที”

“เนื้อหาเป็นประโยชน์ดีนะคะ แต่พี่ว่า มันเยอะไปหน่อยมัย น่าจะเขียนสั้น ๆ กว่านี้ก็ดีนะ”

“กิจกรรมที่กำหนดขึ้น ทำให้เกะ ไม่ต้องออกไปข้างนอกออฟฟิส วัน ๆ ก็ยุ่งอยู่แล้ว ขึ้น ออกไปอบรมนอกสถานที่ ถ้าไม่จำเป็นจริง ๆ ไม่อยากไปหรอก”

4.4 ผู้วิจัยนำข้อค้นพบที่ได้จากการทดสอบภาคสนาม ไปปรับปรุง (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ อีกครั้งก่อนจะนำเสนอเป็นคู่มือการเรียนรู้ ฉบับสมบูรณ์ต่อไป (ภาคผนวก ฉ)

3.3 ดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อ เสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในระยะที่ 3 นี้ เป็นไปตามขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมฯ ขั้นที่ 9 นำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ดำเนินการ ฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ขั้นที่ 10 สรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมตาม แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

3.3.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการดำเนินการฝึกอบรมฯ ประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมฯ เป็นประชากรกลุ่ม เดียวกันกับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 496 คน (ข้อมูลเดือน มกราคม 2554)

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane เช่นเดียวกันกับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการ ดำเนินการฝึกอบรมฯ ในระยะนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 221 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ยอมรับได้อยู่ที่ ประมาณร้อยละ 15 – 20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามการศึกษาของ นกคด ทองพันชั่ง (2554) หรือคิดเป็นจำนวน 30 คน จากนั้น จึงกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้าร่วมการทดลอง โดยมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการทดลองฯ ดังนี้

1. ไม่จำกัดเพศ วัย วุฒิการศึกษา หรือประสบการณ์ทำงาน
2. เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ที่เป็นสมาชิกสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ
3. เป็นผู้ที่มีความสมัครใจเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
4. เป็นผู้ที่มีความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่ต้องการได้รับการแก้ไข

3.3.2 ระยะเวลาที่ศึกษา

การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในขั้นตอนของการดำเนินการฝึกอบรม ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เริ่มเตรียมการจนกระทั่งสิ้นสุดการดำเนินการฝึกอบรมฯ เป็นเวลาทั้งสิ้นประมาณ 7 เดือน ซึ่งประกอบด้วยการดำเนินการในช่วงต่าง ๆ ดังนี้

1. **ขั้นการเตรียมการ** ใช้ระยะเวลาประมาณ 480 ชั่วโมง
 - 1.1 ประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรม ด้วยการขอความร่วมมือจากตัวแทนบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติที่เป็นสมาชิกสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ ติดป้ายประกาศการเข้าร่วมการฝึกอบรม และให้ข้อมูลแก่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ในช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน 2554 ถึง เดือนกรกฎาคม 2554 โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 160 ชั่วโมง
 - 1.2 คัดเลือกผู้เรียนเพื่อเข้ากลุ่มการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรม ประมาณ 320 ชั่วโมง
2. **ขั้นการดำเนินการฝึกอบรม** ใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 473 ชั่วโมง

2.1 จัดปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมสมาชิกกลุ่มผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรบ ประมาณ 10 ชั่วโมง

2.2 ดำเนินการฝึกอบรบ โดยมีรายละเอียดกิจกรรมการฝึกอบรดังนี้

2.2.1 กิจกรรมการเรียนรู้จากการตั้งคำถามและสะท้อนความคิด เพื่อวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรบ ประมาณ 24 ชั่วโมง และการนำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ อีกประมาณ 48 ชั่วโมง

2.2.2. การพัฒนายุทธศาสตร์การแก้ปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรบ ประมาณ 16 ชั่วโมง

2.2.3. การนำยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาที่ได้รับการพัฒนาโดยสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ประมาณ 320 ชั่วโมง

2.2.4. การนำเสนอผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหา ประมาณ 36 ชั่วโมง

2.2.5 การสรุปผลที่ได้จากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรบฯ ประมาณ 16 ชั่วโมง

2.2.6 การประเมินผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรบฯ โดยใช้แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ใช้ระยะเวลาประมาณ 3 ชั่วโมง

3.3.3 ดำเนินการการฝึกอบรบตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

การดำเนินการทดลองฝึกอบรบตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. ขั้นตอนการเตรียมการ

1.1. การคัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนที่ใช้สำหรับดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามคู่มือการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความรู้หรือความเชี่ยวชาญในประเด็นปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรบ เข้ามาทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนร่วมกับผู้วิจัยในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรบ

1.2. การคัดเลือกผู้เรียนเพื่อเข้ากลุ่มการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรบฯ จำนวน 30 คน ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้สำหรับการเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการฝึกอบรบ

โดยผู้วิจัยใช้วิธีการประชาสัมพันธ์และรับสมัครผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรมผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

2. ขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรม

2.1. การจัดปฐมนิเทศ

2.1.1 ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ จำนวน 30 คน เข้าร่วมการปฐมนิเทศ ในวันเสาร์ สัปดาห์ก่อนการเริ่มดำเนินการฝึกอบรม เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และข้อกำหนดต่าง ๆ ในการเข้าร่วมฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้

2.1.2 ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ จำนวน 30 คน แบ่งออกเป็นกลุ่ม ๆ ละ 6 คน จำนวน 5 กลุ่ม โดยที่สมาชิกแต่ละกลุ่มการเรียนรู้ควรจะต้องมีความหลากหลายทั้งในด้านวัยวุฒิ ประสบการณ์ทำงานและองค์ความรู้ที่สั่งกวด เพื่อสร้างความหลากหลายในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นในการฝึกอบรมครั้งนี้

2.1.3 ผู้วิจัยนำเสนอประเด็นปัญหา ที่ได้รับการลงคะแนนเลือกจากผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติว่าเป็นประเด็นปัญหาที่มีความจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขด้วยกระบวนการฝึกอบรมฯ ให้กับสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ทุกคน นำไปศึกษาและนำข้อค้นพบที่ได้มาร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์ประเด็นปัญหาด้วยกระบวนการตั้งคำถามและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นปัญหาที่นำเสนอ ในวันอาทิตย์ หลังจากการปฐมนิเทศ

2.2 เริ่มดำเนินการฝึกอบรม

2.2.1 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เป็นเจ้าของปัญหา (Problem Owner) หรือมีความเชี่ยวชาญในประเด็นปัญหาที่นำเข้าสู่การแก้ไขปัญหาด้วยกระบวนการฝึกอบรมฯ สรุปประเด็นปัญหาดังกล่าว ให้ที่ประชุมรับทราบอีกครั้ง

2.2.2 ผู้วิจัยให้สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มการเรียนรู้แต่ละกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้กระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นภายในกลุ่มของตนเอง โดยใช้เวลาประมาณ 45 นาที โดยผู้วิจัยจะทำหน้าที่คอยกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทุกคน มีส่วนร่วมในการตั้งคำถามและแสดงความคิดเห็นระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มการเรียนรู้ อย่างทั่วถึง

2.2.3 ภายหลังจากครบกำหนดระยะเวลาการวิเคราะห์ปัญหาภายในกลุ่มการเรียนรู้ของตนเองแล้ว ผู้วิจัยให้แต่ละกลุ่มการเรียนรู้ส่งตัวแทนออกมานำเสนอข้อ

ค้นพบที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาภายในกลุ่ม พร้อมทั้งอภิปรายประเด็นปัญหาเพิ่มเติมร่วมกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เป็นเจ้าของปัญหา และผู้วิจัย เพื่อให้ทุกคนเกิดมุมมองใหม่ในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา อันนำไปสู่การหาข้อสรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้รับความเห็นพ้องต้องกันของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคน ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

2.3 พัฒนาแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญห

2.3.1 วางแผนแบบ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหที่นำเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ ที่มีความสอดคล้องกับแนวทางการแก้ไขปัญหซึ่งได้จากข้อสรุปของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมในครั้งนี้

2.3.2 กำหนดขอบเขตการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์

2.3.3 ผู้วิจัยร่วมกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ดำเนินการพัฒนาแบบ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหที่นำเข้าสู่การฝึกอบรมฯ โดยกำหนดองค์ประกอบที่สำคัญของแผนยุทธศาสตร์ ได้แก่ ชื่อแผนงาน วัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ เป้าหมายในการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ และมาตรการหรือวิธีดำเนินการเพื่อบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้

2.3.4 ผู้วิจัยนำแบบ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ที่ได้รับการพัฒนา ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน ตามที่กำหนดไว้ในงานวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง และความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติในสถานการณ์จริง

2.3.5 ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปปรับปรุงครั้งที่ 1

2.3.6 ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้แบบ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน โดยผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เป็นอาสาสมัครจำนวน 30 คน ลงมือปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานดังกล่าว

2.3.7 ผู้วิจัยนำข้อค้นพบที่ได้จากการทดลองใช้ แบบ (ร่าง) ยุทธศาสตร์ โดยอาสาสมัคร ไปปรับปรุง ครั้งที่ 2

2.3.8 ผู้วิจัยนำเสนอและชี้แจงสาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ที่จะนำไปปฏิบัติให้แก่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ได้รับทราบ

2.4. ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน

2.4.1 ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ลงมือปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน ในลักษณะที่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ดำเนินการภายใต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

2.4.2 ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติฉบับที่ผลการปฏิบัติงานหลังจากการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในแต่ละวัน

2.4.3 ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ นำส่งแบบบันทึกผลการปฏิบัติงานประจำวันแก่ผู้วิจัยและผู้ฝึกสอนการเรียนรู้ เป็นประจำทุกสัปดาห์ในวันศุกร์ ช่วงเวลาประมาณ 15.30 น

2.5 นำเสนอผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์

2.5.1 ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ เข้าร่วมประชุมเพื่อนำเสนอผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานของตนเองต่อที่ประชุมกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการสร้างเรียนรู้ที่เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมด้วยการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทั้ง 5 หัวข้อที่กำหนดขึ้น

2.5.2 กลุ่มการเรียนรู้ส่งตัวแทนมานำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการอภิปรายภายในกลุ่มการเรียนรู้ และ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน

2.5.3 ภายหลังจากการนำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานฯ ผู้วิจัยกระตุ้นให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผน

ยุทธศาสตร์ โดยใช้กระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน

2.6 การสรุปผลที่ได้จากการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์

2.6.1 ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ นำเสนอผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นภายหลังจากสิ้นสุดการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน ต่อที่ประชุมกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง โดยผู้วิจัยกำหนดให้ใช้เวลาในการนำเสนอผลลัพธ์ดังกล่าวประมาณ 45 นาที

2.6.2 สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้แต่ละกลุ่ม ส่งตัวแทนออกมานำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการสรุปผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

2.6.3 ผู้วิจัยกระตุ้นให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ สังเคราะห์ข้อสรุปผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานฯ ที่ตัวแทนกลุ่มการเรียนรู้แต่ละกลุ่มได้นำเสนอ

2.6.4 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ และผู้วิจัย ร่วมกันสรุปผลที่ได้จากการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมผ่านการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ รวมทั้งอุปสรรคและเงื่อนไขที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว

2.7 การประเมินผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

2.7.1 การประเมินผลที่ได้ระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับการประเมินผลที่ได้รับระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรม ซึ่งรายละเอียดในการดำเนินการประเมิน ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในส่วนของการพัฒนาแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ข้างต้นเรียบร้อยแล้ว

2.7.2 การประเมินผลหลังจากสิ้นสุดการเข้าร่วมการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการประเมินผลในช่วงนี้ออกเป็น 2 รายการ ประกอบด้วย

2.7.2.1 การประเมินผลความรู้ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้รับภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมโดยใช้แบบทดสอบข้อเขียน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ทำการทดสอบในวันเสาร์ สัปดาห์สุดท้ายของการดำเนินการฝึกอบรม โดยใช้ระยะเวลาการทดสอบ 1 ชั่วโมง 30 นาที

2.7.2.2 การประเมินผลการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

ผู้วิจัยกำหนดให้ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ประเมินผลใน 4 มิติ ปฏิบัติการตอบสนองต่อรูปแบบการฝึกอบรมฯ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ และผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กรของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ โดยการประเมินผลดังกล่าวจะเกิดขึ้นในวันเสาร์ สัปดาห์สุดท้ายของการดำเนินการฝึกอบรมฯ และใช้ระยะเวลา 40 นาที

3.3.4 การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ ดังนี้

การตรวจสอบข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ และลงรหัส (coding) ข้อมูลตามข้อคำถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นการเตรียมข้อมูลสำหรับการนำเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. นำข้อมูลที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว กรอกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS Version 17 เพื่อคำนวณค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean: \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ในแต่ละข้อคำถาม
2. ตรวจสอบความครบถ้วนของค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ปรากฏในแต่ละข้อคำถาม
3. แปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่คำนวณได้ โดยจำแนกการแปลความหมายในแต่ละข้อคำถาม

3.3.5 การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยกำหนดวิธีการนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมฯ ด้วยการนำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยตาราง พร้อมทั้งแปลผลข้อมูลทางสถิติที่คำนวณได้ในแต่ละข้อคำถาม

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4: เพื่อวิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การดำเนินการเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยกำหนดให้ใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

4.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ประชากร

ผู้วิจัยกำหนดประชากรในการสนทนากลุ่มนี้ ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทุกคนที่เข้าร่วมการฝึกอบรม จำนวน 30 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสนทนากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) จากกลุ่มผู้เข้าร่วมการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม ทั้ง 30 คน ให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน เพื่อเป็นตัวแทนในการประชุมสนทนากลุ่ม

4.2 กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยกำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ในประเด็นกว้าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ รูปแบบการฝึกอบรม แนวทางการดำเนินการฝึกอบรม รวมทั้งปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ในอนาคต

4.3 ดำเนินการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการดำเนินการสนทนากลุ่ม ดังนี้

4.3.1 วางแผนการดำเนินการสนทนากลุ่ม

4.3.1.1 ผู้วิจัยกำหนดให้มีการจัดการสนทนากลุ่มภายในระยะเวลาประมาณ 15 วัน (หรือ 2 สัปดาห์) ภายหลังจากการดำเนินการฝึกอบรมฯ สิ้นสุดลง โดยดำเนินการ

จัดสนทนากลุ่มในช่วงเวลาประมาณ 9.00 – 16.00 ของวันเสาร์ หรือ วันอาทิตย์ เป็นระยะเวลา 1 วัน เพื่อความสะดวกของผู้เข้าร่วมประชุม

4.3.1.2 ผู้วิจัยเชิญผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดในงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 15 คน เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ในขณะที่ผู้วิจัยจะทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เพื่อประสานงานและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการสนทนากลุ่ม

4.3.1.3 ผู้วิจัยประชาสัมพันธ์การดำเนินการสนทนากลุ่มไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเชิญผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่สนใจ สามารถเข้าร่วมรับฟังการสนทนากลุ่มได้ โดยผู้วิจัยกำหนดจำนวนผู้ที่สนใจเข้าร่วมรับฟัง ประมาณ 40 คน

4.3.2 วิธีการเก็บข้อมูลในการสนทนากลุ่ม

4.3.2.1 จัดบันทึกประเด็นสำคัญ โดยผู้ช่วยผู้วิจัย

4.3.2.2 บันทึกภาพเคลื่อนไหว ด้วยเครื่องบันทึกภาพวิดีโอ

4.3.3 ดำเนินการสนทนากลุ่ม

4.3.3.1 ผู้วิจัยกล่าวต้อนรับผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 15 คน และผู้เข้าร่วมรับฟังการสนทนากลุ่ม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการจัดการสนทนากลุ่มในครั้งนี้

4.3.3.2 ผู้วิจัยเริ่มการดำเนินการสนทนา โดยการนำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการประเมินผลการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ เพื่อสะท้อนภาพการดำเนินการฝึกอบรม ที่ผ่านมา และตั้งคำถามต่อที่ประชุมเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ลักษณะการดำเนินการฝึกอบรม ที่ผ่านมา

4.3.3.3 ระหว่างการดำเนินการสนทนา ผู้วิจัยจะสรุปประเด็นที่สำคัญที่ได้จากการสนทนาและ หาความเชื่อมโยง ในลักษณะของผังความคิด และนำเสนอขึ้นบนจอภาพ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม และผู้เข้าร่วมรับฟังการสนทนากลุ่ม ได้เห็นอย่างชัดเจน

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการจัดบันทึกโดยผู้ช่วยผู้วิจัย และบทสนทนาจากการบันทึกภาพและเสียง มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการหาคำเหมือน และคำที่มีความหมายใกล้เคียงกัน รวมกลุ่มไว้เป็นประเด็นเดียวกัน

4.5 สรุปข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยสรุปข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ดังกล่าวข้างต้น โดยตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูลอีกครั้ง

4.6 การนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยนำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการสนทนากลุ่ม โดยใช้วิธีการเขียนบรรยายสรุปประเด็นที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมฯ ไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาออกเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียดการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาศภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัย

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 3 ผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ผลการกำหนดคำนิยามของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3.2 ผลการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

3.3 ผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

4.2 เงื่อนไขที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การนำเสนอผล การศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นการนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงในการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานและรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งผู้วิจัยผู้วิจัยได้ใช้ระยะเวลาประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่ เมษายน ถึง พฤษภาคม 2554 ในการพัฒนาแบบสัมภาษณ์ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยข้อมูลที่ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ มีดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

ข้อค้นพบที่ได้จากการเก็บข้อมูลในส่วนของบุคคลผู้ให้ข้อมูล เป็นลักษณะข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอด้วยตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 ข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	6	30.00
	หญิง	14	70.00
	รวม	20	100.00
ระดับ การศึกษาชั้น สูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	ปริญญาตรี	7	35.00
	ปริญญาโท	13	65.00
	ปริญญาเอก	0	0.00
	รวม	20	100.00

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาขาวิชาที่ สำเร็จ การศึกษา	จิตวิทยาแนะแนว	0	0.00
	บริหารธุรกิจ	5	25.00
	สังคมศาสตร์	6	30.00
	ภาษาศาสตร์	7	35.00
	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	5.00
	อื่น ๆ เช่น การบริหารสื่อสารมวลชน	1	5.00
	รวม	20	100.00
ประสบการณ์ ทำงานในการ ให้คำปรึกษา	5 – 10 ปี	16	80.00
	11 – 15 ปี	3	15.00
	มากกว่า 15 ปี	1	5.00
	รวม	20	100.00
ชื่อ ตำแหน่ง งานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษา	5	25.00
	เจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษาระดับอาวุโส	7	35.00
	ผู้จัดการฝ่ายและเจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษา หรือ ชื่อตำแหน่งงานอื่นที่มีลักษณะการรวม ตำแหน่งในด้านการบริหารและด้าน การให้บริการคำปรึกษาด้านศึกษา	5	25.00
	ผู้อำนวยการ หรือชื่อตำแหน่งงานอื่น ที่มี ลักษณะงานด้านการบริหารเพียงอย่างเดียว	3	15.00
	รวม	20	100.00

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขอบเขตภาระงาน (ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ภาระงาน)			
ภาระงานหลัก	ให้คำปรึกษาและดำเนินการเกี่ยวกับการสมัครเรียน	20	100.00
ภาระงานเสริม	กำหนดนโยบายการดำเนินงานของบริษัท	4	20.00
	ดำเนินกิจกรรมการตลาดและประชาสัมพันธ์บริษัท	18	90.00
	อื่น ๆ เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน งานแปลเอกสาร เป็นต้น	12	60.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่ให้ข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนใหญ่จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 ของจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด เป็นเพศหญิง และเป็นผู้ที่จบการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ของจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ ในขณะที่สาขาวิชาการศึกษาที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่ให้สัมภาษณ์สำเร็จการศึกษานั้นมีความหลากหลาย โดยส่วนใหญ่เป็นที่สำเร็จการศึกษาด้านภาษาศาสตร์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ของจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด ขณะที่ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ของจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ มีประสบการณ์ทำงานในด้านการให้คำปรึกษา เป็นระยะเวลา 5-10 ปี ขณะที่ชื่อตำแหน่งงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่ให้สัมภาษณ์ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับภาระงานที่แต่ละคนจะต้องปฏิบัติ โดยพบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ทุกคนที่ให้สัมภาษณ์จะต้องปฏิบัติภาระงานหลักในด้านการให้คำปรึกษาและดำเนินการเกี่ยวกับการสมัครเรียน ควบคู่กับการปฏิบัติภาระงานอื่น ๆ เสริม เช่น การดำเนินกิจกรรมการตลาดและประชาสัมพันธ์บริษัท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ของจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ หรือภาระงานด้านการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของบริษัท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ของจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งภาระงานอื่น ๆ เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน หรืองานแปลเอกสารของผู้ใช้บริการ โดยมีผู้ให้คำปรึกษา

ด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่ให้ข้อมูลต้องปฏิบัติภาระงานเสริมในด้านนี้ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ของจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์ในส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีคำถามพื้นฐานที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ

“ท่านมีความเข้าใจ (หรือมีการกำหนด) ประเด็นคำถามหรือไม่ ถ้ามี อย่างไร ถ้าไม่มี เพราะอะไร และ อยากให้มีการกำหนดในลักษณะใด”

ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล จนได้ข้อมูลที่ครบถ้วนแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปเป็นหัวข้อที่สำคัญ ๆ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 การกำหนดค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ”

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส เกี่ยวกับการกำหนดค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” มีดังนี้

“ผู้ที่มีประสบการณ์ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ นักเรียนที่เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ”

“คนที่ดำเนินการให้ข้อมูล และสมัครเรียนให้กับนักเรียนที่ต้องการไปเรียนต่างประเทศ”

“เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่นักเรียนและผู้ปกครองในการพิจารณาตัดสินใจเลือกหลักสูตรก่อนการสมัครอย่างจริงจัง โดยยึดเอาความต้องการและคุณสมบัติของนักเรียน”

“ผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานกับนักเรียน ผู้ปกครอง และมหาวิทยาลัย เพื่อทำให้ผู้ปกครองเกิดความสบายใจ และมั่นใจในการเดินทางไปศึกษาในต่างประเทศ”

“ผู้ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและมหาวิทยาลัยที่ตรงตามความต้องการของนักเรียน”

“คนที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและดำเนินการสมัครเรียน รวมทั้งประสานงานต่าง ๆ เพื่อให้นักเรียนสามารถไปเรียนต่างประเทศได้”

“คนที่ทำงานในบริษัทแนะแนวการศึกษาต่างประเทศ และมีหน้าที่ให้ข้อมูลติดต่อสถาบันการศึกษา ดำเนินการสมัคร และช่วยเหลือเรื่องการยื่นวีซ่าประเภทนักเรียน ให้กับนักเรียนที่จะไปเรียนต่างประเทศ”

หัวข้อที่ 2 การกำหนดค่านิยมของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ”

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส เกี่ยวกับการกำหนดค่านิยมของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” มีดังนี้

“ซีดีความรู้ ความสามารถและศักยภาพของผู้ให้คำปรึกษานานาชาติที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน”

“ความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษา”

“ความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลแก่นักเรียนและผู้ปกครองเพื่อให้ตัดสินใจใช้บริการแนะแนวการศึกษาในบริษัทฯ ของตนเอง”

“สิ่งที่ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถปฏิบัติงานได้”

“ความรู้ ความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการให้บริการแก่ลูกค้า”

“ความสามารถของการให้บริการแนะแนวแก่นักเรียนที่ต้องการเดินทางไปศึกษาในต่างประเทศ”

“ทักษะของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการให้บริการคำปรึกษาแก่นักเรียน”

หัวข้อที่ 3 การกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส เกี่ยวกับการกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

“โดยปกติแล้ว เก (ผู้ให้สัมภาษณ์) ก็จะทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและสถาบันที่น้อง ๆ ต้องการไปเรียน แล้วก็ประสานงานกับทางมหาวิทยาลัย จะว่าไป เกก็ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างมหาวิทยาลัยกับเด็ก ตั้งแต่ต้นจนจบแหละคะ”

“งานของพี่เหรอ ก็อย่างที่รู้ ๆ กันนั่นแหละ ก็มีให้ข้อมูลเด็ก ๆ เกี่ยวกับที่หลักสูตรที่เค้าจะไปเรียน แต่สำหรับพี่ ช่วงหลังพี่เริ่มทำงาน Counseling น้อยลงแล้วแหละ ปล่อยให้น้อง ๆ เค้าทำไป พี่เริ่มมาทำพวก Marketing แบบประชาสัมพันธ์การบริการของบริษัท แล้วก็คอยทำหน้าที่ช่วยเหลือน้อง ๆ Counselor ในบริษัท เวลาเค้าเจอปัญหา...”

“ในการทำงาน ปกติ พี่ก็ไม่ได้กำหนดขอบเขตอะไรมากมาย เพราะอย่างพี่ก็มีผู้ปกครอง (หมายถึง ผู้ใช้บริการ) โทรเข้ามาหาบ้าง แต่ส่วนใหญ่ พี่จะปล่อยให้น้อง ๆ counselor ในบริษัททำ ส่วนพี่จะเริ่มออกไปทำการตลาดข้างนอกมากกว่า”

“อย่างของนพ หน้าหลัก ๆ ก็ให้ข้อมูลและก็ติดต่อกับทางสถาบันที่น้อง (ผู้ใช้บริการ) เลือกลง แต่พี่จะไม่มานั่งกรอกใบสมัครแล้วนะ ไม่ไหว นพจะมี adim มาช่วยเตรียมพวกเอกสารให้อีกที.....”

“ส่วนใหญ่ งานหลัก ๆ ของหนู เจ้านายเค้าจะให้หนูโทร ตามลูกค้าที่ได้ข้อมูลมาจากในงาน แล้วก็ให้ข้อมูลว่าเค้าอยากไปเรียนที่ไหน จากนั้น ก็สมัครเรียน ติดต่อสถาบัน ก็เรียกว่า ทำหมดแหละคะ ตั้งแต่เปิด ยัน ปิดเคสเลย”

หัวข้อที่ 4 การค้นหาความรู้ เทคนิค หรือความสามารถในการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นเฉพาะด้าน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส เกี่ยวกับการค้นหาความรู้ เทคนิค หรือความสามารถในการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นเฉพาะด้านซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

“สำหรับบริษัท ของพี่ (ผู้ให้สัมภาษณ์) พี่จะกำหนดอยู่แล้วว่า คนที่จะมาทำงานในตำแหน่ง Counselor จะต้องมีความรู้เรื่องอะไรบ้าง อย่างน้อย ๆ ก็ต้องพูดภาษาอังกฤษได้ กับพวกโปรแกรมคอมพิวเตอร์ word excel อะไรนี่ ต้องได้นะ พี่ก็เคยมาสอนงานเรื่องพวกนี้”

“ถ้าใครใช้ e-mail outlook ไม่เป็น เจ้านายหญิง คำไม่รับหรอกพี่”

“...เทคนิคการโน้มน้าวใจคน นี่สำคัญนะ ผม (ผู้ให้สัมภาษณ์) เห็นอาจารย์ (เจ้าของธุรกิจ) คำบ่น ๆ อยู่เหมือนกันว่าอยากได้ คนที่รู้จักวิธีโน้มน้าวใจคนเก่ง ๆ เข้ามาทำงานเลย จะได้ไม่เหนื่อยสอน....”

“เบื้องต้นเลย ต้องพูดภาษาอังกฤษได้ แล้วถ้าเคยมีประสบการณ์ไปเรียนต่างประเทศมายิ่งดี....”

“สมัยนี้ ทักษะคอมพิวเตอร์พื้นฐาน พวก world excel ต้องได้ แล้วอีกอย่าง อาชีพอย่างเรา (หมายถึง อาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ) ภาษาอังกฤษ สำคัญที่สุด ใครพูดภาษาอังกฤษไม่ได้ก็จบกัน.....”

หัวข้อที่ 5 การกำหนดและเรียงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาฯ ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส เกี่ยวกับการกำหนดและเรียงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาฯ ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

“...น่าสนใจดีนะคะ ทำให้พี่เพิ่งมาคิดได้ว่าการ Counselling ที่พี่ทำมีขั้นตอนอะไรบ้าง แต่เอาจริง ๆ นะ พี่ก็ไม่ได้สนใจหรอก ว่ามีขั้นตอนอะไรบ้าง เอาแค่ให้ครบ ๆ น้อง (ผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ) คำสามารถเดินทางไปเรียนต่อได้เร็วที่สุด ก็แค่นั้นแหละ”

“ขั้นตอนการให้บริการ เฮอร์พี (ผู้วิจัย) มันเริ่มจากอะไรบ้าง หลัก ๆ ก็ให้ข้อมูล แล้วก็โทรตามน้อง (ผู้ให้บริการ) มาสมัครเรียน แล้วก็ตามเอกสาร offer จากโรงเรียน แล้วก็ให้พวกน้อง ๆ (ผู้ให้บริการ) คำจ่ายตั้งค์ จะได้ ريب ๆ ทำวีซ่า แล้วก็จะได้ريبจบ case ก็ประมาณนี้แหละพี่”

“ปกติ มดก็จะเริ่มจากการถามข้อมูลเกี่ยวกับน้อง (ผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ) ก่อนว่า คำจบด้านไหนมา อยากเรียนอะไร อยากไปประเทศไหน แล้วมดก็มาดูว่ามีที่ไหน (หมายถึงสถาบันการศึกษา) เหมาะกับน้องคำบ้าง แล้วก็ส่งข้อมูลให้ จากนั้น ถ้าน้องคำสนใจก็ดำเนินการสมัครเลย แล้วระหว่างที่รอเอกสารตอบรับจากมหาวิทยาลัย เราก็ไปทำเรื่องจองตั๋วเครื่องบิน ประสานงานเรื่องที่พักกับหน่วยงานที่คำดูแลเรื่องที่พักของมหาวิทยาลัย แล้วพอได้เอกสารตอบรับมา เราก็ให้น้องريبจ่ายเงิน เพื่อเอาเอกสารยืนยันการตอบรับจากมหาวิทยาลัย มาขอวีซ่าอีกครั้ง ซึ่งอันนี้มันใช้เวลาพี่ กว่าจะได้ก็อย่างต่ำ 1 อาทิตย์ เราก็มีเวลาไปช่วยน้อง

เตรียมเอกสารขอวีซ่า แล้วถ้าสถานทูตไหนต้องจองคิวขอวีซ่า เราก็จะได้ทำเลย จากนั้น ก็ขอวีซ่า ซึ่งขั้นตอนนี้ บางประเทศรอที่ 8 อาทิตย์เลย มดก็จะให้น้องเริ่มไปเตรียมตัวชื่อของ จัดกระเป๋า แล้วทางเราก็ confirm กับมหาวิทยาลัยเรื่องที่พัก ก็กับการจัดรถมารับจากสนามบิน พอได้วีซ่า น้องก็เตรียมไปได้เลย....”

“ทั่ว ๆ ไปก็จะเริ่มจากให้ข้อมูล แล้วก็ส่งใบสมัครให้มหาวิทยาลัย จากนั้น ก็ตามเอกสารตอบรับมาให้นักเรียนเพื่อเอาไปชำระเงิน แล้วก็เตรียมขอวีซ่า ค่ะ”

หัวข้อที่ 6 การวิเคราะห์และจำแนกภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส เกี่ยวกับการวิเคราะห์และจำแนกภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

“...วิเคราะห์ภาระงานหรือ มันคืออะไรหะ เพราะเวลา นพ (ผู้ให้สัมภาษณ์) ทำงาน นพไม่เคยมานั่งวิเคราะห์หรือคิดว่ามันมีภาระงานอะไรบ้าง ก็ทำ ๆ ไปนั่นแหละคะ”

“ถ้าจะให้บอกว่า ภาระงานที่ต้องทำให้แต่ละขั้นตอน มันก็เช่น การค้นหาข้อมูลทาง Internet การส่งใบสมัครให้นักเรียน การส่งเมลล์ตามเอกสารตอบรับจากโรงเรียน ประมาณนี้ หรือเปล่าหะ ก็ไม่แน่ใจเหมือนกันนะ”

“วิเคราะห์ภาระงานหรือ..(แสดงสีหน้าครุ่นคิด)..ยังงี้ดีหะ เพราะเวลาทำงานหญิง ไม่ได้มานั่งวิเคราะห์ว่าจะต้องทำอะไรบ้าง มันเป็นไปตามขั้นตอนที่ต้องทำมากกว่า เช่น ขั้นตอนการให้ข้อมูล ก็ไปหาข้อมูลจากโบว์ชัวร์ หรือในอินเทอร์เน็ต หรืออย่างตอนสมัครเรียน ก็ส่งเมลล์ (หมายถึง อีเมลล์) ไปทางมหาวิทยาลัย หญิงก็ทำไปอย่างนี้นะคะ ไม่ได้มีการกำหนดเป็นรายการว่า 1 2 3 ต้องทำอะไร...”

หัวข้อที่ 7 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส เกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

“พี่ (ผู้ให้สัมภาษณ์) ว่านะ Counselor อย่างพวกเรานี้ เรื่องวีซ่านักเรียน สำคัญที่สุดเลย เพราะขึ้นเด็ก ๆ (หมายถึงผู้ใช้บริการ) ถูกปฏิเสธวีซ่าหะ ซวยเลย แล้วแถมข้อมูลก็ชอบ

เปลี่ยนบ่อย ๆ ด้วย พี่ต้องคอยเช็คกับสถานทูตอยู่บ่อย ๆ....ส่วนเรื่องอื่นหรือ ก็อะไรดีแหละ ข้อมูลเกี่ยวกับโรงเรียนก็พอหาได้จาก Brochure อิม ก็น่าจะประมาณนี้นะ”

“นี่เลย ต้องข้อมูลวีซ่าสำคัญมาก ขอย้ำเลยนะว่า สำคัญมาก เดือนที่แล้ว ลูกค้า (หมายถึงผู้ให้บริการ) เก่ โดนปฏิเสธวีซ่า เพราะเรื่องเตรียมเอกสารนี่แหละ เก่ มีเงินไปเป็น อาทิตย์เลยนะพี่”

“คนที่จะเป็น Counselor ได้นี้ อย่างน้อย ๆ เรื่องระบบการศึกษาของประเทศที่ตัวเองให้บริการ ต้องแม่นนะ ไม่เช่นนั้น ให้ข้อมูลมั่ว ๆ ก็วางแผนให้เด็ก (หมายถึงผู้ให้บริการ) ไม่ได้ ก็แยกันพอดี”

หัวข้อที่ 8 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับ อาวุโส เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

“ทักษะของ Counselor หรือ ก็ต้องเป็นคนที่พุดูเรื่องซี อาชีพออย่างเราให้ข้อมูล เป็นหลัก ถ้าพุดไม่รู้เรื่อง ก็ไม่ทำมาหากินกันแล้ว”

“สำหรับเบสนะพี่ เบสว่า ทักษะหนึ่งที่เราอาจจะคาดไม่ถึง แต่เบสว่า มันสำคัญนะ พี่ ก็อะไรแหละ ประมาณว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาแหละ เพราะอย่างของเบส ไม่รู้อะไร ปัญหาร้อยแปดพันประการ แล้วแต่ละปัญหาก็กี่ไม่ซ้ำกันเลย เบสถึงว่า พวกเราถ้าจะให้เก่ง ๆ ก็ ต้องนี่แหละ รู้จักแก้ปัญหาเก่ง ๆ เลยพี่”

“ผมว่า ทักษะการสื่อสารนะพี่ เอาหมดแหละ ฟัง พุด อ่าน เขียน ผมว่าสำคัญกับ งานของพวกเรานะ ไหนจะต้องฟังข้อมูลจากลูกค้า พุดจาสื่อสารให้พวกเค้ารู้เรื่อง เข้าใจ แถม ข้อมูลก็เยอะ ที่สำคัญยังต้องเขียนภาษาอังกฤษให้รู้เรื่องอีก วัน ๆ พวกเราส่งเมล เยอะแคะไหน พี่ก็ จะน่าพอดู”

“จริง ๆ ตามหน้าที่การงานของพวกเรา (หมายถึง วิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ) ก็ต้องใช้ทักษะ อะไรต่อมิอะไรเยอะเหมือนกันนะ ไหนจะทักษะพุด ไหน จะต้องรู้จักหาข้อมูลสารพัด”

หัวข้อที่ 9 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส เกี่ยวกับคุณลักษณะที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

“ปกติพี่ก็ไม่ค่อยไปจุกจิกกับเรื่องการแต่งตัวของพวกน้อง ๆ Counselor ในบริษัท ซักเท่าไรหรอกนะ แต่แหม วันนั้น ทนไม่ได้จริง ๆ เล่นใส่กางเกงขาสั้น มาทำงาน ถึงแม้จะเป็นวันเสาร์ก็เถอะ เกิดมีลูกค้าเข้ามาจะว่าไง พี่ก็เลย แว้ดเข้าไปให้ซะ”

“อืม คุณลักษณะหรือคะ....คุณว่านะพี่ น่าจะต้องเป็นเรื่องนี้ซิ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อันนี้สำคัญนะคะ คนทำงานบริการอย่างพวกเรา นะ”

“ไม่เชื่อก็ต้องเชื่อนะคะ คุณ..(ผู้วิจัย)... เจ้านาย นพ. เค้าส่งพวกน้องใหม่ ในบริษัท ไปดูงาน หรือไม่งั้นก็ไปลงครอสเรียนภาษาซัก 3 เดือนที่ต่างประเทศเลย เพราะเค้าถือว่าอยากให้มีประสบการณ์เป็นนักเรียนนอกจริง ๆ เจ้านาย นพ. เค้า Mong เรื่องนี้สำคัญคะ”

“คุณลักษณะของ Counselor หรือ ก็มีหลายอย่างนะ อย่างเรื่องการแต่งกาย เรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หรือว่า อย่างเรื่องการอดทนในการทำงาน อันนี้ก็สำคัญนะคะ”

หัวข้อที่ 10 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส เกี่ยวกับทัศนคติที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

“อาชีพอย่างพวกเรา พี่มองว่าเป็นงานจุกจิกนะ นักเรียนไปคนเดียว แต่ต้องทำงานกับคนทั้งบ้าน ไหนจะพ่อแม่ น้ำ อ่า เยอะ ถ้าใจไม่รัก พี่ว่าทำไม่ได้หรอก”

“งานให้บริการคำปรึกษา แบบนี้ สิ่งหนึ่งที่ มินท์ (ผู้ให้สัมภาษณ์) เห็นว่ามีความสำคัญก็คือ ความซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ เราควรจะต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และที่สำคัญ บริษัท ของมินท์ จะไม่ทำเลยนะ การที่ให้ลูกค้าโอนเงินค่าเทอมเข้าบริษัท แล้วบอกจะโอนให้สุดท้าย เห็นมาหลายรายแล้ว โกงเงินลูกค้าไปเฉยเลย”

“จริง ๆ นะพี่ ผมหนะอยากให้พวกเรา (หมายถึง ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ) มีคุณธรรมในการให้บริการซักนิดนึง เรื่องคุณธรรม จริยธรรม อะไรนี่ สำคัญนะ ไม่เช่นนั้น ผมว่า พวกเราจะทำงานกันลำบาก”

หัวข้อที่ 11 การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับ
อาวุโส เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้าน
การศึกษานานาชาติ มีดังนี้

“นักเรียนมีความพร้อมในการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ”

“โรงเรียนที่ บริษัทฯ เป็นตัวแทน มีนักเรียนไปเรียนอย่างสม่ำเสมอ”

“บริษัทมีกำไรจากการให้บริการ”

“ลูกค้ามีความมั่นใจในบริการของบริษัทฯ”

“ช่วยให้นักเรียนได้เรียนในสิ่งที่ต้องการ”

หัวข้อที่ 12 รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับ
ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การศึกษาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ในส่วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบการ
ฝึกอบรมฯ มีดังนี้

“เรื่องการอบรมเหรอ พี่ก็ไปอยู่บ่อย ๆ ที่เค้าจัดกันเป็นประจำก็ของ AEI
(Australia Education International) ส่วนใหญ่เป็นแบบ Agent Training workshop ก็จัดแบบ
เต็มวัน ข้อมูลก็ไม่เห็นมีอะไรเลย ทาง AEI เค้าจะ update ข้อมูลจำนวนนักเรียนในแต่ละปีที่
เดินทางไปเรียนในออสเตรเลีย แต่หลัก ๆ พี่ว่า พี่ไปงานแบบนี้ เพราะอยากไปเจอพวก เพื่อน ๆ
บริษัทอื่น มากกว่า”

“การอบรม ก็มีอย่างบางที่ พวกมหาวิทยาลัย มาเมืองไทยที่ก็ขอจัดอบรมให้กับ
Agent เค้าก็มาให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรมหาวิทยาลัยเค้านั้นแหละ จัดทีก็ครึ่งวัน กินเที่ยงเสร็จก็
แยกย้าย”

“ถ้าจะพูดถึงเรื่องอบรม เคยเห็นเหมือนกันของ สถานทูตออสเตรเลียจัด เป็นแบบ
online เรียกว่า PIER Online แต่หนะ จิตไม่มีเวลาเข้าไปลงทะเบียน เลยไม่ได้สนใจ แล้วที่สำคัญ
ได้ยินมาว่า เสียตั้งค์ด้วย ไม่ไหวคะ เจ้านายเค้าก็ไม่จ่ายให้จัดหรอกคะ”

โดยสรุปภาพรวมของการศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์
ในหัวข้อต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) การกำหนดค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้าน

การศึกษานานาชาติ” 2) การกำหนดค่านิยมของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” 3) การกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 4) การค้นหาความรู้ เทคนิค หรือความสามารถในการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นเฉพาะด้าน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 5) การกำหนดและเรียงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 6) การวิเคราะห์และจำแนกภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 7) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 8) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 9) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 10) การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 11) การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 12) รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกในหัวข้อดังกล่าวเหล่านี้ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่ให้ข้อมูลมีความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในบริบทของภาพรวมการปฏิบัติงานในวิชาชีพการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มากกว่าการให้ความสำคัญกับการระบุลักษณะที่เฉพาะเจาะจงของข้อกำหนดที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ รวมถึงขอบเขตภาระงานที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งไม่มีการกำหนดเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน และมุ่งเป้าหมายที่สำคัญของการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ อันจะทำให้เกิดผลกำไรตอบแทนต่อองค์กร มากกว่าการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายในลักษณะที่มุ่งหวังผลกำไรเช่นนี้ สอดคล้องกับข้อค้นพบที่ได้ในประเด็นของการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งไม่ตอบสนองต่อการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หากแต่เป็นเพียงการจัดการฝึกอบรมเพื่อให้ข้อมูลที่สนับสนุนการให้บริการคำปรึกษาและสร้างสำเร็จในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเท่านั้น

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การนำเสนอผลการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ศึกษาค่านิยมของวิชาชีพและสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ประกอบด้วยการดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรม ในขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนี่ 6 ดังนี้

1. กำหนดและอธิบายค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
2. กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน
3. กำหนดภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
4. วิเคราะห์ภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและเพิ่มเติมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
5. กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
6. เรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2.2 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม ประกอบด้วยการดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรม ในขั้นตอนที่ 7 ถึง ขั้นตอนี่ 8 ดังนี้

7. พัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
8. พัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

8.1 ชั้นเตรียมการ

8.1.1 ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงให้ดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

8.1.2 ประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

8.2 ชั้นดำเนินการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรม

8.2.1 คัดเลือกสาระสำคัญเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

8.2.2 พัฒนารูปแบบคู่มือการเรียนรู้และระบบการจัดการการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

8.2.3 นำคู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาแล้ว ไปทดลองภาคสนามและปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้

2.3 ดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ประกอบด้วย การดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรม ในขั้นตอนที่ 9 ถึง ขั้นตอนที่ 10 ดังนี้

9. นำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

9.1 ชั้นเตรียมการ

9.1.1 คัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนที่ใช้สำหรับดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

9.1.2 คัดเลือกผู้เรียนเพื่อเข้ากลุ่มการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

9.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมฯ

9.2.1 จัดปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมสมาชิกกลุ่มผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

9.2.2 เริ่มดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในคู่มือการเรียนรู้ โดยการปรับมุมมองของปัญหาด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นจากสมาชิกกลุ่มผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

9.2.3 ผู้เรียนร่วมกันพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

9.2.4 ผู้เรียนนำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาสู่การปฏิบัติจริง

9.2.5 ผู้เรียนนำเสนอผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่ได้รับการคัดเลือกในการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้

9.2.6 ผู้เรียนร่วมกันสรุปผลที่ได้จากการปฏิบัติแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหา

9.2.7 ประเมินผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ โดยใช้แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

10. สรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ตอนที่ 3 ผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การนำเสนอผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยแบ่งขอบเขตการนำเสนอผลการทดลองออกเป็น 3 ระยะ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ผลการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การดำเนินการศึกษาการกำหนดค่านิยมของวิชาชีพและสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในงานวิจัยนี้ เป็นไปตามขั้นตอนการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมฯ ในขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 6 ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาด้วยแบบสอบถามเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัย ได้นำ มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 17 เพื่อหาค่าเฉลี่ยของข้อมูล (Mean: \bar{X}) และการกระจายของข้อมูลจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยมีรายละเอียดข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม ดังนี้

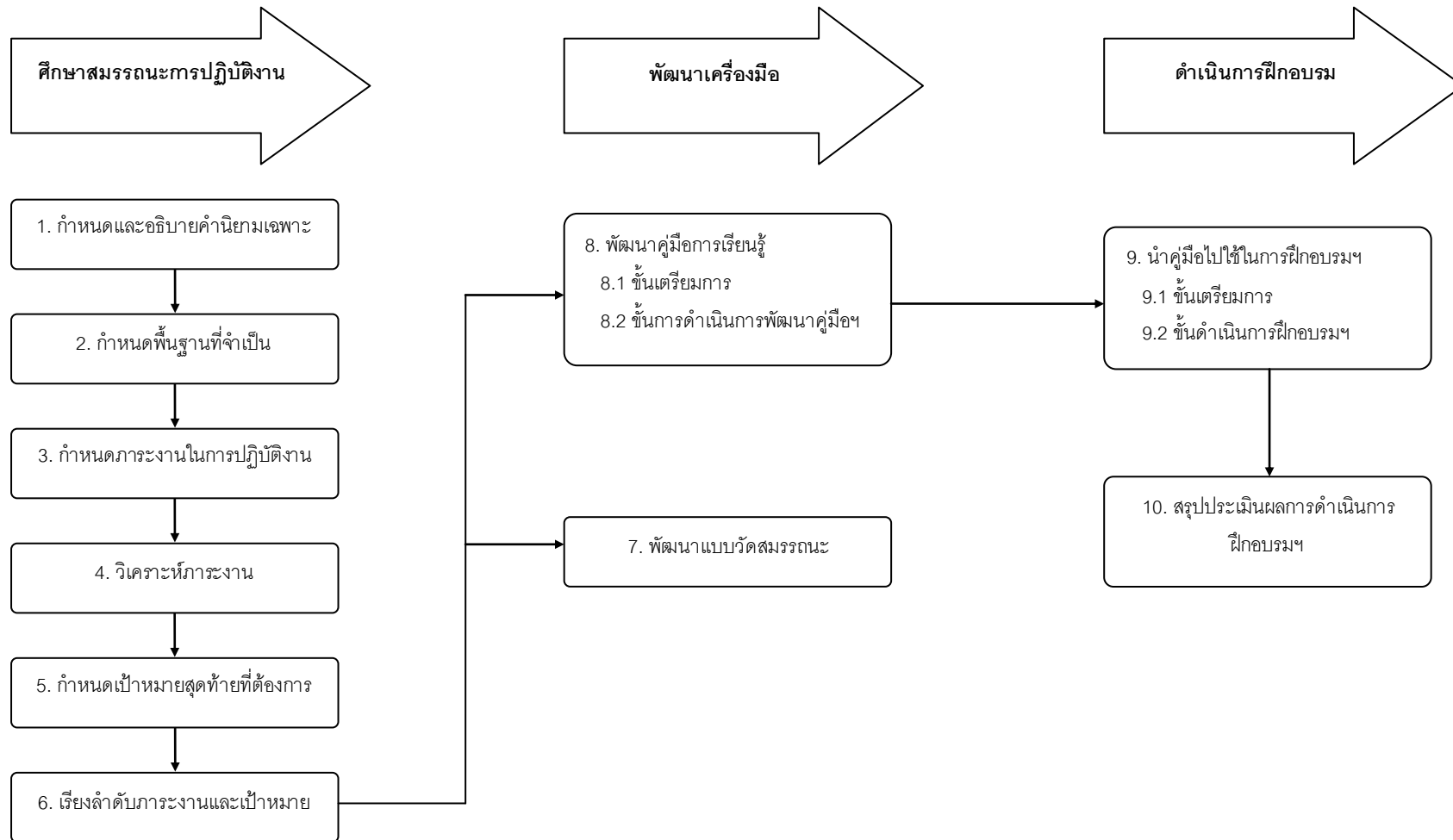
3.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อค้นพบที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนของ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

ตารางที่ 12 ข้อค้นพบที่ได้จากการตอบแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	13	5.75
	หญิง	213	94.25
	รวม	226	100.00
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	ปริญญาตรี	75	33.18
	ปริญญาโท	151	66.81
	ปริญญาเอก	0	0.00
	รวม	226	100.00

แผนภาพที่ 5 สรุปผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ



ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		ผู้ตอบแบบสอบถาม	
		จำนวน	ร้อยละ
สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา	จิตวิทยาแนะแนว	1	0.44
	บริหารธุรกิจ	80	35.40
	สังคมศาสตร์	83	36.72
	ภาษาศาสตร์	35	15.49
	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	19	8.41
	อื่น ๆ เช่น การบริหารสื่อสารมวลชน และสัตวภิบาล	8	3.54
	รวม	226	100.00
ประสบการณ์ทำงานในการให้คำปรึกษา	ต่ำกว่า 1 ปี	11	4.87
	1 – 4 ปี	91	40.26
	5 – 10 ปี	98	43.36
	11 – 15 ปี	25	11.06
	มากกว่า 15 ปี	1	0.44
	รวม	226	100.00

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 12 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จำนวน 213 คน (ร้อยละ 94.2) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เป็นหญิง และผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนที่ตอบแบบสอบถาม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า ในขณะที่ สาขาวิชาที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จบการศึกษาอยู่ในกลุ่มวิชาด้านสังคม เช่น สาขาวิชาสังคมศาสตร์ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 36.72 สาขาบริหารธุรกิจ จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 35.40 และ สาขาวิชาภาษาศาสตร์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.49 โดยมีเพียงผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.44 ที่สำเร็จการศึกษาด้านจิตวิทยาแนะแนว นอกจากนี้สำหรับระยะเวลาประสบการณ์การทำงานในการให้คำปรึกษา ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานประมาณ 5 -10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 43.36 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 13 ข้อค้นพบที่ได้จากการสอบถามข้อมูลขอบเขตภาระงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอบเขตภาระการปฏิบัติงาน		ผู้ตอบแบบสอบถาม (N=226)			
		ปฏิบัติ		ไม่ปฏิบัติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการค่าปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	226	100.00	0	0.00
2.	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการค่าปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	226	100.00	0	0.00
3.	ติดต่อผู้ให้บริการค่าปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการตัดสินใจสมัครเรียน	226	100.00	0	0.00
4.	ติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการค่าปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ และสถาบันการศึกษาที่ได้รับการคัดเลือก เพื่อดำเนินการสมัครเรียนในหลักสูตรที่ต้องการ	226	100.00	0	0.00
5.	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการค่าปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการดำเนินการชำระค่าเล่าเรียน ตามที่สถาบันการศึกษากำหนด	189	83.63	37	16.37

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ขอบเขตภาระการปฏิบัติงาน		ผู้ตอบแบบสอบถาม (N=226)			
		ปฏิบัติ		ไม่ปฏิบัติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6.	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน เพื่อเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศที่ผู้เรียนตัดสินใจสมัครเรียน	226	100.00	0	0.00
7.	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการจัดหาที่พักที่ระหว่างการศึกษาในต่างประเทศ ที่ตรงตามความต้องการของผู้สมัครเรียน	188	83.18	38	16.81
8.	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการจัดหาตั๋วเครื่องบินเพื่อเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ผู้เรียนตัดสินใจสมัครเรียน	143	63.27	83	36.72
9.	ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสถาบันการศึกษาในการจัดบริการรถรับจากสนามบิน	219	96.90	7	3.10
10.	จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทางสำหรับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	219	96.90	7	3.10

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ขอบเขตภาระการปฏิบัติงาน		ผู้ตอบแบบสอบถาม (N=226)			
		ปฏิบัติ		ไม่ปฏิบัติ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
11.	จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการลงทะเบียนเรียนสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	226	100.00	0	0.00
12.	ให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเกี่ยวกับกฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาฯ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	226	100.00	0	0.00
13.	กำหนดนโยบายทางด้านการตลาดของบริษัทฯ ที่ปฏิบัติงานอยู่	47	20.80	179	79.20
14.	เข้าร่วมกิจกรรมทางด้านการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์บริการของบริษัทฯ ที่ปฏิบัติงาน	218	96.46	8	3.54
15.	อื่น ๆ เช่น การออกแบบเอกสารประชาสัมพันธ์การบริการของบริษัทฯ	8	3.54	218	96.46

ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตภาระงานที่ต้องปฏิบัติสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถจัดกลุ่มภาระงานดังกล่าวออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 งานด้านการให้ข้อมูล: การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ต้องการการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ และ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบวีซ่าประเภทนักเรียน

กลุ่มที่ 2 งานด้านการติดต่อประสานงาน: การติดต่อผู้ให้บริการเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม และการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ กับสถาบันการศึกษา

กลุ่มที่ 3 งานด้านการอำนวยความสะดวก: การอำนวยความสะดวกในการดำเนินการขอวีซ่าประเภทนักเรียน และการจัดเตรียมเอกสารสำหรับการลงทะเบียนเรียน

3.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การนำเสนอข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม (Mean: \bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) รวมทั้งการแปลความหมายของระดับความคิดเห็น โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 1.00 – 1.50) จนกระทั่งถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด (\bar{X} ระหว่าง 4.51 – 5.00) โดยที่รายละเอียดข้อมูลที่ได้ในแต่ละประเด็น มีดังนี้

ตารางที่ 14 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดค่านิยามเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ”

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
1.	การกำหนดค่านิยามเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ			
	1.1 บุคคลที่มีกระบวนการเลือกอำนวยความสะดวกตัดสินใจของผู้ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	3.00	0.99	เห็นด้วยปานกลาง
	1.2 บุคคลที่มีวิธีการเลือกอำนวยความสะดวกตัดสินใจของผู้ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	2.85	0.90	เห็นด้วยปานกลาง
	1.3 บุคคลที่มีกระบวนการและวิธีการเลือกอำนวยความสะดวกตัดสินใจของผู้ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	3.89	0.84	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.25	0.91	เห็นด้วยปานกลาง

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 14 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.89$) สำหรับการกำหนดค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” หมายถึง บุคคลที่มีกระบวนการและวิธีการเชื้ออำนวยการต่อการตัดสินใจของผู้ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ

ตารางที่ 15 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดค่านิยมเฉพาะของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ”

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
2	การกำหนดค่านิยมเฉพาะของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ			
	2.1 <u>ความรู้</u> ที่ใช้เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	2.88	1.00	เห็นด้วยปานกลาง
	2.2 <u>ทักษะ</u> ที่ส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	2.83	1.07	เห็นด้วยปานกลาง
	2.3 <u>คุณลักษณะ</u> ที่ส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	2.90	1.09	เห็นด้วยปานกลาง
	2.4 <u>ทัศนคติ</u> ที่ส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.00	1.10	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
2	การกำหนดค่านิยมเฉพาะของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ต่อ)			
	2.5 <u>ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และทัศนคติเชิงสร้างสรรค์</u> ที่ประกอบกันเข้าเพื่อส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.73	0.80	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.07	1.01	เห็นด้วยปานกลาง

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 15 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.73$) สำหรับการกำหนดค่านิยมเฉพาะของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” ที่มีความหมายว่า ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ที่ประกอบกันเข้าเพื่อส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ตารางที่ 16 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดภาระงานที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะต้องปฏิบัติ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
3	การกำหนดภาระงานที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะต้องปฏิบัติ			
	3.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ต้องการ	3.59	0.84	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
3	การกำหนดภาระงานที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะต้องปฏิบัติ (ต่อ)			
	3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ต้องการ	3.36	0.84	เห็นด้วยปานกลาง
	3.3 การติดต่อผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับประกอบการตัดสินใจสมัครเรียน	3.48	0.75	เห็นด้วยปานกลาง
	3.4 การทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ และสถาบันการศึกษาที่ได้รับการคัดเลือก เพื่อดำเนินการสมัครเรียนในหลักสูตรที่ต้องการ	3.28	0.81	เห็นด้วยปานกลาง
	3.5 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศในการดำเนินการชำระค่าเล่าเรียน ตามที่สถาบันการศึกษากำหนด	3.27	0.87	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
3	การกำหนดภาระงานที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะต้องปฏิบัติ (ต่อ)			
	3.6 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการดำเนินการยื่นคำร้องขอ วีซ่าประเภทนักเรียน เพื่อเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศที่ตัดสินใจสมัครเรียน	3.66	0.75	เห็นด้วยมาก
	3.7 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการจัดหาที่พักที่ระหว่างการศึกษาในต่างประเทศ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการฯ	3.07	0.93	เห็นด้วยปานกลาง
	3.8 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการจัดหาตัวเครื่องบินเพื่อเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจสมัครเรียน	3.21	0.89	เห็นด้วยปานกลาง
	3.9 การติดต่อประสานงานหน่วยงานของสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการรถรับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ จากสนามบินเมื่อเดินทางไปถึงประเทศที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจสมัครเรียน	3.42	0.70	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
3	การกำหนดภาระงานที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะต้องปฏิบัติ (ต่อ)			
	3.10 การจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทางสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่จะเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ผู้ให้บริการตัดสินใจสมัครเรียน	3.05	0.85	เห็นด้วยปานกลาง
	3.11 การจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการลงทะเบียนเรียนสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่จะเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ผู้ให้บริการตัดสินใจสมัครเรียน	3.06	0.80	เห็นด้วยปานกลาง
	3.12 การให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเกี่ยวกับกฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศที่ผู้ให้บริการตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	3.64	0.83	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.34	0.82	เห็นด้วยปานกลาง

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 16 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) กับภาระงานต่าง ๆ ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะต้องปฏิบัติ โดยภาระงานที่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุดได้แก่ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการฯ ในการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน (\bar{X} = 3.66) รองลงมาได้แก่ การให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้ให้บริการฯ เกี่ยวกับกฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภท

นักเรียน ($\bar{X} = 3.64$) และ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.59$) ในขณะที่ภาระงานอื่น ๆ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ การติดต่อผู้ใช้บริการฯ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม การทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการฯ และสถาบันการศึกษา เพื่อดำเนินการสมัครเรียน การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการฯ ในการดำเนินการชำระค่าเล่าเรียน การประสานงานเพื่อจัดหาที่พัก การบริการจองตั๋วเครื่องบิน และจัดรถรับจากสนามบิน รวมถึงการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทางสำหรับผู้ใช้บริการ ถือว่าเป็นกลุ่มภาระงานที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลาง (\bar{X} ระหว่าง 2.51 – 3.50)

ตารางที่ 17 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
4	ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน			
	4.1 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของที่พักประเภทต่าง ๆ สำหรับนักศึกษาในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ต้องการเดินทางไปศึกษา	3.78	0.71	เห็นด้วยมาก
	4.2 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะภูมิอากาศตลอดทั้งปี ของประเทศซึ่งผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อ	3.68	0.78	เห็นด้วยมาก
	4.3 ความรู้เกี่ยวกับข้อห้ามในการนำสิ่งของต่าง ๆ เข้าประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะเดินทางเข้าไปศึกษา	3.82	0.71	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.76	0.73	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 17 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) กับความรู้พื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน โดยความรู้ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงที่สุดได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับข้อห้ามในการนำสิ่งต่าง ๆ เข้าประเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการเดินทางไปศึกษา ($\bar{X} = 3.82$) ขณะที่ ความรู้เกี่ยวกับลักษณะที่พักประเภทต่าง ๆ สำหรับนักเรียน และความรู้เกี่ยวกับภูมิอากาศของประเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการเดินทางไปศึกษา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ในอันดับรองลงมาที่ 3.78 และ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
5	ทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน			
	5.1 ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อบังคับงานเอกสาร เช่น Word Excel และ PowerPoint	4.06	0.73	เห็นด้วยมาก
	5.2 ทักษะการใช้อุปกรณ์สื่อสารพื้นฐานในสำนักงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร และเครื่องโทรสาร	4.00	0.74	เห็นด้วยมาก
	5.3 ทักษะการนำเสนอขายการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติผ่านการพูดคุยทางโทรศัพท์	3.96	0.73	เห็นด้วยมาก
	5.4 ทักษะการโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจสมัครเรียนในหลักสูตรที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ นำเสนอ	3.96	0.72	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.99	0.73	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 18 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) กับทักษะพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน โดยทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เป็นทักษะที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาได้แก่ ทักษะการใช้อุปกรณ์สื่อสารพื้นฐานในสำนักงาน ($\bar{X} = 4.00$) และทักษะการโน้มน้าวจิตใจ ($\bar{X} = 3.96$)

ตารางที่ 19 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะพื้นฐานเฉพาะวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
6	คุณลักษณะพื้นฐานเฉพาะวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน			
	6.1 เป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง	3.89	0.77	เห็นด้วยมาก
	6.2 เป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานฯ	3.97	0.78	เห็นด้วยมาก
	6.3 เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.97	0.76	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.94	0.77	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 19 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) กับคุณลักษณะพื้นฐานต่าง ๆ เฉพาะวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะพื้นฐานที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) สูงสุด มี 2 คุณลักษณะได้แก่ ความเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานฯ และความเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานฯ ที่ 3.97 ขณะที่คุณลักษณะของความเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) 3.89

ตารางที่ 20 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับทัศนคติพื้นฐานเชิงสร้างสรรค์ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
7	ทัศนคติพื้นฐานเชิงสร้างสรรค์ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน			
	7.1 มีความจงรักภักดีต่อบริษัทแนวทางการศึกษานานาชาติ ที่ผู้ให้คำปรึกษาปฏิบัติงานอยู่	3.92	0.74	เห็นด้วยมาก
	7.2 มีความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯยอมเปิดเผยต่อผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	4.01	0.71	เห็นด้วยมาก
	7.3 มีน้ำใจช่วยเหลือในกรณีให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติบางคนไม่สามารถปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้สำเร็จลุล่วง	4.18	0.64	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	4.04	0.70	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 20 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) กับทัศนคติเฉพาะวิชาชีพพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน โดยทัศนคติของความมีน้ำใจช่วยเหลือผู้ให้คำปรึกษาฯ ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) สูงที่สุดที่ 4.18 รองลงมาได้แก่ ทัศนคติของความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 4.01 และ ความจงรักภักดีต่อบริษัทฯ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) 3.92

ตารางที่ 21 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับความจำเป็นในการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
8	ความจำเป็นในการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.38	0.86	เห็นด้วยปานกลาง

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 21 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) สำหรับความจำเป็นในการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ตารางที่ 22 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
9	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ			
	9.1 กล่าวคำทักทายเมื่อผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศเข้ามาสอบถามข้อมูล	3.47	0.68	เห็นด้วยปานกลาง
	9.2 เชิญผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ ไปนั่งบริเวณโต๊ะให้คำปรึกษา	3.67	0.74	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
9	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ (ต่อ)			
	9.3 ให้บริการน้ำดื่มแก่ผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	2.50	0.86	ไม่เห็นด้วยมาก
	9.4 ยื่นนามบัตรของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ เพื่อเป็นการแนะนำตัว แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ	3.16	0.85	เห็นด้วยปานกลาง
	เฉลี่ย	3.20	0.78	เห็นด้วยปาน กลาง

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 22 เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติใน
ขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก กับการเชิญผู้ใช้บริการไปนั่ง
ที่โต๊ะให้คำปรึกษา โดยมีระดับความความคิดเห็นเฉลี่ย $\bar{X} = 3.64$ และมีความเห็นด้วยปานกลาง
กับการกล่าวทักทายเมื่อผู้ใช้บริการฯ เข้าสอบถามข้อมูล และการยื่นนามบัตรของผู้ให้คำปรึกษา
ด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อเป็นการแนะนำตัวแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ ซึ่งมีระดับความคิดเห็น
เฉลี่ย $\bar{X} = 3.47$ และ 3.16 ตามลำดับ ในขณะที่ภาระงานของการให้น้ำดื่มแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า
ผู้ให้คำปรึกษาฯ มีความไม่เห็นด้วยมากที่สุดระดับคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย $\bar{X} = 2.50$

ตารางที่ 23 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
10	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ			
	10.1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ ต้องการเดินทางไปศึกษา	3.92	0.72	เห็นด้วยมาก
	10.2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติสนใจศึกษาในต่างประเทศ	3.84	0.74	เห็นด้วยมาก
	10.3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	3.72	0.75	เห็นด้วยมาก
	10.4 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ ได้ทำการทดสอบ	3.51	0.82	เห็นด้วยมาก
	10.5 สอบถามข้อจำกัดของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	2.94	0.87	เห็นปานกลาง
	เฉลี่ย	3.56	0.78	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 23 เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติในขั้นตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) ในภาระงานที่เกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ โดยการสอบถามข้อมูลที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุดที่สุด คือ การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประเทศที่ผู้ให้บริการ ต้องการเดินทางไปศึกษา ($\bar{X} = 3.92$) อันดับต่อมาได้แก่ การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ผู้ให้บริการ สนใจศึกษา การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.84 และ 3.72 ตามลำดับ ในขณะที่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) กับการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อจำกัดของผู้ให้บริการ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการศึกษาต่างประเทศ

ตารางที่ 24 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 3 การวางแผนการเรียนที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
11	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 3 การวางแผนการเรียนที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ			
	11.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาในประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	3.50	0.81	เห็นด้วยปานกลาง
	11.2 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่เหมาะสมในสถาบันการศึกษาที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	3.73	0.71	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
11	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 3 การวางแผนการเรียนที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ (ต่อ)			
	11.3 วิเคราะห์เงื่อนไขการรับเข้าศึกษาในหลักสูตรที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเลือก โดยคำนึงถึงคุณสมบัติของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศเป็นสำคัญ	3.80	0.67	เห็นด้วยมาก
	11.4 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	3.44	0.69	เห็นด้วยปานกลาง
	11.5 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการศึกษาหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	3.16	0.87	เห็นด้วยปานกลาง
	11.6 ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรอื่น ๆ ที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติสนใจสอบถามเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจสมัครเรียน	3.65	0.74	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.55	0.75	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 24 เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติในขั้นตอนที่ 3 การวางแผนการเรียนที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความเห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) สำหรับภาระงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการ ในการสมัครเรียน ไม่ว่าจะเป็น การวิเคราะห์เงื่อนไขการรับเข้าศึกษาในหลักสูตรที่ผู้ให้บริการ เลือก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) สูงสุดที่ 3.80 ถัดมาได้แก่ การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่เหมาะสมในสถาบันการศึกษาที่ผู้ให้บริการ ต้องการเดินทางไปศึกษา ($\bar{X} = 3.73$) และการให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรอื่น ๆ ที่ผู้ให้บริการ สนใจสอบถามเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจสมัครเรียน ($\bar{X} = 3.65$) ในขณะที่การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาในประเทศที่ผู้ให้บริการ ต้องการเดินทางไปศึกษา การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการศึกษาหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ ผู้ให้คำปรึกษามีความเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ย \bar{X} ระหว่าง 2.51 – 3.50

ตารางที่ 25 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 4 การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียนตามหลักสูตรที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจสมัครเรียน

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
12	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 4 การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียนตามหลักสูตรที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจสมัครเรียน			
	12.1 ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารประกอบการสมัครเรียนในหลักสูตรที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติตัดสินใจสมัครเรียน	3.87	0.74	เห็นด้วยมาก
	12.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียนต่างชาติในสถาบันการศึกษาที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติตัดสินใจสมัครเรียน	3.66	0.77	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
12	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 4 การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียนตามหลักสูตรที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจสมัครเรียน (ต่อ)			
	12.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่แสดงในเอกสารตอบรับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เข้าเรียนในหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียน	3.73	0.75	เห็นด้วยมาก
	12.4 ตรวจสอบความถูกต้องของเงื่อนไขการรับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเข้าเรียนในหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียน	3.63	0.70	เห็นด้วยมาก
	12.5 นำส่งเอกสารตอบรับเข้าเรียนในหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียนให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.51	0.69	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.68	0.73	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 25 เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติในขั้นตอนที่ 4 การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียนตามหลักสูตรที่ผู้ใช้บริการฯ ตัดสินใจสมัครเรียน พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความเห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) ในทุก ๆ ภาระงาน โดยภาระงานที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารประกอบการสมัครเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.87 ลำดับต่อมาคือ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่แสดงในเอกสารตอบรับผู้ใช้บริการฯ เข้าเรียนในหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียน ($\bar{X} = 3.73$) และ การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียนต่างชาติในสถาบันการศึกษาที่ผู้ใช้บริการฯ ตัดสินใจสมัครเรียน ($\bar{X} = 3.66$) ขณะที่การนำส่งเอกสารตอบ

รับเข้าเรียนในหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียนให้แก่ผู้ใช้บริการฯ เป็นภาระงานที่มีค่าเฉลี่ยความ
คิดเห็นน้อยที่สุด อยู่ที่ 3.51

ตารางที่ 26 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงาน
ต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ใช้บริการ
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
13	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจ เลือก			
	13.1 อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ คำปรึกษาในการชำระค่าเล่าเรียนสำหรับ หลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียน	2.87	0.87	เห็นด้วยปานกลาง
	13.2 ประสานงานกับสถาบันการศึกษา ภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ ได้ชำระเงินค่าเล่าเรียน เรียบร้อยแล้ว ในการดำเนินการออกเอกสาร ยืนยันการตอบรับเข้าเรียนในหลักสูตรที่ ตัดสินใจสมัคร เพื่อใช้ประกอบการยื่นคำ ร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน	3.84	0.74	เห็นด้วยมาก
	13.3 ติดต่อหน่วยงานของสถาบัน การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาที่พัก สำหรับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษ นานาชาติระหว่างศึกษาในต่างประเทศ	2.98	0.84	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
13	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก (ต่อ)			
	13.4 ติดต่อหน่วยงานของสถาบันการศึกษาที่ให้บริการรองรับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจากสนามบินไปยังที่พักที่จัดเตรียมไว้	2.92	0.86	เห็นด้วยปานกลาง
	13.5 ดำเนินการจองตั๋วเครื่องบิน สำหรับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก	3.01	0.84	เห็นด้วยปานกลาง
	13.6 อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในกระบวนการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน	4.07	0.78	เห็นด้วยมาก
	13.7 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ปรากฏอยู่ในเอกสารวีซ่าประเภทนักเรียน	4.06	0.74	เห็นด้วยมาก
	13.8 ส่งมอบเอกสารที่จำเป็นสำหรับการลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรที่สมัครเรียนให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.28	0.81	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
13	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก (ต่อ)			
	13.9 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางเข้าไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก ให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทราบอย่างละเอียด	4.43	0.60	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.50	0.79	เห็นด้วยปานกลาง

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 26 เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติในขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นทั้งในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) และเห็นด้วยปานกลาง (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) ในหลาย ๆ ภาระงาน โดยภาระงานที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) สูงสุดได้แก่ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนฯ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.43 รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการฯ ในกระบวนการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 4.07 และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลของผู้ใช้บริการฯ ที่ปรากฏอยู่ในเอกสารวีซ่าประเภทนักเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ไม่แตกต่างกันอยู่ที่ 4.06 ขณะที่การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาในการชำระค่าเล่าเรียนสำหรับหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียนเป็นภาระงานที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) น้อยที่สุด อยู่ที่ 2.87

ตารางที่ 27 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 6 การยุติการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติภายหลังจากการเตรียมพร้อมให้แก่ผู้ใช้บริการฯ ที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
14	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 6 การยุติการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติภายหลังจากการเตรียมพร้อมให้แก่ผู้ใช้บริการฯ ที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก			
	14.1 จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองเมื่อเดินทางถึงประเทศที่ผู้ใช้บริการฯ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	3.65	0.68	เห็นด้วยมาก
	14.2 อำนวยความสะดวกในการเช็คอินที่สนามบินให้แก่ผู้ใช้บริการฯ ที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก	2.64	0.80	เห็นด้วยปานกลาง
	14.3 ส่งรายงานผลการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้แก่ผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อดำเนินการปิดการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการคำปรึกษา ที่ได้เดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือกเรียนเรียบร้อยแล้ว	2.90	0.82	เห็นด้วยปานกลาง
	เฉลี่ย	3.06	0.77	เห็นด้วยปานกลาง

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 27 เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติในขั้นตอนที่ 6 การยุติการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติภายหลังจากการเตรียมพร้อมให้แก่ผู้ใช้บริการฯ ที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความเห็นด้วยมากใน

ภาระงานของการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองเมื่อเดินทางถึงประเทศที่ผู้ใช้บริการฯ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) อยู่ที่ 3.65 ในขณะที่ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในขั้นตอนนี้ อีก 2 ภาระงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งรายงานผลการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้แก่ผู้บริหารของบริษัทฯ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) อยู่ที่ 2.90 และการอำนวยความสะดวกในการเช็คอินที่สนามบิน ให้แก่ผู้ใช้บริการฯ ที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) อยู่ที่ 2.64

ตารางที่ 28 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 7 การให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ ตัดสินใจเลือกเรียน

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
15	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 7 การให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ ตัดสินใจเลือกเรียน			
	15.1 อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองของผู้ใช้บริการคำปรึกษา ในการดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่าเพื่อวัตถุประสงค์ในการเดินทางเข้าไปเยี่ยมผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ ในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ กำลังศึกษาอยู่	2.66	0.83	เห็นด้วยปานกลาง
	15.2 อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองของผู้ใช้บริการคำปรึกษา ในการดำเนินการชำระค่าเล่าเรียนระหว่างที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ กำลังศึกษาอยู่ในประเทศที่ตัดสินใจเลือกเรียน	3.79	0.67	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
15	ภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 7 การให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษา ตัดสินใจเลือกเรียน (ต่อ)			
	15.3 ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิตในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษากำลังศึกษาอยู่	3.73	0.79	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.39	0.76	เห็นด้วยปานกลาง

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 28 เกี่ยวกับภาระงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติในขั้นตอนที่ 7 การให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษา ตัดสินใจเลือกเรียน พบว่า ภาระงานที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมาก มีจำนวน 2 ภาระงาน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองของผู้ใช้บริการคำปรึกษา ในการดำเนินการชำระค่าเล่าเรียนระหว่างที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษา กำลังศึกษาอยู่ในประเทศที่ตัดสินใจเลือกเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) สูงที่สุดอยู่ที่ 3.79 รองลงมาได้แก่ การให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิตในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษา กำลังศึกษาอยู่ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) อยู่ที่ 3.73 และภาระงานที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) น้อยที่สุด คือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองของผู้ใช้บริการคำปรึกษา ในการดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่าเพื่อวัตถุประสงค์ในการเดินทางเข้าไปเยี่ยมผู้ใช้บริการคำปรึกษา ในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษา กำลังศึกษาอยู่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ 2.66

ตารางที่ 29 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
16	ความรู้ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ			
	16.1 ความรู้เกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	3.46	0.93	เห็นด้วยปานกลาง
	16.2 ความรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิตในต่างประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	3.57	0.68	เห็นด้วยมาก
	16.3 ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ	2.97	0.87	เห็นด้วยปานกลาง
	16.4 ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	3.12	0.91	เห็นด้วยปานกลาง
	16.5 ความรู้เกี่ยวกับสถาบันการศึกษาในประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	3.07	0.91	เห็นด้วยปานกลาง
	เฉลี่ย	3.24	0.86	เห็นด้วยปานกลาง

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 29 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความเห็นด้วยมากกับความรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิตในต่างประเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) สูงที่สุดอยู่ที่ 3.57 โดยความรู้ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยเป็นอันดับสอง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับวิชาประเภทนักเรียนของประเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการเดินทางไปศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ระดับปานกลาง อยู่ที่ 3.46 และความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศที่ผู้ใช้บริการ ต้องการเดินทางไปศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ระดับปานกลาง อยู่ที่ 3.12 ขณะที่ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ เป็นความรู้ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) อันดับสุดท้าย อยู่ที่ 2.97

ตารางที่ 30 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับทักษะที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
17	ทักษะที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ			
	17.1 ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากพูดคุยกับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	3.03	0.83	เห็นด้วยปานกลาง
	17.2 ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้โดยง่าย	3.87	0.83	เห็นด้วยมาก
	17.3 ทักษะการเรียนรู้โดยการแสวงหาแหล่งข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.36	0.93	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
17	ทักษะที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ต่อ)			
	17.4 ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.84	0.84	เห็นด้วยมาก
	17.5 ทักษะการประยุกต์ข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ให้เข้ากับการปฏิบัติงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	3.42	0.85	เห็นด้วยปานกลาง
	เฉลี่ย	3.50	0.86	เห็นด้วยปานกลาง

จากข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 30 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจง่าย ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.87 และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.84 ขณะที่ ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากพูดคุยกับผู้ให้บริการฯ เป็นมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ต่ำที่สุด ที่ 3.03

ตารางที่ 31 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
18	คุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ			
	18.1 เป็นผู้ที่มีกิริยามารยาท สุภาพ	3.57	0.72	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
18	คุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมี ส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ต่อ)			
	18.2 เป็นผู้ที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม กับกาลเทศะ	3.67	0.74	เห็นด้วยมาก
	18.3 เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือ	3.65	0.78	เห็นด้วยมาก
	18.4 เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อการทำงาน ภายใต้ภาวะกดดันจากบุคคลรอบข้าง	3.79	0.75	เห็นด้วยมาก
	18.5 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเป็น นักศึกษาในต่างประเทศ	2.94	1.01	เห็นด้วยปานกลาง
	18.6 เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล รอบข้าง	3.09	0.82	เห็นด้วยปานกลาง
	18.7 เป็นผู้ที่มีความสนใจศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตลอดเวลา	3.73	0.86	เห็นด้วยมาก
	18.8 เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพของผู้ฟังที่ดีใน การรับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความ ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	3.65	0.85	เห็นด้วยมาก
	เฉลี่ย	3.51	0.82	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 31 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
ที่ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้งในระดับเห็นด้วยมาก (\bar{X} ระหว่าง 3.51 – 4.50) และเห็น
ด้วยปานกลาง (\bar{X} ระหว่าง 2.51 – 3.50) ซึ่งคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) มากเป็น

อันดับที่ 1 คือ คุณลักษณะของการเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อการทำงานภายใต้ภาวะกดดันจากบุคคลรอบข้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ 3.79 ขณะที่คุณลักษณะในกลุ่มของบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ต่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก แทบทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็น คุณลักษณะของความเป็นผู้ที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.67 คุณลักษณะของผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.65 คุณลักษณะของความเป็นผู้ที่มีกิริยามารยาท สุภาพ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.57

ตารางที่ 32 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
19	ทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ			
	19.1 มีความเต็มใจให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.92	0.78	เห็นด้วยมาก
	19.2 มีความรู้สึกอยากช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ	3.54	0.78	เห็นด้วยมาก
	19.3 มีความกล้ายอมรับต่อความผิดพลาดของตนเองที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.50	0.67	เห็นด้วยปานกลาง
	19.4 มีจรรยาบรรณในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเป็นสำคัญ	4.25	0.81	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
19	ทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ต่อ)			
	19.5 ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น	3.50	0.68	เห็นด้วยปานกลาง
	เฉลี่ย	3.74	0.74	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 32 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากกับทัศนคติในเรื่องของ ความมีจรรยาบรรณในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) สูงถึง 4.25 ในขณะที่ทัศนคติด้านอื่น ๆ ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากในลำดับต่อมา ยังคงเป็นทัศนคติในด้านจิตใจของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เช่น ทัศนคติด้านความเต็มใจให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.92 และทัศนคติด้านความรู้สึกลอยๆช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ ที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.54

ตารางที่ 33 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
20	เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ			
	20.1 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถปิดการให้บริการด้วยการสมัครเรียนให้กับผู้ใช้บริการภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 เดือน นับจากวันแรกของการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ	3.54	0.75	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
20	เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ			
	20.2 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ได้อย่างมืออาชีพ	3.72	0.69	เห็นด้วยมาก
	20.3. บริษัท มีผลกำไรจากการให้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.44	0.57	เห็นด้วยปานกลาง
	20.4 ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมีความพึงพอใจในการบริการและแนะนำให้ผู้อื่นกลับมาใช้บริการอีก	3.68	0.82	เห็นด้วยมาก
	20.5 บริษัท ได้รับรางวัลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการศึกษาในต่างประเทศ	3.21	0.73	เห็นด้วยปานกลาง
	เฉลี่ย	3.52	0.71	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 33 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากกับเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงาน ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ คือการที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ได้อย่างมืออาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) ที่ 3.72 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและแนะนำให้ผู้อื่นกลับมาใช้บริการอีก ($\bar{X} = 3.68$) และ ความสามารถของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการเปิดการให้บริการด้วยการ สมัครเรียนให้กับผู้ใช้บริการภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 เดือน นับจากวันแรกของการให้ข้อมูลแก่ ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.54$)

ตารางที่ 34 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าในประเด็นที่เกี่ยวกับลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
21	ลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ			
	21.1 การสร้าง ความประทับใจครั้งแรกกับ ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ขั้นตอนที่ 1: การสร้างสัมพันธภาพที่ดี	2.99	0.72	เห็นด้วยปานกลาง
	21.2 ได้รับข้อมูลพื้นฐานครบถ้วนจาก ผู้ใช้บริการสำหรับการวางแผนการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ (ขั้นตอนที่ 2: การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ)	3.16	0.54	เห็นด้วยปานกลาง
	21.3. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถวางแผนการเรียนที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ขั้นตอนที่ 3: การวางแผนการเรียนที่เหมาะสม)	3.34	0.89	เห็นด้วยปานกลาง
	21.4 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการศึกษาที่ผู้ให้บริการตัดสินใจสมัครเรียน และได้รับเอกสารตอบรับการสมัครเรียนภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 สัปดาห์นับจากวันยื่นใบสมัคร (ขั้นตอนที่ 4: การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียน)	3.21	0.66	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 34 (ต่อ)

ข้อ	ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
21.5	ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ (ขั้นตอนที่ 5: การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ใช้บริการ)	3.18	0.87	เห็นด้วยปานกลาง
21.6	ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถยุติการให้บริการ คำปรึกษาอย่างเหมาะสมและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการภายหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการสมัครเรียนและเตรียมพร้อมก่อนการเดินทางของผู้ใช้บริการ (ขั้นตอนที่ 6: การยุติการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ)	2.97	0.67	เห็นด้วยปานกลาง
21.7	ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แสดงความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการและครอบครัวตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม (ขั้นตอนที่ 7: การให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศแล้ว)	3.04	0.86	เห็นด้วยปานกลาง
	เฉลี่ย	3.13	0.74	เห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 35 รายการพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

บทเรียน	พฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
สมรรถนะด้านทักษะ	
<p>1. ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ</p>	<p>1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติสามารถชี้แจงข้อมูลให้กับผู้ให้บริการโดยใช้น้ำเสียงสุภาพ ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ และเข้าใจง่าย</p> <p>2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แสดงกิริยาได้ตอบด้วยการพยักหน้า และแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมระหว่างการรับฟังข้อมูลจากผู้ให้บริการ</p> <p>3. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถสื่อสารกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและได้รับการตอบสนองจากผู้รับสารตรงตามความต้องการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ</p> <p>4. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ และสามารถอธิบายสรุปสาระสำคัญให้แก่ผู้ให้บริการทราบได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน</p>
<p>2. ทักษะการแก้ไขปัญหาในกรณีปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ</p>	<p>1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยความมีสติและรอบคอบ</p> <p>2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีเทคนิคในการวิเคราะห์ปัญหา และสามารถป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระหว่างการให้บริการ</p>
สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ	
<p>3. บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ</p>	<p>1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแสดงกิริยามารยาทสุภาพต่อผู้ให้บริการที่เข้ามาติดต่อ</p> <p>2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่</p> <p>3. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแสดงบุคลิกลักษณะ และท่าทางน่าเชื่อถือต่อหน้าผู้ให้บริการ</p>

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 34 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยกับเป้าหมายสุดท้ายในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง (\bar{X} ระหว่าง 2.51 – 3.50) โดยเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนที่มีระดับคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด คือ เป้าหมายสุดท้ายในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 3 การวางแผนการเรียนที่เหมาะสม โดยผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมีความสามารถในการวางแผนการเรียนที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.34$) อันดับต่อมาคือ เป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่ 4 การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัคร โดยผู้ให้คำปรึกษาสามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการศึกษาที่ผู้ให้บริการตัดสินใจสมัครเรียน และได้รับเอกสารตอบรับการสมัครเรียนภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 สัปดาห์นับจากวันยื่นใบสมัคร ($\bar{X} = 3.21$) และ เป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ให้บริการ โดย ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการในการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.18$)

3.2 ผลการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

การนำเสนอผลการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม จำนวนทั้งสิ้น 4 ชุด ประกอบไปด้วย คู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรม แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบทดสอบข้อเขียน และแบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรม โดยมีผลการพัฒนาเครื่องมือแต่ละชุด มีดังต่อไปนี้

เครื่องมือชุดที่ 1 ผลการพัฒนาแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การพัฒนาแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดรายการพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 35 (ต่อ)

บทเรียน	พฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างการให้บริการคำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ
สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์	
4. จิตบริการสำหรับ การให้บริกา ร คำ ป ร ิ ก ษ า ด ำ น การศึกษานานาชาติ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทักทายผู้ใช้บริการด้วยการกล่าวคำว่า “สวัสดี” และแสดงสีหน้ายิ้มแย้มแก่ผู้ใช้บริการทุกครั้งที่ใช้บริการ 2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แสดงความกระตือรือร้นและใส่ใจในให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแก่ผู้ใช้บริการ 3. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แสดงความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ในการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ
5. หลักจริยธรรมใน การให้บริกา ร คำ ป ร ิ ก ษ า ด ำ น การศึกษานานาชาติ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและสถาบันการศึกษาที่ผู้ใช้บริการต้องการเดินทางไปศึกษาอย่างเปิดเผยและถูกต้อง 2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ไม่มีการปลอมแปลงเอกสารใด ๆ ที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา
สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ (ต่อ)	
5. หลักจริยธรรมใน การให้บริกา ร คำ ป ร ิ ก ษ า ด ำ น การศึกษานานาชาติ (ต่อ)	<ol style="list-style-type: none"> 3. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เคารพสิทธิในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ และไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการควบคุมหรือชี้นำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจในแนวทางที่ไม่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ 4. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแก่ผู้ใช้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับมากที่สุด

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 35 โดยสรุปภาพรวม พบว่า เป็นการกำหนดรายการพฤติกรรมเพื่อตรวจสอบการพัฒนาพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ภายหลังจากการฝึกอบรมตามบทเรียนทั้ง 5 บทเรียน ซึ่งครอบคลุมสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำนวนทั้งสิ้น 3 สมรรถนะ

ได้แก่ สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และ สมรรถนะด้านทัศนคติ
เชิงสร้างสรรค์

เครื่องมือชุดที่ 2 ผลการพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียนในการปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียนในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ มี
วัตถุประสงค์เพื่อทดสอบองค์ความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้ารับการ
ฝึกอบรมในระดับความคิดรวบยอด (Concept) ในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ 1) ระบบการศึกษาของ
ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศออสเตรเลีย และ 2) กฎระเบียบและ
ข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา
และประเทศออสเตรเลีย โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบทดสอบข้อเขียนเป็นแบบตัวเลือก (Multiple
Choices) 5 ตัวเลือก จำนวนทั้งสิ้น 20 คำถาม

เครื่องมือชุดที่ 3 ผลการพัฒนาแบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการ ฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การพัฒนาแบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการ
เรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษ
านาชาติ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 36 ประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตาม
แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน
การศึกษานานาชาติ

ขอบเขตที่ศึกษา	ประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม
1. ปฏิกริยาตอบสนองของผู้ให้ คำปรึกษาด้านการศึกษ านานาชาติ ที่เข้าร่วมการ ฝึกอบรมตามแนวคิดการ เรียนรู้จากการปฏิบัติ	1.1 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการ เรียนรู้จากการปฏิบัติ 1.2 จำนวนผู้ให้คำปรึกษาฯ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิด การเรียนรู้จากการปฏิบัติ 1.3 การปฐมนิเทศเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วม ฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ 1.4 รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 1.5 คู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรม

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ขอบเขตที่ศึกษา	ประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม
1. ปฏิกริยาตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (ต่อ)	<p>1.6 เนื้อหาสมรรถนะที่ใช้ในการฝึกอบรม</p> <p>1.7 รูปแบบการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะ: ด้านการปฏิบัติงาน และด้านความรู้</p>
2. การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	<p>2.1 การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ที่กำหนด</p> <p>2.2 ความสามารถในการนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมการอบรม ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน</p> <p>2.3 ความสามารถในการนำกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในการอบรม ไปสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการดำเนินชีวิตของตนเอง</p>
3. การพัฒนาพฤติกรรมกรรการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	<p>3.1 บุคลิกภาพที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ</p> <p>3.2 ทักษะการสื่อสารในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ</p> <p>3.3 ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ</p> <p>3.4 ความมั่นใจในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอย่างผู้เชี่ยวชาญ</p> <p>3.5 การแสดงความเต็มใจให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ</p> <p>3.6 การให้บริการโดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ</p>

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ขอบเขตที่ศึกษา	ประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม
4. ผลลัพธ์ที่มีต่อหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	4.1 ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ 4.2 ความสามารถในการให้บริการด้วยความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ 4.3 ความได้เปรียบเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ 4.4 การสร้างภาพลักษณ์ในการให้บริการซึ่งเป็นที่ยอมรับในสังคม

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 36 โดยสรุปภาพรวม พบว่า เป็นการกำหนดประเด็นคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ใน 4 ขอบเขต ได้แก่ 1) ปฏิบัติการตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้ารับการฝึกอบรม 2) การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้ารับการฝึกอบรม 3) การพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม และ 4) ผลลัพธ์ที่มีต่อหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

เครื่องมือชุดที่ 4 ผลการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

การนำเสนอผลการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติในครั้งนี้ มีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรม: เอกสารขนาด A4 จำนวน 87 หน้า ที่ รวบรวมบทความ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และ สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์

2. เนื้อหาสาระที่ใช้ในการเรียนรู้: ขอบเขตเนื้อหาสาระและจุดประสงค์การเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเสริมสร้างสมรรถนะในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 37 เนื้อหาสาระและจุดประสงค์การเรียนรู้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

บทเรียน	จุดประสงค์การเรียนรู้	สมรรถนะที่ต้องการเสริมสร้าง
สมรรถนะด้านความรู้		
1. ระบบการศึกษาของ ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา และ ประเทศออสเตรเลีย	เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ: 1. อธิบายระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลียได้ 2. วางแผนการเรียนรู้ในระดับชั้นที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อยังสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา หรือ ออสเตรเลียได้	สมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย
2. กฎระเบียบและ ข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่า ประเภทนักเรียนของประเทศ สหราชอาณาจักร ประเทศสหรัฐอเมริกา และ ประเทศ ออสเตรเลีย	เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ: 1. อธิบายรายละเอียดและประเภทวีซ่านักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลียได้ 2. ช่วยเหลือผู้ให้บริการ ในการจัดเตรียมเอกสารและดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา หรือ ออสเตรเลียได้ 3. อธิบายกฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา หรือออสเตรเลียได้	สมรรถนะด้านความรู้ที่เกี่ยวกับกฎระเบียบและ ข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย

ตารางที่ 37 (ต่อ)

บทเรียน	จุดประสงค์การเรียนรู้	สมรรถนะที่ต้องการเสริมสร้าง
สมรรถนะด้านทักษะ		
3. ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	<p>เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยคำพูดที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้ 2. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้ 3. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยท่าทางที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้ 4. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยการสัมผัสที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้ 5. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยการกระทำที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้ 	สมรรถนะด้านทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
4. ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	<p>เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบได้ 2. มีวิธีการทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น 3. วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้นได้ 	สมรรถนะด้านทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ตารางที่ 37 (ต่อ)

บทเรียน	จุดประสงค์การเรียนรู้	สมรรถนะที่ต้องการเสริมสร้าง
สมรรถนะด้านทักษะ (ต่อ)		
4. ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ต่อ)	4. มีวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ 5. ตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมได้ 6. ลงมือปฏิบัติตามแนวทางที่ตัดสินใจเลือกเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	
สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ		
5. บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ: 1. แต่งกายได้ถูกต้องเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2. แสดงกิริยามารยาทที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	สมรรถนะด้านบุคลิกภาพที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์		
6. จิตบริการสำหรับ การ ให้ บริการ คำ ป ร ี ก ษ า ด ำ น การศึกษานานาชาติ	เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ: 1. อธิบายความหมายของจิตบริการได้ 2. ระบุประโยชน์ของการให้บริการด้วยจิตบริการได้ 3. แสดงลักษณะพฤติกรรมของจิตบริการได้	สมรรถนะด้านการให้บริการด้วยจิตบริการในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ตารางที่ 37 (ต่อ)

บทเรียน	จุดประสงค์การเรียนรู้	สมรรถนะที่ต้องการเสริมสร้าง
สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์(ต่อ)		
7. หลักจริยธรรมในการให้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการศึกษาสามารถ: 1. อธิบายหลักจริยธรรมในงานบริการได้ 2. แสดงพฤติกรรมของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความมีจริยธรรมได้	สมรรถนะด้านการให้บริการตามหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 37 โดยสรุปภาพรวม พบว่า การกำหนดเนื้อหาสาระและจุดประสงค์ของการเรียนรู้ที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีจำนวนทั้งสิ้น 7 บทเรียน ซึ่งตอบสนองต่อการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้ง 4 ด้านที่ศึกษาได้จากงานวิจัยครั้งนี้

3.3 ผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

การนำเสนอผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติในครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ได้แก่ ผลการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และผลการแสดงความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

3.3.1 ผลการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ

ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด จำนวน 30 คน โดยรายละเอียดผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมการฝึกอบรม มีดังนี้

ตารางที่ 38 จำนวนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการ เรียนรู้จากการปฏิบัติ แยกตามคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม		ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	4	13.33
	หญิง	26	86.66
	รวม	30	100.00
ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	ปริญญาตรี	12	40.00
	ปริญญาโท	18	60.00
	ปริญญาเอก	0	0.00
	รวม	30	100.00
สาขาวิชาที่สำเร็จ การศึกษา	จิตวิทยาแนะแนว	0	0.00
	บริหารธุรกิจ	10	33.33
	สังคมศาสตร์	7	23.33
	ภาษาศาสตร์	11	36.66
	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	0	0.00
	สารสนเทศ		
	อื่น ๆ	2	6.66
	รวม	30	100.00
ประสบการณ์การ ให้บริการคำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ	ต่ำกว่า 1 ปี	5	16.66
	1 – 4 ปี	5	16.66
	5 – 10 ปี	18	60.00
	11 – 15 ปี	2	6.66
	มากกว่า 15 ปี	0	0.00
	รวม	30	100.00

จากข้อค้นพบในตารางที่ 38 โดยสรุปภาพรวม พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.66 เป็นหญิง และระดับ

การศึกษาชั้นสูงสุดของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม จำนวน 18 คน สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท รองลงมาคือวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน โดยสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามากเป็นสาขาวิชาด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ ภาษาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และบริหารธุรกิจ ในขณะที่มีผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมจำนวน 18 คน มีประสบการณ์การให้บริการในวิชาชีพนี้ เป็นเวลา 5 – 10 ปี

3.3.2 ผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การนำเสนอผลการฝึกอบรมในครั้งนี้ มีรายละเอียดข้อค้นพบที่ได้จากการดำเนินการฝึกอบรม ดังนี้

3.3.2.1 ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรม

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิเคราะห์กรณีศึกษา ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

กลุ่มที่ 1

“ประเด็นสำคัญที่กลุ่มของผมเห็นพ้องต้องกันก็คือ คุณสาว (นามสมมติ) เป็นคนที่ไม่มีความตั้งใจอย่างแรง ไม่มีความรู้สึกว่าจะอยากจะทำบริการเลย นอกจากนี้ เรื่องมารยาทในการให้บริการก็แย่ พูดไปพูดมา ทั้งกลุ่มผมเห็นว่า คุณสาว เธอไม่มีลักษณะของผู้ให้คำปรึกษาที่ดีเลย”

กลุ่มที่ 2

“.....กลุ่มดิฉันขอเสริมเพิ่มอีกนิดนึงนะคะ ว่า ถ้าเราลองมองกันลึก ๆ แล้วจะเห็นอีกหนึ่งจุดของ ปัญหาที่คุณสาวแสดงออกก็คือ การกลัวปัญหา นั่นเอง..... คุณสาว เธอคงไม่รู้จะแก้ปัญหาอย่างไรก็เลยใช้วิธีเลี่ยงหรือ เลี่ยงทำอะไรที่มันง่าย ๆ เข้าไว้.....การทำงานในอาชีพอย่างพวกเรา (หมายถึง ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ) คงหนีปัญหาไม่พ้น และพวกเราก็จำเป็นที่จะต้องรู้วิธีแก้ปัญหาด้วย”

กลุ่มที่ 3

“..... ปัญหาบุคลิกภาพ ก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่น่าสนใจและคุณสาว ก็ควรจะได้รับการปรับปรุง ในแง่เนี่ยเหมือนกัน เพราะเล่นชักสื่อนำใส่ผู้ใช้บริการ หรือ การเล่นโทรศัพท์ระหว่างการนั่งอยู่ต่อหน้าผู้ใช้บริการ ซึ่งการแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ดิฉันเชื่อว่า ไม่ใช่เฉพาะกรณีของคุณสาวกับการ

ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแบบพวกเราหรือคะ บางครั้งเดินไปติดต่อหน่วยงาน บางแห่งก็เจอเหมือนกัน”

กลุ่มที่ 4

“..... ปัญหาด้านการสื่อสารก็เป็นอีกหนึ่งเรื่องที่คุณสาว ก็น่าจะต้องพัฒนานะครับ เพราะเท่าที่ ดูเห็นมั๊ยครับว่าเธอพูดแบบมะนาวไม่มีน้ำเลย ทั้ง ๆ ที่งานบริการอย่างพวกเรา (หมายถึง ผู้ให้ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ) การพูดจากับผู้ใช้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด..... แต่พวกผม มองว่า ทักษะการสื่อสารในมุมมองของการใช้ภาษาให้เป็น ถูกต้องกาลละและเทศะนั้น คุณสาว เธอจะมีปัญหาเรื่องเอามากนะครับ”

กลุ่มที่ 5

“สมาชิกในกลุ่มของผมมองว่า จุดใหญ่ใจความที่สำคัญของการให้บริการ มันควรจะต้องมีเรื่อง ของจรรยาบรรณในวิชาชีพของพวกเรา (หมายถึงวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ) ที่พวกเรานั้นควรจะต้องยึดถือปฏิบัติ จริง ๆ ต้องบอกว่า ควรจะต้องมีการกำหนด ขึ้นมาจึงจะถูก เพราะถ้าไม่มีหลักเกณฑ์หรือจรรยาบรรณอะไรก็แล้วแต่ที่จะกำหนดบรรทัดฐานใน การให้บริการของพวกเรา ผมเชื่อว่า ปัญหาแบบคุณสาว มันก็ยิ่งเกิดขึ้นวันยังค่ำแหละครับ เพราะ สำหรับพวกผมแล้ว มองคำว่า จรรยาบรรณไม่ใช่เพียงแค่การให้บริการแบบมีคุณธรรม แต่มัน น่าจะหมายถึงการให้บริการเต็มที ด้วยความปรารถนาดี หรืออะไรก็แล้วแต่ ที่สุดท้ายก็คือ การซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการนั่นแหละครับ”

กล่าวโดยสรุป ภาพรวม การวิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า คุณสาว (นามสมมติ) ขาดสมรรถนะที่จำเป็น สำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ใน 5 เรื่อง ได้แก่ ความมีจิตบริการ ทักษะ การแก้ไขปัญหา บุคลิกภาพที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทักษะการ สื่อสาร และ หลักจรรยาบรรณในการให้บริการ

3.3.2.2 ผลการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน

แผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน ที่เป็นข้อค้นพบที่ได้จากการฝึกอบรม ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษา ด้านการศึกษานานาชาติในครั้งนี้ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 38 ดังนี้

ตารางที่ 39 แผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

แผนงาน:	เสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
วัตถุประสงค์:	<ol style="list-style-type: none"> 1. เสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2. พัฒนาภาพลักษณ์การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอย่างผู้เชี่ยวชาญที่มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและสังคม
เป้าหมาย:	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2. การปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและสังคม
วิธีการ:	<ol style="list-style-type: none"> 1. สนับสนุนให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนและทุกระดับในองค์กรเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2. สนับสนุนการรวมกลุ่มผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้งในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ 3. สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 4. ให้รางวัลเพื่อเสริมแรงผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีการแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนดไว้ในภาระงานอย่างสม่ำเสมอ

กล่าวโดยสรุป ภาพรวม แผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานที่ได้จากการพัฒนาในการฝึกอบรมครั้งนี้ เป็นการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ พัฒนาภาพลักษณ์การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและสังคม

โดยวิธีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว เป็นไปในลักษณะการสนับสนุนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนได้มีส่วนร่วมในการเข้ารับการฝึกอบรม และสร้างกลุ่มการเรียนรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ รวมไปถึงการจัดตั้งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3.3.2.3 ผลการนำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อค้นพบที่ได้จากการนำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ปรากฏว่า

กลุ่มที่ 1

“การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน ส่วนมากจะเป็นไปตามแผนฯ แต่อย่างไรก็ตาม สมาชิกในกลุ่มของดิฉันบางคนได้พบว่า มีอุปสรรคในส่วนของ การขอความร่วมมือจากบุคลากรในฝ่ายอื่น ของบริษัท ซึ่งไม่มีความเข้าใจในแนวทางการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน จึงทำให้การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในบริษัทเป็นไปด้วยความลำบาก”

กลุ่มที่ 2

“สำหรับสมาชิกในกลุ่มของผม พบว่า ไม่มีปัญหาใด ๆ ทั้งนี้เพราะเนื่องจากสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ของผมค่อนข้างมีความสนิทสนมกันถึงแม้ว่าจะมาจากบริษัทต่างกัน แต่พวกเขาก็จะใช้วิธีการโทรศัพท์คุยกันเพื่อแบ่งปันความรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่บ่อย ๆ”

กลุ่มที่ 3

“ปัญหาหนึ่งที่เราเห็นว่า สมาชิกในกลุ่มของผม 4 ใน 6 คน เจอเหมือนกันก็คือ เรื่องของระยะเวลา ผมหมายถึงว่า ในบางครั้งตลอดทั้งสัปดาห์ พวกเรามากจะมีโอกาสปฏิบัติภาระงานใด ภาระงานหนึ่งซ้ำ ๆ กันอยู่นั่นแหละ ผมเชื่อว่า พวกเราทุกคนในที่นี่ก็ทราบดี ดังนั้นการที่จะเราบันทึกผลการปฏิบัติภาระงานใดก็ตามเพื่อตอบสนองต่อการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานตามที่กำหนด มันก็จะไม่มีความหลากหลายนะครับ เพราะขั้นตอนการปฏิบัติภาระงานที่จะต้องให้สมรรถนะการปฏิบัติงานที่กำหนดมันยังมาไม่ถึงครับ พวกผม ก็เลยไม่รู้จะทำยังไง”

กลุ่มที่ 4

“อุปสรรคอย่างหนึ่งที่พวกเราเห็นเหมือนกันก็คือเรื่องขอเวลา เพราะว่า ลำพังแค่การดำเนินการเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะทั้ง 5 รายการนั้น ดิฉันก็เชื่อว่ามันพอเป็นไปได้ในระยะเวลา เดือน สองเดือน แต่ที่นี้ ดูเหมือนว่า แคร่ระยะเวลาไม่กี่เดือน ดิฉันมองว่า พวกเราอาจจะประสบความสำเร็จในแง่ของการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน แต่ในส่วนของเป้าหมายประการที่ 2 ซึ่งเกี่ยวกับการสร้างภาพลักษณ์การให้บริการ ดิฉันมองว่าน่าจะต้องใช้เวลาอย่างน้อย ๆ ก็คงเป็นปีกว่าจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นะคะ”

กลุ่มที่ 5

“สำหรับสมาชิกกลุ่มของดิฉัน โดยภาพรวมไม่พบปัญหาใด ๆ นะคะ จะมีบางก็แค่ สมาชิก 1 ท่านไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานบางคนในบริษัท ซึ่งสมาชิกท่านนั้นแล้วว่าได้มีการพูดคุยทำความเข้าใจกับหัวหน้าและพนักงานที่ไม่ให้ความร่วมมือ ก็มีความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และความจำเป็นในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันก็ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี”

กล่าวโดยสรุปภาพรวม ผลการนำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม สามารถดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานได้ โดยพบว่า มีอุปสรรคบางประการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติภายในองค์กร เช่น ปัญหาความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร และปัญหาเรื่องระยะเวลาของการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ส่งผลให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตามที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน

3.3.2.4 สรุปผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การสรุปผลการดำเนินการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีขึ้นในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2555 ซึ่งเป็นสัปดาห์สุดท้ายของการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

กลุ่มที่ 1

“ประเด็นสำคัญที่สมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ของผมเห็นว่า พวกเราได้รับจากการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน ก็คือการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานในส่วน ของทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยเฉพาะ อย่างยิ่งในส่วนของทักษะการสื่อสาร ตัวอย่างเช่น น้องน้ำหวาน (นามสมมติ) ซึ่งเป็นสมาชิกใน กลุ่มของผม นั้น น้องเค้ารู้สึกว่าคุณมีความมั่นใจมากขึ้นในการให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ซึ่งน้อง เค้าก็รู้สึกได้เหมือนกันว่า ผู้ใช้บริการก็รู้สึกประทับใจในการให้บริการของน้องเค้าเหมือนกันครับ”

กลุ่มที่ 2

“สิ่งหนึ่งที่พวกเรารู้สึกว่าได้รับการจากปฏิบัติภาระงานเพื่อตอบสนองต่อแผนยุทธศาสตร์การ ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพยายามในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับพวกเรา (หมายถึงผู้ประกอบการ วิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ) เพราะก็อย่างที่รู้กันว่า อาชีพอย่างพวก เรายังจะถูกมองในแง่ลบจากผู้ให้บริการ แต่ที่นี้ พอพวกเราเริ่มที่มีการเสริมสร้างสมรรถนะการ ปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเป็นมืออาชีพ มันก็ทำให้ภาพลักษณ์ในอาชีพของพวกเราดีตามไปด้วย แต่ ก็อย่างที่พวกเราทำกันทั้งหลายได้คุยในประเด็นนี้มาตลอดการอยู่ในการฝึกอบรมครั้งนี้ การเปลี่ยน ภาพลักษณ์ในอาชีพของพวกเราไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ดิฉันรู้สึกได้เองเลยนะคะว่า การเสริมสร้าง สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับพวกเราในครั้งนี้ น่าจะเป็นจุดเริ่มต้น สำหรับการปรับเปลี่ยน ภาพลักษณ์การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติของพวกเราในเวลาอันใกล้นี้ละคะ”

กลุ่มที่ 3

“พวกเรา (หมายถึงผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เป็นสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้กลุ่มที่ 3) พบว่า พวกเราได้รับบรรลุเป้าประสงค์ ในข้อที่ 1 ได้แก่การเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร ซึ่งพวกเรา ส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการที่สมาชิกในกลุ่มของพวกเรามีทักษะ การสื่อสารที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการฟังที่ดีขึ้น เป็นผู้รับฟังที่ดี รวมทั้งเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลที่ชัดเจนมาก ขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการรู้เรื่องมากขึ้นคะ ในขณะที่เป้าประสงค์ข้ออื่น ๆ ยังไม่เห็นผลเท่าที่ควร ซึ่งพวก เราได้คุยกันว่า ส่วนหนึ่งน่าจะเป็นด้วยเรื่องเวลาที่จำกัดในการดำเนินการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้จึงทำ ให้ยังไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงอะไรมากมายนักนะคะ”

กลุ่มที่ 4

“สมาชิกกลุ่มของผมทุกท่านเห็นว่าจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีจำนวนลดน้อยลงนะครับ ตัวอย่างกรณีของพี่อ้อย (นามสมมติ) ซึ่งพี่เค้าบอกว่าแต่เดิมจะได้รับโทรศัพท์จากผู้ให้บริการโทรมาบ่นให้ฟังอยู่เสมอ ๆ แต่พอพี่เค้าเข้าร่วมการฝึกอบรมนี้ แล้วยังให้ลูกน้องได้ร่วมปฏิบัติตามด้วย พี่เค้าก็บอกว่า ‘ไม่ค่อยมีข้อร้องเรียนเท่าไรแล้ว แล้วแถมเวลาผู้ให้บริการเข้ามาที่บริษัทก็มักจะยิ้มแย้ม ซึ่งก็ทำให้น้อง ๆ ที่บริษัทก็พลอยสบายใจแล้วก็ให้บริการที่ดีขึ้น ทำงานกันเข้มแข็งขึ้นด้วย’”

กลุ่มที่ 5

“โดยภาพรวมสำหรับกลุ่มของผม สมาชิกแต่ละท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะมากขึ้นครับ อย่างพี่ศักดิ์ (นามสมมติ) ซึ่งพี่เค้ารู้สึกว่าตัวเองมีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีขึ้น คือจริง ๆ พี่เค้าก็บอกว่าตัวเองก็สามารถแก้ปัญหาได้ครับ เพราะเป็นระดับ Senior แล้ว แต่พอเริ่มได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์นี้ มันก็ทำให้มีวิธีการ เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นระบบมากขึ้น ความผิดพลาดจากเมื่อก่อนที่มั่ว ๆ ไปมันก็น้อยลงครับ”

กล่าวโดยสรุปภาพรวม ผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ประสบความสำเร็จในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และความเต็มใจให้บริการ ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์ในการให้บริการของผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้น

3.3.2.5 ผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการดำเนินการฝึกอบรม คือการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะไว้ 2 ส่วน ประกอบด้วย

1. ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นในระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัย

ได้ใช้วิธีการประเมินผลด้วยการสังเกตความถี่ในการแสดงพฤติกรรมตามรายการที่กำหนดไว้ในแต่ละสมรรถนะจำนวน 3 ครั้ง และประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจากอัตราส่วนการเปลี่ยนแปลงระหว่างคะแนนรวมความถี่ในการแสดงพฤติกรรมในแต่ละสมรรถนะในการสังเกตพฤติกรรมครั้งที่ 1 (Pre-Test) และ ครั้งที่ 3 (Post-Test) ซึ่งอัตราส่วนการเปลี่ยนแปลงการแสดงพฤติกรรมตามสมรรถนะด้านต่าง ๆ ระหว่างการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

ตารางที่ 40 อัตราส่วนการเปลี่ยนแปลงการแสดงผลพฤติกรรมตามสมรรถนะด้านต่าง ๆ ระหว่างการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

สมรรถนะ การปฏิบัติงาน	อัตราส่วนการเปลี่ยนแปลงการแสดงผลพฤติกรรมตามสมรรถนะด้านต่าง ๆ ระหว่างการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแต่ละคน (หน่วย: ร้อยละ)																														ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10	คนที่ 11	คนที่ 12	คนที่ 13	คนที่ 14	คนที่ 15	คนที่ 16	คนที่ 17	คนที่ 18	คนที่ 19	คนที่ 20	คนที่ 21	คนที่ 22	คนที่ 23	คนที่ 24	คนที่ 25	คนที่ 26	คนที่ 27	คนที่ 28	คนที่ 29	คนที่ 30	
สมรรถนะที่ 1 บุคลิกลักษณะ	53.3	26.6	46.6	20	26.6	33.3	40	53.3	13.3	13.3	20	33.3	20	20	26.6	40	26.6	26.6	40	20	40	33.3	33.3	40	20	33.3	26.6	20	40	26.6	30.44
สมรรถนะที่ 2 ทักษะการสื่อสาร	35	40	30	35	40	40	40	30	30	50	40	45	30	20	25	45	35	40	25	35	35	25	40	35	35	50	20	35	45	30	35.33
สมรรถนะที่ 3 ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	10	20	0	10	10	20	20	10	20	20	10	20	10	20	20	10	0	0	10	20	20	0	0	10	10	0	0	10	0	10	10.66
สมรรถนะที่ 4 จิตบริการ	46.6	46.6	53.3	40	46.6	40	46.6	33.3	66.6	46.6	33.3	46.6	53.3	66.6	53.3	46.6	33.3	46.6	40	33.3	53.3	53.3	46.6	33.3	53.3	33.3	66.6	40	26.6	46.6	45.78
สมรรถนะที่ 5 หลักจริยธรรมในการให้บริการ	55	50	55	55	45	45	35	45	55	30	35	50	50	35	40	40	45	45	40	35	40	45	35	30	40	50	65	35	40	25	43

จากข้อมูลที่แสดงในตารางที่ 40 พบว่าผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนแปลง มากที่สุดได้แก่ พฤติกรรมการให้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านหลักจริยธรรมในการ ให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอัตราส่วนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการให้บริการเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 45.78 และรองลงมาได้แก่ การแสดงพฤติกรรมการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านจิตบริการ ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยอัตราส่วนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการให้บริการเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 43.00 ในขณะที่การ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการให้บริการที่เป็นผลมาจากทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีอัตรา การเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 10.66

2. ผลการประเมินผลความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ

การประเมินผลความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้แบบทดสอบข้อเขียนการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะแบบทดสอบข้อเขียน เป็นแบบตัวเลือก (Multiple Choices) โดยมีขอบเขตเนื้อหาที่ทำการทดสอบจำนวน 2 หัวข้อหลัก ๆ ที่ประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศอังกฤษ อเมริกา และ ออสเตรเลีย และเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาต่อในประเทศทั้ง 3 โดยผลการประเมินผลความรู้ด้วยแบบทดสอบข้อเขียนได้แสดงไว้ในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ผลคะแนนที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้รับจากการทำแบบทดสอบ ข้อเขียน แยกตามเนื้อหาที่ทำการทดสอบ

เนื้อหาที่ทดสอบ	จำนวนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ				
	ระดับคะแนนที่ได้รับ (ร้อยละ)				
	90-100	89-80	79-70	69-60	< 60
ด้านที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของ สหราชอาณาจักร อเมริกา และออสเตรเลีย	29 (96.6)	1 (0.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
ด้านที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียน สำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาในสหราชอาณาจักร อเมริกา และ ออสเตรเลีย	29 (96.6)	0 (0.00)	1 (0.03)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 41 พบว่า มี ผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ จำนวน 29 คน ผ่านเกณฑ์คะแนนรวม สำหรับการทดสอบความรู้ทั้ง 2 หัวข้อ ที่ระดับคะแนนมากกว่า 18 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 90 ของ คะแนนทั้งหมดในแต่ละหัวข้อ) จากระดับคะแนนทั้งหมด 20 คะแนน ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ 1 คนไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตามที่กำหนด โดยมีคะแนนการทดสอบความรู้ ในหัวข้อความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาที่ 16 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 80) และคะแนนการทดสอบ ความรู้ในหัวข้อความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับวิชาประเภทนักเรียน ที่คะแนน 15 คะแนน (คิด เป็นร้อยละ 75)

3.3.3 ผลการแสดงความความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรม

การประเมินผลความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีต่อการฝึกอบรมฯ ใน 4 มิติ ได้แก่ ปฏิริยาตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมฯ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ การพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

ตารางที่ 42 ข้อมูลที่ได้จากผลการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิริยาตอบสนองของผู้ให้ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรม

ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านที่ 1 ปฏิริยาตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีต่อรูปแบบฝึกอบรม			
1.1 ระยะเวลาทั้งหมดในการดำเนินการฝึกอบรม	4.27	0.64	เห็นด้วยมาก
1.2 จำนวนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วม การฝึกอบรม	4.53	0.51	เห็นด้วยมาก ที่สุด
1.3 ปฐมนิเทศเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์การเข้าร่วมการฝึกอบรม	4.23	0.43	เห็นด้วยมาก
1.4 รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการฝึกอบรม	4.67	0.48	เห็นด้วยมาก ที่สุด

ตารางที่ 42 (ต่อ)

ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านที่ 1 ปฏิริยาตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีต่อรูปแบบฝึกอบรม (ต่อ)			
1.5 คู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรม	3.67	0.66	เห็นด้วยมาก
1.6 เนื้อหาสมรรถนะที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.23	0.68	เห็นด้วยมาก
1.7 รูปแบบการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะ			
1.7.1 การประเมินผลจากการปฏิบัติงาน	4.37	0.61	เห็นด้วยมาก
1.7.2 การประเมินผลจากการทดสอบความรู้	4.00	0.69	เห็นด้วยมาก
เฉลี่ย	4.25	0.59	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 42 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) กับรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการฝึกอบรม ขณะที่รูปแบบการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมฝึกอบรมฯ เห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.37$)

ตารางที่ 43 ข้อมูลที่ได้จากผลการสอบถามความคิดเห็นด้านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติฯ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านที่ 2 การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติฯ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม			
2.1 ท่านเกิดการเรียนรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นตามการฝึกอบรม	4.77	0.43	เห็นด้วยมากที่สุด
2.2 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด	4.53	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 43 (ต่อ)

ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านที่ 2 การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม (ต่อ)			
2.3 ท่านสามารถนำกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรม ไปสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตของท่านต่อไปได้ในอนาคต	4.33	0.61	เห็นด้วยมาก
เฉลี่ย	4.54	0.54	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 43 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) ในประเด็นของกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในขณะที่ความสามารถในการนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และ ความสามารถในการนำกิจกรรมการเรียนรู้ไปสร้างกระบวนการเรียนรู้ในการดำเนินชีวิตของตนเอง เป็น 2 ประเด็นที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมีความเห็นรองลงมา

ตารางที่ 44 ข้อมูลที่ได้จากผลการสอบถามความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติฯ ที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ

ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านที่ 3 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม			
3.1 ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอย่างผู้เชี่ยวชาญมากขึ้น	4.60	0.50	เห็นด้วยมากที่สุด
3.2 ท่านมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากขึ้นสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	4.10	0.55	เห็นด้วยมาก
3.3 ท่านมีทักษะการสื่อสารที่ดีขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	4.40	0.56	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 44 (ต่อ)

ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านที่ 3 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม (ต่อ)			
3.4 ท่านมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	3.30	0.62	เห็นด้วยปานกลาง
3.5 ท่านแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น	4.20	0.61	เห็นด้วยมาก
3.6 ท่านให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติโดยคำนึงถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพมากขึ้น	4.33	0.48	เห็นด้วยมาก
เฉลี่ย	4.15	0.55	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 44 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ว่าตนเองมีความมั่นใจในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมากขึ้น ขณะที่การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะการสื่อสารในการให้บริการ และ การให้บริการด้วยหลักจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น (\bar{X}) รองลงมาอยู่ที่ 4.40 และ ที่ 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 ข้อมูลที่ได้จากผลการสอบถามความคิดเห็นด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านที่ 4 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม			
4.1 องค์กรของท่านสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ภายหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมการฝึกอบรม	4.60	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 45 (ต่อ)

ประเด็นที่ศึกษา	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านที่ 4 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม (ต่อ)			
4.2 องค์กรของท่านสามารถให้บริการคำปรึกษา ด้วยความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ภายหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมการฝึกอบรม	4.57	0.50	เห็นด้วยมากที่สุด
4.3 องค์กรของท่านจะได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ ภายหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมการฝึกอบรม	4.07	0.69	เห็นด้วยมาก
4.4 ภาพลักษณ์ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะเป็นที่ยอมรับในสังคมมากขึ้น ภายหลังจากการดำเนินการฝึกอบรม	4.53	0.51	เห็นด้วยมากที่สุด
เฉลี่ย	4.44	0.56	เห็นด้วยมาก

จากข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 45 พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) ว่าการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่ ในขณะที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ยังเห็นว่า การเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้เป็นที่ยอมรับในสังคมมากขึ้น โดยมีระดับคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย (\bar{X}) ที่ 4.53

โดยสรุปภาพรวม ผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แบ่งได้เป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้กำหนดค่านิยมเฉพาะวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งประกอบด้วย 1) ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หมายถึง บุคคลที่มีกระบวนการและ

วิธีการนี้อำนวยต่อการตัดสินใจของผู้ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ และ 2) สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หมายถึง ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และทัศนคติ ที่ประกอบกันเข้าเพื่อส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ขณะที่ การกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับข้อห้ามในการนำสิ่งต่าง ๆ เข้าประเทศ และความรู้เกี่ยวกับลักษณะที่พึงปรารถนาต่าง ๆ สำหรับนักเรียน ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน และ ทักษะการใช้อุปกรณ์สื่อสารพื้นฐานในสำนักงาน ด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ ได้แก่ ความเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ และเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และ ด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ความมีน้ำใจช่วยเหลือผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง และ การเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ นอกจากนี้ จากการดำเนินการในขั้นตอนของการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่ามีสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) สมรรถนะด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิตในต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียน ของประเทศที่ผู้ให้บริการต้องการเดินทางไปศึกษา และ ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศที่ผู้ให้บริการ ต้องการเดินทางไปศึกษา 2) สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจง่าย และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน 3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ ได้แก่ คุณลักษณะของการเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อการทำงานภายใต้ภาวะกดดันจากบุคคลรอบข้าง และ คุณลักษณะในกลุ่มของบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 4) สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ความมีจรรยาบรรณในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ความเต็มใจให้บริการ

นอกจากนี้ การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในระยะที่ 2 ของการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม พบว่า เครื่องมือที่ได้รับการพัฒนาในครั้งนี้ ได้แก่ แบบประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แบบทดสอบข้อเขียนการพัฒนาความรู้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรม และ คู่มือการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ขณะที่ การดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้าง

สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในระยะที่ 3 พบว่า สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นกรณีศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ เกิดขึ้นจากการขาดการเสริมสร้างสมรรถนะในหัวข้อการให้บริการด้วยจิตบริการ การขาดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า บุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ การขาดทักษะการสื่อสารที่ดี และการขาดหลักจริยธรรมในการให้บริการ ซึ่งภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการฝึกอบรมครั้งนี้พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม มีพัฒนาการในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในหัวข้อต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นและครอบคลุมสมรรถนะทั้ง 4 ด้านสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และภายหลังจากการดำเนินการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรม พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเห็นว่า รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเพิ่มมากขึ้น

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อค้นพบที่ได้จากการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ เงื่อนไขที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยรายละเอียดในแต่ละส่วน มีดังนี้

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อค้นพบที่ได้จากการสนทนากลุ่ม พบว่า มีปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำนวนทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยที่ 1 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม เห็นว่า ปัจจัยที่สำคัญประการแรกในการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ คือ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกิจกรรมการเรียนรู้ ที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรม อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“บุคคลสำคัญที่สุดที่จะทำให้การฝึกอบรมเป็นไปด้วยดี ก็คือ พวกเราที่เข้าร่วมการฝึกอบรม”

“การฝึกอบรมจะเดินไปได้ยังไง ถ้าไม่มีผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม”

“ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมจะต้องมีบทบาทสำคัญที่สุดในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมที่เกิดขึ้น”

ปัจจัยที่ 2 เนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม เห็นว่า เนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพราะเนื่องจากเนื้อหาสาระที่จะนำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรม จะต้องตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานทั้ง 4 สมรรถนะตามที่ได้ศึกษาไว้

ในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งความสำคัญของปัจจัยด้านเนื้อหาดังกล่าวเป็นไปตามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“เนื้อหาที่จะใช้ในการฝึกอบรม จะต้องตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม”

“หัวข้อต่าง ๆ ที่นำเสนอในการฝึกอบรม ช่วยให้หญิง (ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้ารับการฝึกอบรม) มีทักษะการให้บริการกับผู้ใช้บริการได้ดีขึ้นมาก”

“เหมาะสมมาก เนื้อหาแต่ละเรื่องนำมาใช้ในการฝึกอบรม ตรงกับการทำงานของพวกเราได้จริง ๆ”

“เป็นเนื้อหาที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ๆ”

“เป็นความรู้ที่ update มาก”

“สามารถนำข้อสรุปที่ได้ในแต่ละบทเรียนไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต”

“ข้อมูลที่ได้จากการแชร์ความคิดเห็นระหว่างกันในหัวข้อต่าง ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในบริษัท ได้”

“บทเรียนที่กำหนดในกิจกรรมการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของตนเอง”

“การกำหนดเนื้อหาที่จะใช้ในการฝึกอบรม เป็นเหมือนการกำหนดกรอบการดำเนินการฝึกอบรม”

ปัจจัยที่ 3 กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม เห็นว่า กิจกรรมการเรียนรู้ที่กำหนดขึ้นตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ ที่มีประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่นำเข้าสู่การฝึกอบรม เป็นการสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในตัวผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผ่านการแสดงความคิดเห็นและแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ที่มีความหลากหลาย ส่งผลให้การดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ดังข้อค้นพบที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“การช่วยกันตั้งคำถามกับประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับปัญหา ทำให้สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้อย่างละเอียด”

“การได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริงในเวลางานปกติ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปนอกสถานที่ แล้วยังได้เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากเหตุการณ์จริงอีกด้วย”

“รูปแบบการดำเนินกิจกรรมที่สอนให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ รู้จักคิดวิเคราะห์ ด้วยการตั้งคำถามกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง และ ตรวจสอบความถูกต้องของสาเหตุที่ค้นพบ ด้วยการสะท้อนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้ผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมได้เปิดมุมมองที่หลากหลาย”

“ทุก ๆ ช่วงของการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ได้มีโอกาสเรียนรู้ ความรู้ใหม่ ๆ จากการร่วมกันแบ่งปันประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์การให้บริการที่หลากหลาย”

ปัจจัยที่ 4 การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม เห็นว่า การกำหนดขอบเขต และวิธีการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้งนี้ ขอบเขตการประเมินผลจะต้องครอบคลุมการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานทั้ง 4 สมรรถนะ ในขณะที่วิธีการประเมินผลจะต้องสะท้อนให้เห็นถึงพัฒนาการในการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม ซึ่งความสำคัญของการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะดังกล่าว เป็นไปตามข้อค้นพบที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านทักษะ โดยใช้วิธีการสังเกตการแสดงผลพฤติกรรมการให้บริการ มีความเหมาะสมมาก ทำให้เห็นพัฒนาการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรม”

“วิธีการวัดการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน ด้วยการประเมินผลการพัฒนาการแสดงผลพฤติกรรม ทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม”

“การสังเกตพฤติกรรมการให้บริการในระหว่างการปฏิบัติงานจริง ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ไม่รู้สึกที่กำลังถูกประเมินผล และสามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างเป็นธรรมชาติ”

“การใช้แบบทดสอบข้อเขียน แบบ Multiple choice ทำให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ต้องเข้าใจในเนื้อหาอย่างแท้จริง จึงจะสามารถตอบได้ถูกต้อง”

โดยสรุปภาพรวม ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า มีปัจจัยทั้งสิ้น 4 ประการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2) ปัจจัยด้านเนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรม 3) ปัจจัยด้านกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ และ 4) ปัจจัยด้านการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน

4.2 เงื่อนไขที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เงื่อนไขที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นการนำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญซึ่งจะมีส่วนสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยรายละเอียดเงื่อนไขต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

เงื่อนไขที่ 1 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ควรจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการให้บริการคำปรึกษานานาชาติ อย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป

ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม เห็นว่า การจะทำให้การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งมีกิจกรรมการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ควรจะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานใน

การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป ตามความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“สำหรับผู้ที่เข้ามาร่วมการฝึกอบรม อย่างน้อย ๆ น่าจะมีประสบการณ์ทำงานในด้านนี้มาซักปี 2 ปี ถึงจะดี”

“การที่ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ได้พบเจอ เคส ที่ยาก ๆ ในการให้บริการลูกค้า จากประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา จะเป็นผลดี กับการสะท้อนความคิดเห็นในระหว่างกลุ่มการเรียนรู้”

“ความหลายหลายด้านประสบการณ์ของเรา (หมายถึงผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม) เป็นประโยชน์มาก ๆ นะคะ ทำให้ดิฉันได้เรียนรู้จากการแชร์ประสบการณ์ร่วมกันคะ”

“จากที่พี่ ได้มีส่วนร่วมในการฝึกอบรม พี่สังเกต ได้อย่างหนึ่งว่า น้อง ๆ (ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม) หลาย ๆ ท่าน ไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็นของปัญหาที่นำเข้าสู่กลุ่มการเรียนรู้ ซึ่งพี่ก็เห็นความตั้งใจของน้อง ๆ นะคะ แต่ดูเหมือนว่า พวกเค้าก็ไม่รู้ว่า จะแชร์ความเห็นยังไง เพราะประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา ก็ยังไม่ค่อยเท่าไร และจะให้พี่เสนอความเห็นในเรื่องนี้ พี่มองว่า อย่างน้อย ๆ ผู้ที่เข้ามาอบรมในโครงการนี้ น่าจะต้องมีประสบการณ์มาบ้าง ซักปีนึง ก็ยังดี ขอให้ได้ผ่านประสบการณ์ การให้บริการคำปรึกษามาบ้างจะได้พอมี idea มาคุยกันนะคะ”

เงื่อนไขที่ 2 ผู้บริหารในหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาทางการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม สังกัดอยู่จะต้องให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

สำหรับเงื่อนไขในประเด็นที่เกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหารในหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาทางการศึกษานานาชาติ ที่วิเคราะห์ในการสนทนากลุ่มนี้ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม มีแสดงความคิดเห็นว่า ถึงแม้การขอรับการสนับสนุนจากผู้บริหารภายในหน่วยงานจะเป็นหนึ่งในขั้นตอนการดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้ หากแต่ผู้เข้าร่วมการสนทนาได้เน้นย้ำถึงการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้การสร้างกระบวนการเรียนรู้ของผู้ให้คำปรึกษาทางการศึกษานานาชาติ เกิดขึ้นอย่างยั่งยืน ดังจะเห็นได้จากข้อค้นพบที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ดังนี้

“การดำเนินการฝึกอบรมไม่ว่าจะเรื่องอะไรก็ตาม ผมมองว่า ผู้บริหาร หรือหัวหน้าในบริษัท จะต้องให้การสนับสนุน ส่งน้อง ๆ ในบริษัทไปเข้าร่วมกิจกรรมนะครับ ไม่เช่นนั้นน้อง ๆ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมก็ลำบากใจ และเชื่อว่า ทางผู้จัดการฝึกอบรมก็คงจะแยเหมือนกัน”

“เรื่องของการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน มันเป็นเรื่องของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร....ถ้าหัวหน้าไม่เห็นดีด้วย ก็เปล่าประโยชน์นะคะ”

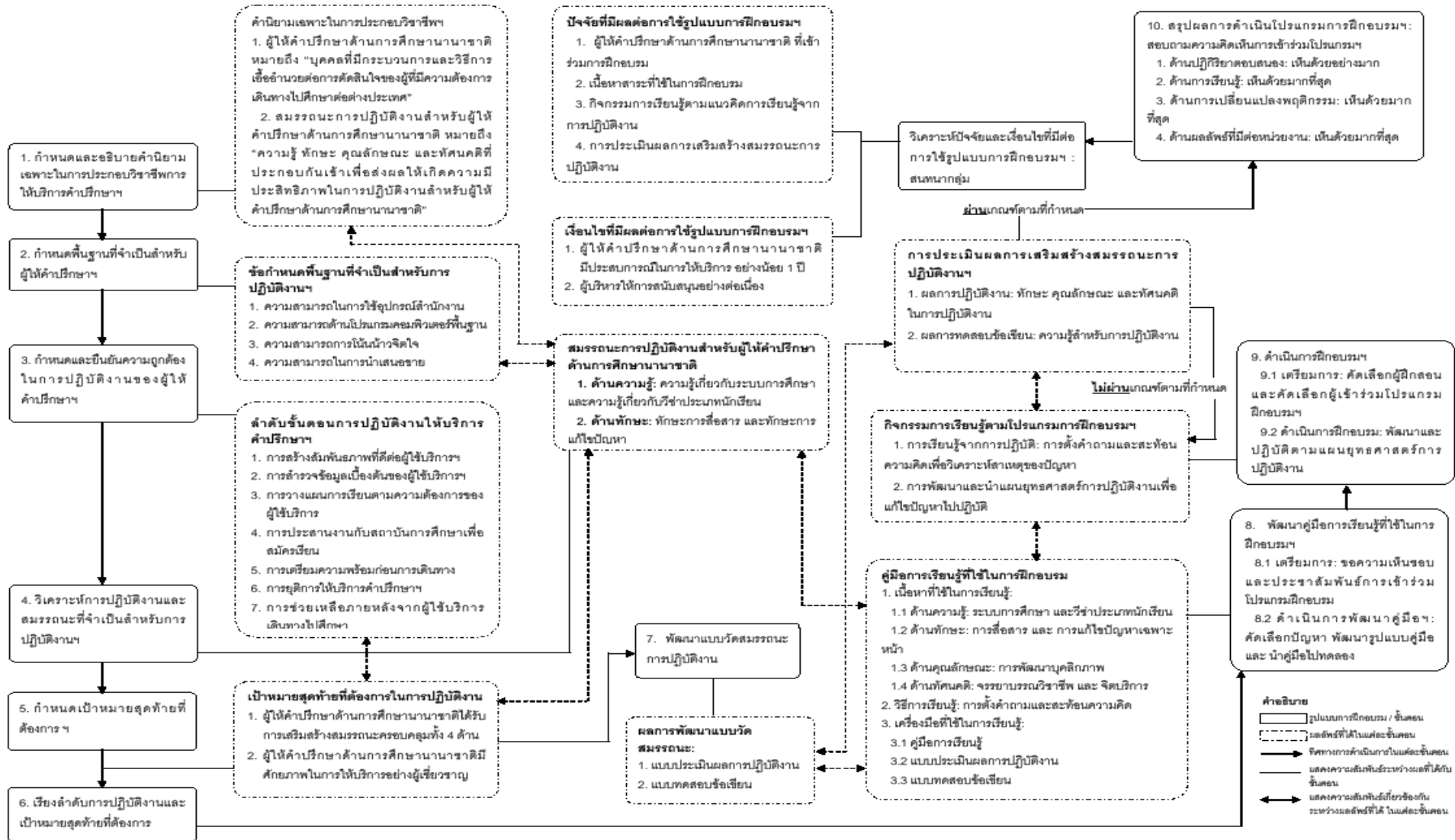
“จริง ๆ แล้ว เรื่องของการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้บริหาร พี่ก็พอทราบจากการคุยกับผู้จัดการฝึกอบรมว่า มีการขออนุญาตจากหัวหน้าของพวกเรามาก่อนหน้านี้แล้ว ไม่เช่นนั้น พวกเราคงไม่ได้มาเข้าร่วมการฝึกอบรมจนได้มานั่งคุยกันในวันนี้ แต่สิ่งหนึ่งที่พี่อยากจะฝากไปถึงหัวหน้าหรือผู้บริหารทั้งหลายว่า การสนับสนุนให้พวกเราเข้าการฝึกอบรม คงไม่ใช่เป็นแบบครั้ง ๆ ไป แต่อยากให้มีการเห็นความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของพวก Counselor ในบริษัท แล้วก็พยายามให้พวกเขาได้เกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ไม่ใช่มารอการเข้าร่วมการฝึกอบรมเป็นครั้งเป็นคราว พี่มองว่ามันจะไม่ได้ผลในการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่นะจ๊ะ”

“เรื่องของการสนับสนุนโดยหัวหน้างานนี้ หญิงของเสริมด้วยนะคะ เพราะอย่างของหญิงนี้ โศคคิดว่า พี่ติก (หัวหน้า) สนับสนุนเต็มที่เลย มีการอบรมที่ไหน ถ้าเป็นประโยชน์แก่งไปหมด แล้วถามพอกลับไปถึงบริษัท แกก็จะให้คนที่ไปอบรมมา แชรข้อมูลแล้วถ้าเรื่องไหนดี พี่ติกก็จะบอกเลยว่าให้พวกน้อง ๆ ทำตาม พี่ติกก็ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถในการให้บริการของพวก Counselor เป็นอย่างมาก เพราะแกถือว่า ถ้า Counselor ทำงานได้ดี ผลประโยชน์ก็จะตกอยู่กับตัวน้อง ๆ (ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ) และบริษัทก็พลอยได้นักเรียนเพิ่มขึ้นด้วย แกถือว่า win-win นะ”

ภาพรวมการดำเนินการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ตามรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ได้แสดงไว้ในแผนภาพที่ 6

ภาพที่ 6 รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาสภาพ การกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2) เพื่อ พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการ ปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 3) เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบ การฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการใช้ รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีการนำเสนอในหัวข้อ การดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละหัวข้อดังนี้

การดำเนินการวิจัย

1. การศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่มีประสบการณ์ทำงานการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็น ระยะเวลามากกว่า 5 ปี ที่ปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ซึ่งเป็นสมาชิกสมาคม ไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ จำนวนทั้งสิ้น 186 คน ขณะที่ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษาครั้งนี้ คำนวณตามสูตรของ Yamane จากนั้น จึงใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ตามหลักเกณฑ์ของการให้ความร่วมมือและยินยอมเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในบริษัทของตนเอง และคัดเลือกให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 20 คน

1.2 กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อสำรวจสภาพการให้บริการคำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ การกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานและรูปแบบการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเพื่อ

เสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในปัจจุบัน โดยมีหัวข้อที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 12 หัวข้อ

1.3 พัฒนาแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นแบบมีโครงสร้างเพื่อใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ การกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ รูปแบบการฝึกอบรมที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

1.4 นำ (ร่าง) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ไปใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 5 ท่าน ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพในประเด็นความครบถ้วนของข้อคำถามและความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1.5 ทดลองใช้แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น ด้วยการนำไปใช้กับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นอาสาสมัครจำนวนทั้งสิ้น 30 คน

1.6 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน

1.7 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา หาสรุปประเด็นที่มีความหมายเหมือนกัน หรือใกล้เคียงกันไว้ในกลุ่มเดียวกัน

1.8 นำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการบรรยายสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

2.1 นำข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาในตอนต้นที่ 1 มามาศึกษาร่วมกับรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และ แนวคิดกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004)

2.2 พัฒนาเป็น (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยการผสมผสานแนวคิดดังกล่าวข้างต้น

2.3 ตรวจสอบคุณภาพของ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรม ด้วยการประเมินความถูกต้องและเหมาะสมของ (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรม โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

2.4 นำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปปรับปรุง (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรม ให้เป็นรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่สมบูรณ์

3. การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีรายละเอียดการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม ดังนี้

3.1 ศึกษาค่านิยมของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในขั้นตอนที่ 1 ถึงขั้นตอนที่ 6 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1.1 กำหนดกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค่านิยมของวิชาชีพการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่มีประสบการณ์ทำงานการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี ที่ปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ซึ่งเป็นสมาชิกสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ จำนวน 186 คน และ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์ทำงานการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี ที่ปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ซึ่งเป็นสมาชิกสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ จำนวน 310 คน (ข้อมูลเดือนมกราคม 2554) รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 496 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ด้วยวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane และได้ขนาดจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่ใช้ในการศึกษา คือ 221 คน

3.1.2 กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ หัวข้อตามลำดับขั้นตอนการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 ถึง ขั้นตอนที่ 6

3.1.3 พัฒนาแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดระดับความคิดเห็นตั้งแต่ระดับที่ 1 (ไม่เห็นด้วยมากที่สุด) ถึงระดับที่ 5 (เห็นด้วยมากที่สุด)

3.1.4 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง (ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC) ระหว่างข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ กับประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษา

3.1.5 ทดลองใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นอาสาสมัคร จำนวน 30 คน

3.1.6 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยได้รับแบบสอบถามแบบ ที่มีข้อมูลตอบกลับเป็นจำนวนทั้งสิ้น 226 ชุด

3.1.7 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 17 เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\text{Mean: } \bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อคุณลักษณะการกระจายของข้อมูล

3.1.8 การสรุปข้อมูลด้วยการสรุปผลและแปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิต ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

3.1.9 นำเสนอข้อมูลด้วยตารางแสดงระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น

3.1.10 ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าค่านิยมของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน (เมษายน 2554)

3.2 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม เป็นการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในขั้นตอนที่ 7 การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ขั้นตอนที่ 8 การพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.2.1 กำหนดกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยประชากรคือ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 496 คน และใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณตามสูตรของ Yamane จากนั้น จึงใช้วิธีการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ตามหลักเกณฑ์ของความสมัครใจเข้า

ร่วมการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม จำนวน 30 คน เพื่อดำเนินการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

3.2.2 พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม จำนวนทั้งสิ้น 4 ชุด ประกอบด้วย แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบทดสอบข้อเขียน แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรม และคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละชุด เริ่มต้นด้วย 1) วางแผนพัฒนา (ร่าง) เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม 2) พัฒนา (ร่าง) เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม 3) ตรวจสอบคุณภาพ (ร่าง) เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม และ 4) ทดลองใช้เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

3.3 ดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งเป็นการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามขั้นตอนที่ 9 นำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ขั้นตอนที่ 10 สรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.3.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยประชากรที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นกลุ่มเดียวกันกับการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม จำนวนทั้งสิ้น 496 คน ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การฝึกอบรม ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณตามสูตรของ Yamane และคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด จำนวน 30 คน

3.3.2 ดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยแบ่งการดำเนินการฝึกอบรมออกเป็น 2 ช่วง ประกอบด้วย

ช่วงที่ 1 การเตรียมการฝึกอบรม

1. ประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรม
2. คัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการ

ฝึกอบรม

ช่วงที่ 2 การดำเนินการฝึกอบรม

1. วิเคราะห์ปัญหาที่เป็นกรณีศึกษาด้วยกระบวนการตั้งคำถาม และสะท้อนความคิดเห็นเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่นำเข้าสู่การฝึกอบรม

2. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้ารับการฝึกอบรม นำข้อค้นพบที่ได้จากการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาจากกรณีศึกษา มาร่วมกันพัฒนาเป็นแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ของการปฏิบัติงานจริงเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

3. นำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ไปใช้เป็นแผนแม่บทในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

4. นำเสนอผลการนำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ต่อที่ประชุมกลุ่มการเรียนรู้ เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ ด้วยกระบวนการตั้งคำถามและแสดงความคิดเห็นของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้

5. สรุปผลการนำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ต่อที่ประชุมกลุ่มการเรียนรู้

3.3.3 ประเมินผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 การประเมินผลระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม ได้แก่ การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และสมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบอัตราส่วนการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่แสดงออก ก่อน (Pre-Test) และหลัง (Post-Test) การเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นผลมาจากการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านดังกล่าวข้างต้น

ช่วงที่ 2 การประเมินผลภายหลังจากสิ้นสุดการเข้าร่วมการฝึกอบรม ประกอบด้วย

1. การประเมินผลความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยใช้แบบทดสอบข้อเขียน เพื่อประเมินผลการพัฒนาความรู้ตามที่กำหนดเกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย รวมทั้งกฎระเบียบข้อบังคับวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศทั้ง 3 ดังกล่าว ซึ่งการพัฒนาความรู้นี้เป็นผลมาจากการเสริมสร้างสมรรถนะด้านความรู้สำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2. การประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรม โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมการฝึกอบรมใน 4 มิติ ได้แก่ 1) ปฏิริยาตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรม 2) การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม 3) การพัฒนาพฤติกรรมบริการให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 4) ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

4. วิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

4.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำนวนทั้งสิ้น 30 คน จากนั้น คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสนทนากลุ่มด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย ให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรในการเข้าร่วมการสนทนากลุ่ม จำนวน 15 คน

4.2 กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม โดยเป็นประเด็นกว้าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการฝึกอบรม รวมทั้งปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

4.3 เริ่มดำเนินการสนทนากลุ่ม ด้วยการเชิญให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 15 คน ดำเนินการสนทนากลุ่มภายใต้กรอบเนื้อหาที่กำหนด โดยผู้วิจัยทำหน้าที่ในการเป็นผู้ดำเนินการสนทนา และในขณะเดียวกัน ได้มีการเชิญให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่สนใจเข้าร่วมรับฟังการสนทนากลุ่ม โดยมีจำนวนผู้เข้ารับฟังจำนวน

ทั้งสิ้น 40 คน ซึ่งในระหว่างการดำเนินการสนทนากลุ่มได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการจดบันทึก และการบันทึกภาพด้วยเครื่องวีดิทัศน์

4.4 นำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อสรุปหาค่าที่มีความหมายเหมือนกัน หรือใกล้เคียงกันไว้ในกลุ่มเดียวกัน

4.5 สรุปข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา ด้วยการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง

4.6 นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ด้วยวิธีการสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แบ่งตามหัวข้อที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. คำนิยามเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” พบว่า มีคำสำคัญที่ใช้กำหนดค่านิยามในหัวข้อนี้ อาทิเช่น การเป็นผู้มีประสบการณ์ การให้ข้อมูล และการทำให้เกิดความสบายใจและมั่นใจในการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ

2. คำนิยามของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” พบว่า มีคำสำคัญที่ใช้กำหนดค่านิยามในหัวข้อนี้ อาทิเช่น ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และขีดความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3. ขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการหลักสูตรและสถาบันการศึกษาแก่ผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ รวมทั้งทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการและสถาบันการศึกษา

4. ความรู้ เทคนิค หรือความสามารถในการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็นเฉพาะด้าน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่าเป็นความรู้ เทคนิคที่มีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อาทิเช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน การใช้อุปกรณ์สำนักงานพื้นฐาน และความรู้ภาษาอังกฤษ

5. ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาฯ ของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ เริ่มต้นจากการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อประกอบการค้นหาและให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและ สถาบันการศึกษาที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จากนั้นจึงดำเนินการสมัครเรียนใน หลักสูตร และประสานงานกับผู้ให้บริการในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าเล่าเรียน และการดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน เพื่อใช้สำหรับการเดินทางไปศึกษาต่อใน ประเทศที่ผู้ให้บริการตัดสินใจ

6. ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ให้สัมภาษณ์ ส่วนใหญ่ ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในหัวข้อนี้ เนื่องจากในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษา ด้านการศึกษานานาชาติ ไม่ได้มีการวิเคราะห์ภาระงานที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนอย่างเป็น ระบบ

7. ความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบวีซ่าประเภทนักเรียน ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษา และความรู้ เกี่ยวกับสถาบันที่ผู้ให้บริการต้องการเดินทางไปศึกษา

8. ทักษะที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการค้นคว้าข้อมูล และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

9. คุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ การแต่งกายที่เหมาะสม การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การมีประสบการณ์ของการศึกษาใน ต่างประเทศ และ ความอดทนในการทำงาน

10. ทศนคติที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ มี ใจรักในการบริการ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการ

11. เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ พบว่า เป็นเป้าหมายที่มุ่งการสร้างผลตอบแทนในการให้บริการคำปรึกษา ด้านการศึกษานานาชาติ มากกว่า การพัฒนาศักยภาพการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ

12. รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า เป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่ไม่ตอบสนองต่อความ ต้องการในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2. ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1 การศึกษาคำนิยามของวิชาชีพและสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ ขั้นที่ 1 กำหนดและอธิบายคำนิยามเฉพาะของวิชาชีพ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ขั้นที่ 2 กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน ขั้นที่ 3 กำหนดภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและเพิ่มเติมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ขั้นที่ 5 กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ขั้นที่ 6 เรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2.2 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ ขั้นที่ 7 พัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ขั้นที่ 8 พัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2.3 การดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ ขั้นที่ 9 นำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ขั้นที่ 10 สรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

3.1 ผลการศึกษาคำนิยามเฉพาะของวิชาชีพและสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

1. การกำหนดและอธิบายคำนิยามเฉพาะของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้คำนิยามของคำว่า “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” หมายถึง บุคคลที่มีกระบวนการ และวิธีการใช้อำนวยต่อการตัดสินใจของผู้ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ขณะที่ คำนิยามเฉพาะของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” หมายถึง ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ที่ ประกอบกันเข้าเพื่อส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ

2. การกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เห็นด้วยมาก กับพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวข้องห้ามในการนำสิ่งต่าง ๆ เข้าประเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการเดินทางไปศึกษา และความรู้เกี่ยวกับลักษณะที่พกประเภทต่าง ๆ สำหรับนักเรียน 2) ด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ทักษะการใช้ อุปกรณ์สื่อสารพื้นฐานในสำนักงาน และทักษะการโน้มน้าวจิตใจ 3) ด้านคุณลักษณะเฉพาะ วิชาชีพ ได้แก่ ความเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน และความเป็นผู้ ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง และ การเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3. การกำหนดภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ พบว่า ภาระงานที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติส่วนใหญ่ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการยื่นคำร้องขอวีซ่า ประเภทนักเรียน การให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เกี่ยวกับ กฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียน และ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ตรงตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ

4. การวิเคราะห์ภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และเพิ่มเติมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน พบว่า มีรายละเอียดสมรรถนะแต่ละด้าน ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิตในต่างประเทศ ความรู้ เกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียน ของประเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการเดินทางไปศึกษา และ ความรู้

เกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศที่ผู้ให้บริการ ต้องการเดินทางไปศึกษา 2) สมรรถนะด้านทักษะ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจง่าย และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน 3) สมรรถนะด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ ได้แก่ คุณลักษณะของการเป็นผู้ที่มีความอดทนต่อการทำงานภายใต้ภาวะกดดันจากบุคคลรอบข้าง และ คุณลักษณะในกลุ่มของบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เช่นคุณลักษณะของความเป็นผู้ที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม คุณลักษณะของผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ และ คุณลักษณะของผู้ที่มีกิริยามารยาท สุภาพ และ 4) สมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ความมีจรรยาบรรณในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ความเต็มใจให้บริการ

5. การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติส่วนใหญ่ มีการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของตนเอง เช่น ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้อย่างมืออาชีพ ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมีความพึงพอใจในการบริการและแนะนำให้ผู้อื่นกลับมาใช้บริการอีก และผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถปิดการให้บริการด้วยการสมัครเรียนให้กับผู้ให้บริการภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 เดือน นับจากวันแรกของให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ

6. การเรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติส่วนใหญ่ เห็นว่า เป้าหมายที่สำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่ การวางแผนการเรียนที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ให้บริการ รองลงมาคือ การประสานงานกับสถาบันการศึกษาที่ผู้ให้บริการตัดสินใจเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ และเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้ให้บริการก่อนการเดินทาง

3.2 ผลการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม มีดังนี้

3.2.1 แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำนวนทั้งสิ้น 3 ชุด ประกอบด้วย

เครื่องมือชุดที่ 1 แบบประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อใช้สำหรับการประเมินผลการพัฒนาพฤติกรรม

ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้ารับ การฝึกอบรม

เครื่องมือชุดที่ 2 แบบทดสอบข้อเขียน เพื่อใช้สำหรับการ ประเมินผลการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ของผู้ให้ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้ารับการฝึกอบรม

เครื่องมือชุดที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการ ฝึกอบรม เพื่อใช้สำหรับการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในงานวิจัย ครั้งนี้

3.2.2 คู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการ ปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็น เอกสารประกอบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการ ปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3.3 ผลการดำเนินการฝึกอบรม ตามขั้นตอนการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมตาม แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ มีดังนี้

3.3.1 การนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการ ปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

1. การวิเคราะห์กรณีศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่นำเข้าสู่การฝึกอบรม พบว่า มีปัญหาขาดการ เสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในหัวข้อ การ ให้บริการด้วยจิตบริการ การขาดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า บุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ การขาดทักษะการสื่อสารที่ดี และ การขาดหลัก จริยธรรมในการให้บริการ

2. การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นกำหนดแนวทางปฏิบัติงานสำหรับ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยการสนับสนุนให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทุกคนเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ด้วยการจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้เพื่อ

แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถนำข้อค้นพบดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

3. การนำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ประสบความสำเร็จในการนำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไปใช้ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

4. การปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม มีลักษณะการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นยอมรับจากผู้ใช้บริการและสังคมเพิ่มขึ้น อันเป็นผลมาจากการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในทุก ๆ สมรรถนะที่กำหนดขึ้น สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5. การเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ประกอบด้วย 1) ผลการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม มีอัตราส่วนการพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการเพิ่มขึ้น และ 2) ผลการประเมินผลความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3.2 การสรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ด้านที่ 1 ปฏิริยาตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรม พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เห็นด้วยมากที่สุดกับรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในการฝึกอบรม และเห็นด้วยมากกับวิธีการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

ด้านที่ 2 การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เห็นด้วยมากที่สุดกับการสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติในการฝึกอบรมครั้งนี้

ด้านที่ 3 การพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเห็นด้วยมากที่สุด กับการสร้างความมั่นใจในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม และเห็นด้วยมากกับการพัฒนาทักษะการสื่อสารในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และการให้บริการด้วยหลักจริยธรรม

ด้านที่ 4 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม เห็นด้วยมากที่สุด กับการสร้างความเชื่อมั่นและสร้างภาพลักษณ์ใหม่ในการให้บริการขององค์กร ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เข้าร่วมการฝึกอบรม

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีดังนี้

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่

1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ในการทำหน้าที่ขับเคลื่อนการดำเนินกระบวนการฝึกอบรมเพื่อไปสู่เป้าหมายของการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในงานวิจัยครั้งนี้

2. เนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่มีความถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3. กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยวิธีการตั้งคำถาม สะท้อนความคิด และลงมือปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง

4. การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่จะต้องครอบคลุมสมรรถนะการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในทุก ๆ สมรรถนะ และยังคงต้องแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

4.2 เงื่อนไขที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้แก่

1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ควรจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการให้บริการศึกษานานาชาติ อย่างน้อย 1 ปี ขึ้นไป
2. ผู้บริหารในหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม สังกัดอยู่จะต้องให้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งจากภายในและภายนอกหน่วยงาน

การอภิปรายผล

จากการดำเนินการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถนำผลที่ได้มาอภิปรายใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) สภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 2) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ 3) การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ 4) ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่ง มีรายละเอียดดังนี้

1. สภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จากการศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ไม่มีการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสอดคล้องกับภาระงานที่ต้องปฏิบัติของตนเอง เนื่องจากการขาดความรู้ ความเข้าใจในการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ รวมทั้งการไม่เห็นความสำคัญของการกำหนดสมรรถนะการ

ปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เช่นเดียวกับ การศึกษาของ จุฬารัตน์ วันไชยธนวงศ์ (2536) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษาที่ปฏิบัติงาน ประจำศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพ ในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคำปรึกษา รวมทั้งความไม่เข้าใจในบทบาทของการให้บริการคำปรึกษาแก่ผู้ที่มารับบริการในศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพดังกล่าว และด้วยสภาพปัญหาของการขาดการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่พบในงานวิจัยครั้งนี้ ส่งผลให้ผู้วิจัยพบว่า รูปแบบการฝึกอบรมที่จัดขึ้นแก่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีรูปแบบไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อีกทั้งยังไม่ก่อให้เกิดการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2. รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

2.1 การศึกษาคำนิยามของวิชาชีพและสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ให้ความสำคัญกับการศึกษารายละเอียดสมรรถนะการปฏิบัติงานของวิชาชีพที่จะนำเข้าสู่การฝึกอบรม ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของวิชาชีพที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ตามแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ที่ให้ความสำคัญกับการกำหนดรายละเอียดของสมรรถนะในแต่ละวิชาชีพเป็นอันดับแรก ซึ่งการศึกษาคำนิยามของวิชาชีพและสมรรถนะการปฏิบัติงาน ในงานวิจัยครั้งนี้ ส่งผลให้การกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมสอดคล้องกับกรอบคำนิยามของวิชาชีพและสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินการฝึกอบรม เช่นเดียวกับการวิจัยของ ประยุทธ์ นามสุบิน (2552) ที่พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อพัฒนาสมรรถนะทางการตลาดแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) เช่นเดียวกัน และพบว่า ข้าราชการในหน่วยงานส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ได้รับการพัฒนาสมรรถนะทางการตลาดทั้ง 3 ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ งานวิจัยของ วิรัช คันตร (2551) ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับบริการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีการวิเคราะห์สมรรถนะของงานเป็นขั้นตอนแรกของการวิจัย และพบว่า ภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม ผู้รับบริการฝึก มีสมรรถนะด้านความรู้ความ

เข้าใจในเนื้อหาวิชา ด้านทักษะการปฏิบัติงาน และ ด้านคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

2.2 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม ครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 4 รายการ แบ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ระหว่างการฝึกอบรม ได้แก่ แบบประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แบบทดสอบข้อเขียน และ คู่มือการเรียนรู้ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ระหว่างการฝึกอบรมนี้ จะมีสนับสนุนให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานตามที่กำหนด จากการเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเองตามภาระงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ขณะที่ เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมชิ้นที่ 4 คือ แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อการประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมในงานวิจัยครั้งนี้ โดยการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมทุกรายการ จะต้องมีความเป็นอิสระจากรูปแบบการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้และสอดคล้องกับแนวทางการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ที่จำเป็นต้องคำนึงถึง ความตรง (Validity) ของเครื่องมือ ไม่ว่าจะเป็นความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และ ความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ที่จะทำให้แบบประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานนั้น สามารถวัดได้ตรงตามพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงในขณะที่ยังดำเนินการวัด (วรรณิ แกมเกตุ, 2551)

2.3 การดำเนินการฝึกอบรมในครั้งนี้ เป็นไปตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) ของ Marquardt (2002) ที่ แบ่งสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ออกเป็นกลุ่มย่อย เพื่อสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ที่อบอุ่นระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ที่จะต้องเกิดขึ้นภายใต้การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง อบอุ่น ชัดเจนและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เรียนในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2550) อันนำไปสู่ความเชื่อมั่นในการเปิดเผยข้อมูลและแบ่งปันประสบการณ์ในระหว่างการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ ยังเป็นรูปแบบการเรียนรู้ประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นผ่านประสบการณ์ของผู้เรียนเอง และเป็นพื้นฐานความเชื่อที่สำคัญในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการจัดการศึกษานอกระบบ สำหรับผู้เรียนที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ ซึ่งเชื่อว่า การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของผู้เรียน จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความสนใจของผู้เรียนอันจะนำไปสู่การเรียนรู้ที่มีความหมายและยั่งยืนได้เป็นอย่างดี (Roger, 2002)

3. การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

3.1 การศึกษาคำนิยามและสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

1. คำนิยามเฉพาะของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมในครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับสิ่งที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติพึงมี ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน (กระบวนการ) และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง (วิธีการ) กับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ครอบคลุมทั้งด้านความสามารถและความรู้ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติซึ่งสอดคล้องกับการแสดงความคิดเห็นของ Nelson – Jones (2005) ที่กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องเป็นผู้ที่มีบทบาทที่ชัดเจนในเรื่องการให้คำปรึกษาและได้รับการฝึกฝนให้รู้จักเทคนิคและวิธีการในการให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ เช่นเดียวกับ จีน แบร์รี่ (2549) ที่กล่าวว่า ผู้ให้คำปรึกษาที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่ฝึกฝน ค้นคว้าและความรู้อยู่เสมอ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดีได้

2. พื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ และ ด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์) ที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีความสอดคล้องกับการคำนิยามของคำว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ถูกนำไปใช้เป็นข้อกำหนดพื้นฐานในการเตรียมพร้อมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเข้าสู่การปฏิบัติงานในวิชาชีพนี้ รวมทั้งเป็นกรอบพื้นฐานสำหรับการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานที่สำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของ McClelland (1973) ที่กล่าวถึงพื้นฐานด้านสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ที่จะต้องครอบคลุมทั้งสมรรถนะที่สามารถเห็นและพัฒนาได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) และสมรรถนะที่ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลและพัฒนาได้ยาก ได้แก่ คุณลักษณะเฉพาะวิชาชีพ (Characteristics) และ ทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ (Attitude)

3. ภาระงานที่ต้องปฏิบัติของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า เป็นการปฏิบัติงานในบทบาทของการเป็นผู้ให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการตัดสินใจเลือกหลักสูตรและสถาบันการศึกษาที่เหมาะสมด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดให้บริการคำปรึกษาเชิงจิตวิทยา ของ จีน แบร์รี่ (2549) ที่ได้

กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ให้คำปรึกษาซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูล และช่วยเหลือเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ตัดสินใจด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ภาระงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีความสอดคล้องกับลำดับขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษาเชิงจิตวิทยา ตามแนวคิดของ จีน แบร์รี (2549) และการให้บริการเชิงธุรกิจ ตามการศึกษาของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการปฏิบัติงานในธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ขณะที่ผลจากการวิเคราะห์สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ตรงตามค่านิยมเฉพาะของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” ที่กำหนดไว้ในงานวิจัยครั้งนี้ และสอดคล้องกับคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาในเชิงจิตวิทยา ของ Nelson – Jones, (2005) ทั้งในส่วนที่เป็นทักษะสำหรับการให้คำปรึกษา และคุณสมบัติอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเป็นผู้ให้คำปรึกษาที่ดี

5. เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ได้จากการศึกษา พบว่า เป็นเป้าหมายสุดท้ายที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในลักษณะเช่นนี้ ส่งผลให้การกำหนดแนวทางการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเป็นสำคัญ สอดคล้องกับความเชื่อพื้นฐานของ Blank (1982) เกี่ยวกับความสามารถในการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ได้อย่างอิสระและเต็มที่ เช่นเดียวกับแนวทางการจัดการศึกษาในปัจจุบัน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาเพิ่มส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของมนุษย์อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

6. การเรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ได้จากการศึกษาพบว่า เป้าหมายสุดท้ายในการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุด เป็นเป้าหมายสุดท้ายที่เกี่ยวข้องกับภาระงานในด้านการวางแผนการเรียนที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ซึ่งความสามารถในการบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่สำคัญดังกล่าวนี้ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษา

นานาชาติ จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อต่างประเทศ รวมทั้งต้องเป็นผู้ที่มีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากผู้ให้บริการ และมีจิตใจพร้อมให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) พบว่า ผู้ให้บริการจะมีความพึงพอใจ จากการได้รับบริการโดยผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเป็น อย่างดี ซึ่งสมรรถนะต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นกลุ่มสมรรถนะที่ศึกษาได้จากงานวิจัยครั้งนี้และผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเสริมสร้างโดยกระบวนการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้ได้เป็น อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม

3.2.1 แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ

เครื่องมือชุดที่ 1: แบบประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี้ เป็นแบบสังเกตพฤติกรรม 5 ระดับของ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อสังเกตระดับความถี่ในการแสดงพฤติกรรมตาม รายการที่กำหนดไว้ในแบบประเมิน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้สังเกตการแสดงพฤติกรรมการให้บริการ ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในระหว่างที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ที่ทำให้เห็นถึงการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการให้บริการในรายการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในแบบประเมินผลการ ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับศึกษาของ วรณีย์ แกมเกตุ (2551) ที่กล่าวถึงวิธีการประเมินผลการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ผู้วิจัยควรจะใช้วิธีการประเมินผลด้วยการสังเกต จึงจะทำให้เห็นผลการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ชัดเจน

เครื่องมือชุดที่ 2: แบบทดสอบข้อเขียน แบบ 5 ตัวเลือก (Multiple Choice) ที่พัฒนาขึ้นเพื่อประเมินความคิดรวบยอด (Concept) ของเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยสามารถประเมินความรู้ ความ เข้าใจ และการนำความรู้ไปใช้ ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามแนวทางการพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียนตามแนวคิดของ Blank (1982) ที่ให้ความสำคัญกับการประเมินผลความคิดรวบยอดของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่จะทำ ให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้รับการฝึกอบรมในระดับที่สามารถ นำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวทางการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ของ องอาจ นัยพัฒน์ (2549) ที่ระบุว่า ลักษณะเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการประเมินผล ความคิดรวบยอด ได้แก่ เครื่องมือประเภทเลือกตอบ ซึ่งจะมีค่าความเที่ยงตรงของแบบทดสอบ

มากกว่าแบบทดสอบประเภทอื่น ๆ รวมทั้งสามารถป้องกันการเดาของผู้ที่ทำแบบทดสอบได้ดีกว่าแบบทดสอบแบบถูก-ผิด หรือ แบบจับคู่

เครื่องมือชุดที่ 3: แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรม ที่พัฒนาขึ้นในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ เพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม (วรรณิ แกมเกต, 2551 และ องอาจ นัยพัฒน์, 2549) ที่ครอบคลุมครอบคลุมทั้งในส่วนของ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามการศึกษาของ Karen Lawson (2006) ที่กล่าวว่าการประเมินผลการเข้าร่วมการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่ดี จะต้องแสดงให้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการเข้าร่วมการฝึกอบรมที่จะเกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม 2) ด้านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม 3) ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และ 4) ด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งนี้ ข้อค้นพบที่ได้จากการประเมินผลการเข้าร่วมการฝึกอบรมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้านกล่าวนี้ ทำให้ผู้วิจัย และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3.2.2 คู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่พัฒนาขึ้นในงานวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นเอกสารประกอบการฝึกอบรม ที่ให้ความสำคัญกับเนื้อหาที่กำหนดขึ้นจากสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าใจง่าย และเป็นประโยชน์ทั้งในการทำงานและการฝึกอบรม (เรืองชัย จรุงศิริวัฒน์, 2554) รวมทั้งเป็นรูปแบบของคู่มือ ที่ให้อิสระในการเรียนรู้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เป็นผู้ใหญ่ ได้มีรูปแบบการเรียนรู้ที่มีแบบแผนเป็นของตัวเอง (Patterns of Learning) (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2547) และนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ของตนเองได้อย่างเต็มที่

3.3 การดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นการนำคู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เพื่อเป้าหมายในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยสาระที่สำคัญในการอภิปรายผลของการฝึกอบรมดังนี้

3.3.1 การนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ฝึกอบรม

1. การวิเคราะห์กรณีศึกษาปัญหาที่นำเข้าสู่การฝึกอบรม ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) และสอดคล้องกับแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียน ซึ่งเป็นผู้ใหญ่ และมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ได้แสดงความคิดเห็นของตัวเองอย่างอิสระ และแสดงถึงการเป็นที่ยอมรับภายในกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะความต้องการประการหนึ่งของผู้ใหญ่ ขณะที่ผู้เรียนคนอื่น ๆ ในกลุ่มก็จะเกิดการเรียนรู้จากการสะท้อนมุมมองของปัญหาที่หลากหลายด้วยเช่นกัน (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2547; อาชัญญา รัตนอุบล, 2551 และ Knowles, 2005)

2. การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนเป็นสำคัญ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2551) ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติในทุก ๆ ขั้นตอนของการปฏิบัติงานขณะที่แนวทางการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานก็ตอบสนองต่อแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและเสริมสร้างสมรรถนะที่พึงประสงค์ให้กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง พร้อมทั้งสามารถวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

3. การนำแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานไปใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในครั้งนี้ เกิดขึ้นภายใต้บรรยากาศของความร่วมมือ และเป็นการกันเอง ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ขณะที่การลงมือปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้นนั้น ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้นำความรู้ และข้อมูลที่ได้รับไปปฏิบัติด้วยการลงมือกระทำกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน และอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้คนอื่น ๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถเรียนรู้ได้เต็มตามศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ (Knowles, 2005)

4. การปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผลสรุปที่ได้พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเสริมสร้างสมรรถนะในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งความสำเร็จในการเสริมสร้าง

สมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติครั้งนี้ เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกำหนดแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม โดยการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง และ กลับเข้าร่วมกลุ่มสมาชิกการเรียนรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ อันจะทำให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการแบ่งปันประสบการณ์ที่แตกต่างกันของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมแต่ละคน (ประพนธ์ ผาสุกยี่ด, 2549)

5. การเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ส่วนใหญ่มีอัตราส่วนการพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการบริการก่อนและหลังเข้าร่วมการฝึกอบรม ในอัตราส่วนเพิ่มขึ้น ตรงตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเสริมสร้างสมรรถนะด้านทัศนคติเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งส่งผลให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีความเต็มใจให้บริการด้วยความถูกต้องและคำนึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เช่นเดียวกับความสามารถในการสื่อสารให้ข้อมูลของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้นำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมการฝึกอบรมไปลงมือปฏิบัติในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละวัน ตามแนวทางการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2002) และการศึกษาของ วรรัตน์ อภินันท์กุล (2551) ที่ให้ความสำคัญของการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ จนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านความรู้ พฤติกรรมด้านทักษะ และ พฤติกรรมด้านทัศนคติ เช่นเดียวกับการวิจัยของ วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2550) ที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนที่กำหนด มีความรู้ และ เจตคติต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาสูงขึ้นภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเช่นกัน ทั้งนี้ความสำคัญของรูปแบบการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ จากการศึกษานอง อาชญญา รัตนอุบล (2551) และ Lawson (2006) พบว่าจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนแตกต่างกัน โดยลักษณะการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะต้องเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงาน แล้วลงมือปฏิบัติใช้ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติภายในหน่วยงานของแต่ละคน

3.3.2 การประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ด้านที่ 1 ปฏิริยาตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรม พบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมเห็นด้วยอย่างยิ่งกับรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรม ที่มีเนื้อหาตรงตามความต้องการที่แท้จริงจากการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จึงทำให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติใช้ในการทำงานจริงได้เป็นอย่างดี (ประยุทธ์ นามสุบิน, 2552) นอกจากนี้ รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น โดยคำนึงถึงลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ในการสร้างโอกาสการมีส่วนร่วมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม และการเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ส่งผลให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและนำไปสู่การเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้อย่างแท้จริง (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2547 และ อาชัญญา รัตนอุบล, 2551)

ด้านที่ 2 การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมในครั้งนี้ เกิดขึ้นจากการร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ที่ให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง อันนำไปสู่การสร้างการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในตัวตนของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม(วรรัตน์ อภินันท์กุล, 2551) ซึ่งความสำเร็จของการสร้างการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการลงมือปฏิบัติในลักษณะเช่นนี้ สอดคล้องกับการวิจัยของ วารินทร์ สิ้นสูง สุด (2550) ที่ศึกษาการใช้รูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการทดลอง มีความรู้และเจตคติในการให้บริการสูงขึ้น เช่นเดียวกับ ประจวบ แผลมหลัก (2547) ที่ได้ศึกษาการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จนกระทั่งเกิดการเรียนรู้และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่กำหนดไว้

ด้านที่ 3 การพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พบว่า มีการพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ร่วมกันในระหว่างกลุ่มสมาชิกการเรียนรู้และการลงมือปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ที่พัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตรงตามสมมติฐานงานวิจัยที่กำหนดขึ้นในครั้งนี้และสอดคล้องการวิจัยของ สุพรรณิภา กัลยาณมิตร (2550) ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อน

เข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพบว่า รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น มีส่วนสนับสนุนให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ด้านที่ 4 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม พบว่าสามารถสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ใหม่ในการให้บริการขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551) พบว่า ผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ เชื่อมั่น และกลับมาใช้บริการอีกครั้ง จากการได้รับบริการ โดยผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่ให้บริการ

4. การวิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งมีสาระสำคัญ ที่ได้นำมาอภิปราย ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ประกอบด้วย

4.1.1 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ในฐานะของผู้เรียนที่มีประสบการณ์ และความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ที่กำหนดขึ้น เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ที่จะต้องคำนึงถึงประสบการณ์ของผู้ใหญ่ที่มีต่อการเรียนรู้ (Knowles, 2005) รวมทั้งความพร้อม (Readiness) ในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใหญ่รู้สึกว่ สิ่งที่จะต้องเรียนรู้นั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น และมีประโยชน์ต่อตนเองไม่ว่าจะเป็นในด้านการดำเนินชีวิต การงาน หรือสถานภาพทางสังคมของตนเอง (อาชัญญา รัตนอุบล, 2551)

4.1.2 เนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการนำรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาหลักการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ 10 ประการ (Adult Learning: Ten Principles) และหนึ่งในหลักการที่สำคัญคือ เนื้อหาที่ใช้ในการเรียนรู้ที่จำเป็นต้องให้ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ความต้องการของตนเอง พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการเรียนรู้รวมทั้งเนื้อหาที่จะใช้ในการเรียนรู้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและส่งผลให้ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ใหญ่เกิดความสนใจเรียนรู้ในเนื้อหาสาระที่กำหนดขึ้น (Knowles, 2005) ขณะที่ อาชัญญา รัตนอุบล (2550) ได้กล่าวเกี่ยวกับการกำหนดเนื้อหาที่ใช้

ในกระบวนการเรียนการสอนสำหรับผู้ใหญ่ ซึ่งควรจะให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ได้กำหนดขอบเขตของปัญหาที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับตนเองมากที่สุด และปัญหาดังกล่าวจะถูกนำไปกำหนดเป็นเนื้อหาสาระที่สำคัญสำหรับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.3 กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นไปตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ที่เน้นให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้นับตั้งแต่กระบวนการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา อันนำไปสู่การร่วมกันพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน พร้อมทั้งนำแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปปฏิบัติภายในสถานการณ์ของการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับการศึกษาของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2547) ที่ระบุว่า ลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มีความแตกต่างจากลักษณะการเรียนรู้ของเด็ก ทั้งในด้านของความพร้อมในการเรียน และประสบการณ์ที่ผ่านมาเกี่ยวกับการเรียนรู้ รวมทั้งการต้องการยอมรับและมีส่วนร่วมในสังคม ดังนั้น ประเด็นสำคัญในการกำหนดรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งเป็นผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ คือการเลือกรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างเต็มที่ อันจะส่งผลดีต่อการนำความรู้ และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสม ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

4.1.4 วิธีการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในครั้งนี้ให้ความสำคัญกับการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานทั้งในระหว่างการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้และภายหลังจากสิ้นสุดการดำเนินการที่ครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม โดยขอบเขตและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลครั้งนี้ ครอบคลุมผลการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมในระดับต่าง ๆ ได้แก่ 1) ระดับการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม 2) ระดับการเกิดการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม 3) ระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และ 4) ระดับการเกิดผลลัพธ์ที่มีต่อหน่วยงานของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549 และ Lawson, 2006)

4.2 เงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

4.2.1 ประสบการณ์ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม จะทำให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมมองเห็นมุมมองต่าง ๆ ของปัญหาที่เกิดขึ้นและ

สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งความสำคัญของประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับแนวคิดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ ที่ Knowles (2005) กล่าวไว้ว่า ประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้ใหญ่ จะมีส่วนสนับสนุนการเรียนรู้ในบริบทของการเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่าทั้งต่อตนเองและสามารถแบ่งปันให้แก่ผู้อื่นเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

4.2.2 การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากผู้บริหารในหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเป็นเงื่อนไขสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลให้การนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ประสบความสำเร็จ ในการเป็นแรงขับให้ผู้เรียนซึ่งเป็นผู้ใหญ่เกิดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ เพราะเนื่องจาก ผู้ใหญ่ทุกคนจะมีพื้นฐานความต้องการในด้านของการเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น ดังนั้นการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ตามความต้องการและความสนใจของตนเอง ย่อมเป็นการแสดงถึงการให้การยอมรับในความสามารถของผู้เรียนที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพต่าง ๆ ที่มีอยู่ในแต่ละบุคคลได้อย่างเต็มตามความสามารถของแต่ละบุคคลได้เป็นอย่างดี (Knowles, 2005)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้

1.1 การศึกษาสภาพการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ ควรจะต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในรูปแบบการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อให้ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความสอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะที่ ความเข้าใจพื้นฐานของผู้ดำเนินการสัมภาษณ์จะมีส่วนทำให้เกิดการตั้งคำถามต่อเนื่อง อันนำไปสู่การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี

1.2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความแตกต่าง ในด้านต่าง ๆ เช่น ความแตกต่างด้านความรู้พื้นฐานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ความแตกต่างในด้านของขอบเขตหน้าที่ของการเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ความแตกต่างในด้านประสบการณ์การปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ขณะที่ การคัดเลือกแนวคิดกิจกรรมการเรียนรู้ควร

จะต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้ด้วยการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ระหว่างกลุ่มผู้เรียน ไม่ขัดขวางต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

1.3 การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการนำรูปแบบการฝึกอบรมดังกล่าวไปทดลองใช้ ดังต่อไปนี้

1.3.1 การศึกษาสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และมีส่วนสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้อย่างแท้จริง

1.3.2 การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจในเนื้อหาที่จะทำการฝึกอบรมและต้องการได้การเสริมสร้าง เป็นอันดับแรก ก่อนที่จะดำเนินการกำหนดรูปแบบของเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอน และการประเมินผลที่สามารถสะท้อนถึงการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3.3 การเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะกำหนดเป็นโครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำปีขององค์กร เพื่อให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้มีโอกาสเข้าร่วมการกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

1.4 การวิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ดังนี้

1.4.1 ด้านผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะต้องกำหนดและคัดเลือกผู้ที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรมที่มี ความเต็มใจเข้าร่วมการฝึกอบรม และมีควรประสบการณ์ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอย่างน้อย 1 ปี เพื่อสามารถแบ่งปันประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของตนเองให้แก่สมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ได้

1.4.2 ด้านเนื้อหาสาระ ควรจะกำหนดขึ้นตามกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแก่ผู้ใช้บริการแต่ละราย

1.4.3 ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ ควรคัดเลือกแนวความคิดการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักการพื้นฐานในการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และสามารถกระตุ้นให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติสนใจและเต็มใจเข้าร่วมการฝึกอบรม

1.4.4 ด้านวิธีการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน ที่สามารถวัดและประเมินผลการพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมการเสริมสร้างสมรรถนะต่างๆ สมรรถนะที่กำหนดขึ้นในการฝึกอบรม

1.4.5 ด้านการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องจากผู้บริหารในหน่วยงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยการกำหนดให้เป็นนโยบายที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งต้องดำเนินการเป็นประจำทุกปี

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

2.1. ควรมีการนำเนื้อหาสมรรถนะสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในหัวข้ออื่น ๆ ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เช่น ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล คุณลักษณะของการอดทนทำงานต่อภาวะกดดันจากบุคคลรอบข้าง หรือความกล้าขอ มรับในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ซึ่งสมรรถนะต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ได้แสดงความเห็นด้วยว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติด้วยเช่นกัน หากแต่ว่าการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ยังมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถดำเนินการให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาของการดำเนินวิจัยในครั้งนี้ได้

2.2 ควรมีการพัฒนาและทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยการนำแนวความคิดการเรียนรู้อื่น ๆ เช่น แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem – Based Learning) หรือ การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning) มาเป็นแนวคิดในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามกรอบกระบวนการฝึกอบรมเชิง สมรรถนะของ Blank (1982) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษา

ด้านการศึกษานานาชาติ กับแนวทางการดำเนินกิจกรรมด้วยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning)

2.3 ควรกระตุ้นให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เพิ่มเติมการทำสัญญาแห่งการเรียนรู้ (Learning Contract) ในระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวทางการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคน รวมทั้งเป็นการสำรวจปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ในระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรม เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาร่วมแบ่งปันและหาทางแก้ไขในระหว่างสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้

2.4 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้เพื่อก่อให้เกิดการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อันจะทำให้สมรรถนะต่าง ๆ เหล่านั้นสามารถดำรงคงอยู่และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทันสมัย และเหมาะสมกับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. 2555. นโยบายทรัพยากรมนุษย์ กฟผ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
http://www.egat.co.th/wwwthai/index.php?option=com_content&view=article&id=476&Itemid=725 [28 มกราคม 2555]

จรรยาพร ธรณินทร์. 2550. ทิศทางกศน.ยุคใหม่ปี 2551 [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
http://esan.nfe.go.th/ner nec/news1_old.php?page=87 [30 พฤศจิกายน 2554]

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์. 2554. การตลาดการท่องเที่ยวและการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.

จีน แบรี่. 2549. การให้คำปรึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: เจริญวิทย์การพิมพ์.

จุฬารัตน์ วันไชยธนวงศ์. 2536. สภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แนะแนวประจำ ศูนย์แนะแนวการศึกษาและอาชีพในศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ภาควิชาการศึกษาของโรงเรียน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัตยาพร เสมอใจ. 2545. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

ชัยฤทธิ์ โภธิสุวรรณ. 2544. การศึกษาผู้ใหญ่: ปรัชญาตะวันตกและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

दनัย เทียนพุ่ม. 2545. การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กรโดยมีอาชีพเพื่อมีอาชีพ. กรุงเทพมหานคร: ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.

ดวงมณี จงรักษ์. 2549. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาและจิตบำบัดเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น. 2555. ทำงานในดีแทค [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
<http://www.dtac.co.th/2009/tha/jobs/index.html> [28 มกราคม 2555]

- ธัญญาภรณ์ จันทรวท. 2549. ชีวิตข้ามแดนกับโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม: โลกาภิวัตน์ใน
ประสบการณ์ของเยาวชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาสังคมวิทยา
ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อรุณยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ:แนวคิดและกลยุทธ์.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นพวรรณ จำปาเงิน. 24 ตุลาคม 2553. เจ้าหน้าที่แนะแนวอาวุโส บริษัท Professional International
Education จำกัด. สัมภาษณ์.
- นิติพล ภูตะโชติ. 2549. การบริหารการขาย-Sales Management. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. 2551. การแนะแนวเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง. สงขลา: นำศิลป์
โฆษณา.
- นิสดารักษ์ เวชยานนท์. 2550. Competency Model กับการประยุกต์ใช้ในองค์กรไทย.
กรุงเทพมหานคร: กราฟิโก ซิสเต็มส์.
- บ้านเมือง. 2549. ผู้ปกครอง นร.ไร้แจ้งความถูกหลอกเรียนต่างประเทศ [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:
http://www.moe.go.th/news_center/news12122549_10.htm [25 มกราคม 2555]
- ประจวบ แผลมหลัก. 2547. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยใช้
แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน
ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพนธ์ ผาสุกยัด. 2549. การจัดการความรู้ KM ฉบับขับเคลื่อน LO. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ไยใหม่.

ประยูรท์ นามสุบิน. 2552. การพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรวมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางการตลาดแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปูนซีเมนต์ไทย. 2555. การพัฒนาพนักงาน [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.siamcement.com/th/06career_scg/03_internship_trainee_blog.html [28 มกราคม 2555]

พงศกร เอี่ยมองค์. 2550. มารู้จักบริการแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ หนึ่งในธุรกิจการศึกษาไทยที่กำลังไปได้สวย [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.vcharkarn.com/varticle/32118> [24 ธันวาคม 2554]

พร ศรียมก. 2545. การพัฒนาารูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มดิชน. 2553. เตือนผู้ปกครองส่งลูกเรียนอินเดียนะระวังนายหน้าหลอก [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.banlungpung.com/newseducation/679.html> [25 มกราคม 2555]

เรืองชัย จรุงศิริวัฒน์. 2554. เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน. เอกสารประกอบการปฏิบัติงาน สำหรับข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. ขอนแก่น: ศูนย์ผลิตเอกสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วรภัทร ภูเจริญ. 2554. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: อริยชน.

วรรณิ์ แกมเกตุ. 2551. วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ Research methodology in behavioral science. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วรรรัตน์ อภินันท์กุล. 2551. แนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน. ใน วรรรัตน์ อภินันท์กุล (บรรณาธิการ) แนวคิดและทฤษฎีที่นำสู่ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรวิ ทรัพย์มี. 2546. ทฤษฎีให้บริการปรึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด 2550. การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/เขต สำนักงานบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- วิภา ภิญญาโชติวงศ์. 2553. ค่านิยม "ส่งลูกเรียนเมืองนอก" ใ้จะดีเสมอไป [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.manager.co.th/Family/ViewNews.aspx?NewsID=9530000129015> [25 มกราคม 2555]
- วิรัช คันศร. 2551. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์ เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการศึกษา อบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สนธิรัก เทพเรณู. 2547. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมสำหรับผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ. 2554. ข้อบังคับของสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ.

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2551. พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2545. การพัฒนาโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ. นครปฐม: สำนักพิมพ์พิสิคส์เซ็นเตอร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552. มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถทักษะและสมรรถนะที่จำเป็น สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2552. ข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552 – 2561). กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2554. การบรรยายทางวิชาการเพื่อสร้างความตระหนัก เรื่อง การก้าวสู่ประชาคมอาเซียน. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2555. ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ ในช่วงการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง พ.ศ. 2552 – 2561. กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิค.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2555. รายงานการศึกษาการพัฒนารอบวุฒิแห่งชาติของ ประเทศไทย: เชื่อมโยงกับกรอบคุณวุฒิอาเซียน. กรุงเทพมหานคร: เจริญผลกราฟฟิค.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2552. พระราชบัญญัติการส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551 [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.onec.go.th/cms/categoryview.php?categoryID=CAT000011> [26 กรกฎาคม 2553]
- สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย. 2555. ร่างพระราชบัญญัติ การศึกษาตลอดชีวิต [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.nfe.go.th/main_doc/prb_edu.pdf [30 มีนาคม 2555]

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2549. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต.

สุจิตรา ธนานันท์. 2550. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนิตย์ ชูใจ. 2551. จิตสำนึกในการให้บริการ. เอกสารประกอบการฝึกอบรมกลุ่มลูกจ้างประจำ โครงการพัฒนาข้าราชการครู พนักงานผู้ให้บริการทางการศึกษานอกโรงเรียนและ ลูกจ้างประจำเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ปีงบประมาณ 2551. นครราชสีมา: มิตรภาพ การพิมพ์.

สุพรรณิกา กัลยาณมิตร. 2550. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุมาลี สังข์ศรี. 2551. การศึกษานอกระบบเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต. ใน วรรัตน์ อภินันท์กุล (บรรณาธิการ) แนวคิดและทฤษฎีที่นำสู่ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุมาลี สังข์ศรี. 2545. การจัดการศึกษานอกระบบด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอดชีวิต. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547. จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

องอาจ นัยพัฒน์. 2549. วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สามลดา.

อรรถณี สุนทรนนท์. 2552. ทัศนคติของผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของนโยบายการพัฒนาฝีมือแรงงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัษฎลี ธรรมะวิทีกุล. 2552. การแนะแนวการศึกษาจากระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://panchalee.wordpress.com/2009/03/27/advice/> [26 กรกฎาคม 2553]

อาชัญญา รัตนอุบล. 2540. กระบวนการการฝึกอบรมสำหรับการศึกษาระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: ประชาชน.

อาชัญญา รัตนอุบล. 2551. พัฒนาการ การเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมสำหรับผู้ใหญ่. กรุงเทพมหานคร: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. 2549. มดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดการบริการ. กรุงเทพมหานคร: เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป.

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. 2551. กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

อุดม เขยกิจวงศ์. 2534. การศึกษาระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมล.

อุ้นตา นพคุณ. 2546. กรอบแนวคิดการพัฒนาโปรแกรมอย่างมีส่วนร่วมทางการศึกษาระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

แอ็คควาส อินโฟ เซอร์วิส. 2555. นโยบายพัฒนาทรัพยากรบุคคล [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.ais.co.th/careers/th/learn.html> [28 มกราคม 2555]

ภาษาอังกฤษ

Argyris, C. 1999. On Organizational Learning. Oxford: Blackwell.

Blank, W.E. 1982. Handbook for Developing Competency Based Training Programs. New Jersey: Prentice-Hall.

Cochran, G.R. 2009. Ohio State University Extension Competency Study: Developing a Competency Model for a 21st Century Extension Organization. Doctoral Dissertation. Human and Community Resource Department, Ohio State University.

- Duu, R.C. 2004. The knowledge and competencies of effective school counselor supervision. Doctoral Dissertation. Physical Activity and Educational Service, Ohio State University.
- Hackney, H.L. and Cormier, S. 2009. The Professional Counselor: a process guide to helping. 6th ed. New Jersey: Pearson.
- Houle, C.O. 1980. Continuing Learning in the Professional. New York: Jossey-Bass.
- ICEF. 2007. Working with education agents to increase and improve your international students recruitment [Online]. Available from:
<http://www.icefonline.com/track.php?resourceid=14&filename=Advice%20on%20working%20with%20education%20agents> [September 13, 2010]
- Knowles, M.S., Holton III, E.F., and Swanson, R.A. 2005. The Adult Learner : The Definitive Class in Adult Education and Human Resource Development. 6th ed. California: Elsevier.
- Kolb, D. 1984. Experiential Learning: Experience as the source of learning and development. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lawson, K. 2006. The Trainer's Handbook. 2nd ed. California: Pfeiffer.
- Marquardt, M.J. 1999. Action Learning in Action: Transforming Problem and People for World class Organization Learning. Palo alto: Dares-Black.
- Marquardt, M.J. 2002. Building the learning organization. New York: McGraw – Hill.
- Marquardt, M.J. 2004. Optimizing the Power of Action Learning: Solving Problems and Building Leaders in Real Time. California: Avies – Black.

- McClelland, D. C. 1973. Testing for Competence Rather than for "Intelligence" [Online]. Available from: <http://www.lichaoxing.com/wp-content/ap7301001.pdf> [July 28, 2011]
- Mumford, A. 1995. Developing others through action learning. Industrial and Commercial Training 27, 2: 19 – 27.
- Nadler, L. and Nadler, Z. 1994. Designing Training Programmes: The critical events model. 2nd ed. Houston: Gulf.
- Nelson – Jones, R. 2002. Essential Counselling and Therapy Skills: the skilled client model. London: SAGE Publications.
- Nelson – Jones, R. 2005. Practical Counselling and Helping Skills: Text and Activities for the lifeskills counselling modul. London: SAGE Publications.
- Pedler, M, Burgoyne, J and Boydell, T. 1978. A Manager's Guide to Self Development. New York: McGraw-Hall.
- Pimpa, N. 2002. Marketing of International Education: The Influence of Normative Referents on Thai Student's Choices of International Education. Doctoral Dissertation. Faculty of Education Monash University.
- Pimpa, N. 2003a, The influence of family on Thai students' choices of international education. The International Journal of Educational Management 5, 12: 211-219.
- Pimpa, N. 2003b, The relationship between Thai students' choices of international education and the influence from peers and student recruitment agencies: an empirical study. The Office of Teacher Civil Service Commission, Ministry of Education, Thailand.
- Pimpa, N. 2004. The Relationship Between Thai Students' Choices of International Education and their Families. International Education Journal 5, 3: 352-359.

- Professional International Education Resource. 2010. Professionalising International Education [Online]. Available from: <http://www.pieronline.org/default.aspx?id=1> [November 18, 2010]
- Revans, R. 1982. The origins and growth of action learning. Bromley, Kent: Chartwell-Bratt.
- Revans, R. W. 1983. ABC of Action Learning. England: Chartwell-Bratt.
- Rogers. A. 2002. Teaching Adults. 3rd ed. Buckingham: Open University Press.
- Roy, H. 2008. A Qualitative descriptive study that identifies essential competencies and leadership characteristics of Army Adult Medical – Surgical Critical Care Head Nurse. Doctoral Dissertation. George Mason University.
- Schein, E. 1997. Organizational culture and leadership. San Francisco: Jossey-Bass.
- Schon, D. 1983. The reflective practitioner: How professionals think in action. New York: Basic Books.
- Senge, P. M. 1990. The Fifth Discipline: The art and practice of the learning organization. New York: Currency Doubleday.
- Smith, P. 2001. Action Learning and Reflective Practice in Project Environments that are related to leadership development. Management Learning 32,1: 31 – 48.
- Spencer L.M.Jr. and Spencer. S.M. 1993. Competence at Work: Models for Superior Performance. Toronto: John Wiley & Sons.
- Sumrann-artm, J.1997. Education consultant services agencies: a significant market channel for Australian education export to Thailand. Master's Thesis. Faculty of Business Swinburne University.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสวาสน์ โกวิทยา
 สาขาวิชาการศึกษา นอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต
 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย
 รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ์ แกมเกตุ
 สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา
 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการเสริมสร้างสมรรถนะ
 ดร.รัตติกกร ผรณสุวรรณ
 นักพัฒนาทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ
 สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดนครปฐม
4. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกอบรม
 ดร.วราณี เวสสุนทรเทพ
 รองอธิการบดีฝ่ายกิจการศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
5. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาชีพการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
 คุณอุดม ดิษฐสุสำเร็จ
 นายกสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ

ภาคผนวก ข

เลขที่.....
วันที่สัมภาษณ์...../...../.....
เวลา.....ถึง.....
สถานที่.....

แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น

การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้าง
สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการวิจัยในหัวข้อวิทยานิพนธ์เรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ศึกษาการกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
2. พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
3. ศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
4. วิเคราะห์ปัจจัย และเงื่อนไขที่มีต่อการใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ปรากฏขึ้นในสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานและรูปแบบการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากตัวแทนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ ซึ่งมีส่วนสนับสนุนต่อการศึกษาและกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานที่เหมาะสม รวมทั้งนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม

เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะสำหรับผู้ให้คำปรึกษา ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ของการวิจัยในครั้งต่อไป

การกำหนดขอบเขตประเด็นต่าง ๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้อ้างอิงจากขั้นตอนการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากการผสมผสานแนวคิดการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1992) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (Action Learning) ของ Marquardt (1999) จำนวนทั้งสิ้น 18 ขั้นตอน โดยแต่ละขั้นตอนจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงลักษณะความสัมพันธ์ดังกล่าวไว้ในเอกสารแนบท้าย

สำหรับการกำหนดสัดส่วนของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัยดังกล่าวข้างต้น และแบ่งสัดส่วนของข้อมูลที่ต้องการเก็บรวบรวมในแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ไว้เป็น 4 ส่วนใหญ่ ๆ ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)

รายละเอียดของคำถามแต่ละส่วนมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

1. เพศ

ชาย หญิง

2. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

3. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

- จิตวิทยาแนะแนว บริหารธุรกิจ
 สังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์
 คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
 อื่น ๆ ระบุ.....

4. ท่านมีประสบการณ์การให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเป็นระยะเวลากี่ปี

- ต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี
 11 – 15 ปี มากกว่า 15 ปี

5. ตำแหน่งในปัจจุบันของท่านคือ.....

6. ขอบเขตภาระงาน (Job Description) ความรับผิดชอบของท่านในปัจจุบันคืออะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ให้คำปรึกษาและดำเนินการเกี่ยวกับการสมัครเรียน ทำอย่างไร โปรดอธิบาย

- กำหนดนโยบายการดำเนินงานของบริษัท ทำอย่างไร โปรดอธิบาย

- ดำเนินกิจกรรมการตลาดและประชาสัมพันธ์บริษัท ทำอย่างไร โปรดอธิบาย

- อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ประเด็นที่ 1 การให้คำนิยามเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ”

คำถาม: ในความคิดเห็นของท่าน คำว่า “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” หมายถึง

ประเด็นที่ 2 การศึกษาความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เกี่ยวกับคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ”

คำถาม: ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงาน” สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หรือไม่

มีอย่างไร โปรดอธิบายความหมาย

ไม่มีความเข้าใจ เพราะอะไร

กรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีความเข้าใจ” ท่านต้องการทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงาน” สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติหรือไม่

ต้องการ เพราะอะไร

[] ไม่ต้องการ เพราะอะไร

ประเด็นที่ 3 การศึกษาขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถามข้อ: ในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานหรือไม่

[] มีอย่างไร โปรดระบุขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงาน

[] ไม่มี เพราะอะไร

กรณีที่ท่านตอบว่า **“ไม่มีการกำหนดขอบเขตภาระงาน”** ท่านคิดว่าควรมีการกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หรือไม่

[] ควรมี เพราะอะไร กรุณายกตัวอย่างลักษณะการกำหนดขอบเขตภาระงานในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาที่ท่านต้องการ

[] ไม่ควรมี เพราะอะไร

ประเด็นที่ 4 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ**ความรู้พื้นฐานที่จำเป็น**ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะต้องรู้ก่อนการเข้าสู่การปฏิบัติงานก่อนให้คำปรึกษา

คำถาม: ท่านมีความเห็นว่า ก่อนการเข้าสู่การปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องมี**ความรู้พื้นฐาน** เรื่องใดบ้าง เพราะอะไร

1.

2.

3.

ประเด็นที่ 5 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ**ทักษะพื้นฐานที่จำเป็น**ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะต้องมีก่อนการเข้าสู่การปฏิบัติงานให้คำปรึกษา

คำถาม: ท่านมีความเห็นว่า ก่อนการเข้าสู่การปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องมี**ทักษะพื้นฐาน** อะไรบ้าง เพราะอะไร

1.

2.

3.

ประเด็นที่ 6 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ**คุณลักษณะพื้นฐานที่จำเป็น**ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะต้องมีก่อนการเข้าสู่การปฏิบัติงานให้คำปรึกษา

คำถาม: ท่านมีความเห็นว่า ก่อนการเข้าสู่การปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องมี**คุณลักษณะพื้นฐาน** อะไรบ้าง เพราะอะไร

1.

2.

3.

ประเด็นที่ 7 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ **ทัศนคติพื้นฐานที่จำเป็น** ของผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่จะต้องปฏิบัติได้ก่อนการเข้าสู่การปฏิบัติงานให้คำปรึกษา

คำถาม: ท่านมีความเห็นว่า **ก่อนการเข้าสู่การปฏิบัติงานให้คำปรึกษา** ผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้องมี **ทัศนคติพื้นฐาน** ด้านใดบ้าง เพราะอะไร

1.

2.

3.

ประเด็นที่ 8 การกำหนดและเรียงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษา ของผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการ
กำหนด **ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน** หรือไม่

มี โปรดเรียงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางการศึกษา
นานาชาติ ที่ท่านปฏิบัติอยู่

ไม่มี การกำหนดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพราะอะไร

กรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการกำหนดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน**” ท่านมี
ความเห็นว่าจะมีการกำหนดลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการให้คำปรึกษาด้าน
การศึกษานานาชาติ หรือไม่

ควรมี เพราะอะไร และอย่างไร

[] ไม่ควร เพราะอะไร

ประเด็นที่ 9 การวิเคราะห์และจำแนกภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: จากลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แต่ละขั้นตอนที่ท่านได้ให้ข้อมูลไว้ข้างต้น ท่านมีการจำแนกภาระงาน (Task) ที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนดังกล่าว ไว้หรือไม่

[] มีอย่างไร

ขั้นตอนที่ 1

ภาระงานที่ 1.1

ภาระงานที่ 1.2

ขั้นตอนที่ 2

ภาระงานที่ 2.1

ภาระงานที่ 2.2

ขั้นตอนที่

ภาระงานที่

ภาระงานที่

[] ไม่มี การจำแนกภาระงานในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน เพราะอะไร

กรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการจำแนกภาระงานในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน**” ท่านมีความเห็นว่า ควรจะมีการจำแนกภาระงานในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในแต่ละขั้นตอน หรือไม่

ควร เพราะอะไร และอย่างไร

ไม่ควร เพราะอะไร

ประเด็นที่ 10 การวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: หลังจากการจำแนกภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนในการ
ปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการวิเคราะห์ภาระงาน
ที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนหรือไม่

มี อย่างไร

ไม่ เพราะอะไร

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละ
ขั้นตอน**” ของการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีความเห็นว่า ควรจะมีการ
วิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนหรือไม่

ควร เพราะอะไร และอย่างไร

[] ไม่ควร เพราะอะไร

ประเด็นที่ 11 การค้นหาความรู้ เทคนิค หรือความสามารถในการใช้อุปกรณ์ที่จำเป็น เฉพาะด้าน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ท่านมีความเห็นว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จำเป็นต้อง มีความรู้ เทคนิค หรือ ความสามารถในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือใด ๆ **เฉพาะด้านหรือไม่**

[] จำเป็น เพราะอะไร และอะไรบ้าง

[] ไม่จำเป็น เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ประเด็นที่ 12 การตรวจสอบความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เกี่ยวกับคำว่า “เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงาน”

คำถาม: ตามความคิดเห็นของท่าน คำว่า “เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” หมายถึง อะไร โปรดอธิบาย

ประเด็นที่ 13 การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ท่านมีการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หรือไม่

[] มีอย่างไร

ขั้นตอนที่ 1

ภาระงานที่ 1.1

เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการคือ

ภาระงานที่ 1.2

เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการคือ

ขั้นตอนที่ 2

ภาระงานที่ 2.1

เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการคือ

ภาระงานที่ 2.2

เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการคือ

[] ไม่มี เพราะอะไร

ในกรณีที่ท่านตอบว่า **“ไม่มีการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการ”** สำหรับการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีความเห็นว่า ควรที่จะมีการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หรือไม่

[] ควรกำหนด เพราะอะไร และอย่างไร

ไม่ควรกำหนด เพราะอะไร

ประเด็นที่ 14 การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ท่านคิดว่าในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรที่จะแสดง**ทักษะ**ใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

1.

2.

3.

คำถาม: ในการปฏิบัติงานแต่ละภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายด้าน**ทักษะ**ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละภาระงานไว้หรือไม่

มี โปรดระบุ

ไม่มี เพราะอะไร

ในกรณีที่ท่านตอบว่า **“ไม่มีการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายด้านทักษะ”** ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีความเห็นว่าจะมีการกำหนดหรือไม่

ควรกำหนด เพราะอะไร และอย่างไร

ไม่ควรกำหนด เพราะอะไร

ประเด็นที่ 15 การกำหนดเป้าหมายสุดท้ายด้านความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ท่านคิดว่าในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ผู้ให้คำปรึกษาจะต้องมีความรู้ใดบ้างที่จำเป็นสำหรับการให้บริการ

1.

2.

3.

คำถาม: ในการปฏิบัติงานแต่ละภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายด้านความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในแต่ละภาระงานไว้หรือไม่

มี โปรดระบุ

ไม่มี เพราะอะไร

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการกำหนดเป้าหมายสุดท้ายด้านความรู้**” ที่
จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภาระงานในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน
การศึกษานานาชาติ ท่านมีความเห็นว่าควรจะมีการกำหนดหรือไม่

ควรกำหนด เพราะอะไร และอย่างไร

ไม่ควรกำหนด เพราะอะไร

ประเด็นที่ 16 การเรียงลำดับภาระงานในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แต่ละ
ขั้นตอน ท่านมีการ**เรียงลำดับภาระงาน** (Task) และเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการ
ปฏิบัติแต่ละภาระงาน หรือไม่

มี โปรดเรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายในแต่ละภาระงาน

ภาระงานที่ 1

เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการคือ

ภาระงานที่ 2

เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการคือ

ภาระงานที่ 3

เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการคือ

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีการเรียงลำดับภาระงานในการปฏิบัติงาน
ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” ท่านมีความเห็นว่า มีความจำเป็นต้อง
เรียงลำดับภาระงานหรือไม่

มีความจำเป็น เพราะอะไร

ภาระงานที่ 1

เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการคือ

ภาระงานที่ 2

เป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการคือ

ไม่มีความจำเป็น เพราะอะไร

ประเด็นที่ 17 การพัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติงานในแต่ละภาระงานของผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ในการปฏิบัติภาระงานแต่ละขั้นตอนของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการประเมินทักษะการปฏิบัติภาระงาน ด้วยแบบทดสอบการปฏิบัติงานหรือไม่

มี ลักษณะเป็นอย่างไร โปรดอธิบาย

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีการประเมินผลทักษะการปฏิบัติงาน ด้วยแบบทดสอบการปฏิบัติงาน” ท่านมีความเห็นว่าคุณจะมีการพัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการประเมินผลทักษะการปฏิบัติงานหรือไม่

ควร เพราะอะไร ลักษณะควรเป็นอย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 18 การพัฒนาแบบทดสอบความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการประเมินความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยแบบทดสอบข้อเขียนในการปฏิบัติงานหรือไม่

มี ลักษณะเป็นอย่างไร โปรดอธิบาย

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีการประเมินความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ด้วยแบบทดสอบข้อเขียน” ท่านมีความเห็นว่าคุณจะมีการพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียนเพื่อใช้ในการประเมินความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติหรือไม่

ควร เพราะอะไร ลักษณะควรเป็นอย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 19 การพัฒนาแบบ (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ที่ใช้เพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ภายใต้การปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในองค์กรของท่าน ท่านมีการพัฒนาคู่มือที่ใช้ในการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานหรือไม่

มี อย่างไร โปรดอธิบายลักษณะของคู่มือ

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้” ท่านมีความเห็นว่า ควรมีการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หรือไม่

ควร เพราะเหตุใด ลักษณะอย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 20 การทดลองประสิทธิผลเพื่อศึกษาความคุ้มค่าของนำคู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการฝึกอบรม

คำถาม: หลังจากการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ ท่านมีการทดลองประสิทธิผลเพื่อศึกษาความคุ้มค่าของคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมหรือไม่

มี อย่างไร

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีทดลองประสิทธิผลเพื่อศึกษาความคุ้มค่าในการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้” ท่านมีความเห็นว่า ควรจะต้องมีการทดลองประสิทธิผลเพื่อศึกษาความคุ้มค่าก่อนการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้จริงหรือไม่

ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 21 การทดสอบภาคสนามเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ในการฝึกอบรม

คำถาม: หลังจากการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ ท่านมีประเมินประสิทธิภาพของการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ในการฝึกอบรม ด้วยการทดสอบภาคสนามก่อนการนำไปใช้จริงหรือไม่

มี อย่างไร

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีทดสอบภาคสนามเพื่อประเมินผลประสิทธิภาพของการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ในการฝึกอบรม” ท่านมีความเห็นว่า ควรจะต้องมีการทดสอบภาคสนามก่อนการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้จริงหรือไม่

ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 22 การปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ หลังจากการทดลองและทดสอบภาคสนาม

คำถาม: หลังจากทดลองประสิทธิภาพเพื่อศึกษาความคุ้มค่าและการทดสอบภาคสนามเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการนำคู่มือการเรียนรู้ไปใช้ ท่านมีการนำข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการดังกล่าวมาปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้หรือไม่

มี อย่างไร

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการนำข้อมูลที่ได้จากการทดลอง และทดสอบภาคสนามไปปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้**” ท่านมีความเห็นว่า ควรจะต้องมีการนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้ก่อนการนำไปใช้จริงหรือไม่

ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 23 การพัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ท่านมีการกำหนดระบบการจัดการการเรียนรู้ในองค์กรเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษานานาชาติ หรือไม่

มี อย่างไร โปรดอธิบาย

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า **“ไม่มี**การกำหนดระบบการจัดการการเรียนรู้” ในองค์กรของท่าน ท่านมีความเห็นว่า ควรมีการกำหนดระบบการจัดการการเรียนรู้หรือไม่

ควร มี เพราะอะไร และอย่างไร โปรดอธิบาย

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 24 การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและกำหนดรูปแบบการประเมินผล

คำถาม: ในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่

มี โปรดอธิบายรายละเอียดแนวทางการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม
ในประเด็นถัดไป

ไม่มี เพราะอะไร

ในกรณีที่ท่านตอบว่า **“ไม่มีการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม”** ท่านมีความเห็นว่า ควรมีการวางแผนการฝึกอบรมหรือไม่

ควร มี เพราะอะไร และอย่างไร โปรดอธิบาย

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 25 การศึกษากรอบข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนด **ระยะเวลา** ที่ใช้ในการฝึกอบรมหรือไม่

มี ยาวนานเท่าไร โปรดอธิบาย

ไม่มี เพราะอะไร โปรดอธิบาย

คำถาม: ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมี **การขอรับการสนับสนุน**จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่

มี จากหน่วยงานใด อย่างไร

ไม่มี เพราะอะไร โปรดอธิบาย

คำถาม: ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนด **แนวคิด** การเรียนรู้ที่จะใช้ในกระบวนการฝึกอบรมหรือไม่

มี วิธีการใด โปรดระบุชื่อแนวคิดที่ใช้ในการเรียนรู้

ไม่มี เพราะอะไร โปรดอธิบาย

คำถาม: ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่

มี งบประมาณเท่าไร

ไม่มี เพราะอะไร

คำถาม: ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่

มี คือใคร เพราะเหตุใด

ไม่มี เพราะอะไร

คำถาม: ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนด **วิธีการประเมินผลการเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือไม่**

มี วิธีการใด โปรดอธิบาย

ไม่มี เพราะอะไร โปรดอธิบาย

คำถาม: นอกเหนือจากกรอบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญดังกล่าวข้างต้น ท่านมี **ข้อมูลใดที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญ** ก่อนการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมหรือไม่

มี คือ โปรดอธิบาย

ไม่มี

ประเด็นที่ 26 กระบวนการปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีความเห็นว่า ปัญหาใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

1.

2.

3.

ประเด็นที่ 27 การคัดเลือกปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขด้วยวิธีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: จากประเด็นปัญหาที่ท่านเห็นว่าส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีวิธีการคัดเลือกปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขด้วยวิธีการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หรือไม่

มี อย่างไร

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “ไม่มีวิธีการคัดเลือกปัญหาเพื่อใช้ในการฝึกอบรมฯ” ท่านมีความเห็นว่า ควรที่จะมีการกำหนดวิธีการคัดเลือกปัญหาหรือไม่

ควร เพราะเหตุใด และวิธีการใด

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 28 การกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม

คำถาม: ในการวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดคุณสมบัติสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมหรือไม่

มี อะไรบ้าง

1.

2.

3.

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม**”
ท่านมีความเห็นว่า ควรกำหนดหรือไม่

ควรกำหนด เพราะอะไร และอะไรบ้าง

ไม่ควรกำหนด เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 29 การคัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรม

คำถาม: หลังจากการกำหนดคุณสมบัติผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดวิธีการคัดเลือกผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพื่อเข้าร่วมการฝึกอบรมหรือไม่

มี อย่างไร

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการกำหนดวิธีการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม**”
ท่านมีความเห็นว่า ควรกำหนดหรือไม่

ควรกำหนด เพราะอะไร และอะไรบ้าง

ไม่ควรกำหนด เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 30 การวิเคราะห์ปัญหาที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ
การปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: หลังจากการคัดเลือกปัญหาที่ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะ
การปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการวิเคราะห์หาสาเหตุที่
แท้จริงของปัญหาหรือไม่

มี วิธีการใด

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการวิเคราะห์ปัญหาที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรม**” ท่านมีความเห็นว่า ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมหรือไม่

ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 31 การกำหนดแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

คำถาม: ภายหลังจากการวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่นำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรม ท่านมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือไม่

มี อย่างไร

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า **“ไม่มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไข้ปัญหา”** ท่านมีความเห็นว่า ควรจะกำหนดแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไข้ปัญหาหรือไม่

ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 32 การสร้างแนวทางการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: จากการระบุแนวคิดการเรียนรู้ที่ท่านกำหนดขึ้นในส่วนของกรวางแผนการนำรูปแบบการฝึกอบรม (ขั้นตอนที่ 12) ท่านมีการกำหนดแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดดังกล่าวหรือไม่

มี อย่างไร

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า **“ไม่มีการกำหนดแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้ที่กำหนดขึ้น”** ท่านมีความเห็นว่า ควรจะกำหนดแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวหรือไม่

ควร เพราะอะไร และทำอย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 33 การกำหนดคุณสมบัติผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกสอนในกระบวนการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ท่านมีการกำหนดคุณสมบัติผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนในกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติหรือไม่

มี อะไรบ้าง

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ฝึกสอน**” ท่านมีความเห็นว่า ควรจะมีการกำหนดคุณสมบัติดังกล่าวหรือไม่

ควร เพราะอะไร และมีคุณสมบัติอะไรบ้าง

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ประเด็นที่ 34 การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนในกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำถาม: ในกรณีที่ท่านมีการกำหนดคุณสมบัติผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ฝึกสอนในกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านมีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหล่านั้นหรือไม่

มี อย่างไร

ไม่มี เพราะเหตุใด

ในกรณีที่ท่านตอบว่า “**ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ฝึกสอน**” ท่านมีความเห็นว่า ควรจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกดังกล่าวหรือไม่

ควร เพราะอะไร และ อย่างไร

ไม่ควร เพราะเหตุใด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)

-ขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล-

ภาคผนวก ค

แบบประเมินผลการพัฒนา

(ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำชี้แจง

แบบประเมินผลการพัฒนา (ร่าง) รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ฉบับนี้ พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกัน ระหว่างการผสมผสานรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) ซึ่งเป็นไปส่วนหนึ่งของการดำเนินการวิจัยในหัวข้อการพัฒนาแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีรายละเอียดของแบบประเมินผลการพัฒนาฯ ดังนี้

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมจากการผสมผสานแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004)

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL) ของ Marquardt (2004)	รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
Blank: ภารกิจที่ 1 กำหนดและอธิบายคำจำกัดความเฉพาะของวิชาชีพ	ขั้นที่ 1 กำหนดและอธิบายค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 2 กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม	ขั้นที่ 2 กำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติก่อนการปฏิบัติงาน
Blank: ภารกิจที่ 3 กำหนดและยืนยันความถูกต้องของภารกิจในการทำงาน	ขั้นที่ 3 กำหนดภาระงานในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 4 วิเคราะห์ภารกิจในการทำงานและเพิ่มเติมความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติภารกิจ	ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและเพิ่มเติมสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน
Blank: ภารกิจที่ 5 กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ	ขั้นที่ 5 กำหนดเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 6 เรียงลำดับภารกิจและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติภารกิจ	ขั้นที่ 6 เรียงลำดับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมจากการผสมผสานแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) (ต่อ)

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL) ของ Marquardt (2004)	รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
Blank: ภารกิจที่ 7 พัฒนาแบบทดสอบการปฏิบัติภาระงาน	ชั้นที่ 7 พัฒนาแบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
Blank: ภารกิจที่ 8 พัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน	ชั้นที่ 8 พัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ
Blank: ภารกิจที่ 9 พัฒนาแบบร่างคู่มือการเรียนรู้	8.1 ชั้นเตรียมการ
Marquardt: ชั้นที่ 1 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	8.1.1 การได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูงให้ดำเนินการฝึกอบรมฯ
Marquardt: ชั้นที่ 2 การดำเนินการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ	8.1.2 ประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมการฝึกอบรม 8.2 ชั้นดำเนินการพัฒนาคู่มือฯ
Marquardt: ชั้นที่ 3 การคัดเลือกโครงการ ปัญหา หรือข้อเรียกร้องเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมฯ	8.2.1 คัดเลือกสาระสำคัญเพื่อใช้ในการดำเนินการฝึกอบรมฯ

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรบจากการผสมผสานแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรบเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) (ต่อ)

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรบเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL) ของ Marquardt (2004)	รูปแบบการฝึกอบรบตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
Blank: ภารกิจที่ 10 ทดลอง ทดสอบภาคสนาม และ ปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้	ขั้นที่ 8 พัฒนาคู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรบฯ 8.2 ขั้นดำเนินการพัฒนาคู่มือฯ (ต่อ)
Blank: ภารกิจที่ 11 พัฒนาระบบการจัดการการเรียนรู้	8.2.2 พัฒนารูปแบบคู่มือและระบบการจัดการการเรียนรู้ของคู่มือ 8.2.3 นำคู่มือการเรียนรู้ที่พัฒนาแล้ว ไปทดลอง ภาคสนามและปรับปรุงคู่มือการเรียนรู้
Blank: ภารกิจที่ 12 กำหนดแผนการนำรูปแบบการฝึกอบรมนำไปใช้และประเมินผล	ขั้นที่ 9 นำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรบฯ 9.1 ขั้นเตรียมการ
Marquardt: ขั้นที่ 4 การคัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอน สำหรับการดำเนินการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	9.1.1 คัดเลือกและเตรียมผู้ฝึกสอนที่ใช้สำหรับดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรบฯ
Marquardt: ขั้นที่ 5 การกำหนดสมาชิกภาพและการจัดตั้งกลุ่มการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	9.1.2 คัดเลือกผู้เรียนเพื่อเข้ากลุ่มการเรียนรู้ตามคู่มือการฝึกอบรบฯ

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมจากการผสมผสานแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) (ต่อ)

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL) ของ Marquardt (2004)	รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
Marquardt: ขั้นที่ 6 การทำความเข้าใจและการเตรียมความพร้อมของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้	ขั้นที่ 9 นำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมฯ (ต่อ) 9.2 ขั้นดำเนินการฝึกอบรมฯ
Marquardt: ขั้นที่ 7 การกำหนดและดำเนินการตามบทเรียนในการเรียนรู้จากการปฏิบัติ	9.2.1 จัดปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมสมาชิกกลุ่มผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ
Marquardt: ขั้นที่ 8 การปรับมุมมองปัญหาด้วยการวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็น พร้อมทั้งพัฒนายุทธศาสตร์ที่ใช้ในการเรียนรู้	9.2.2 เริ่มดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในคู่มือการเรียนรู้ โดยการปรับมุมมองของปัญหาด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็นจากสมาชิกกลุ่มผู้เรียนที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ
Marquardt: ขั้นที่ 9 การทดลองปฏิบัติตามยุทธศาสตร์และเสนอแนะวิธีปฏิบัติ	9.2.3 ผู้เรียนร่วมกันพัฒนายุทธศาสตร์การแก้ปัญหาที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่การดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้
Marquardt: ขั้นที่ 10 การนำยุทธศาสตร์ไปใช้ในการปฏิบัติจริง	9.2.4 ผู้เรียนนำยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาสู่การปฏิบัติจริง

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมจากการผสมผสานแนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะของ Blank (1982) และแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของ Marquardt (2004) (ต่อ)

แนวคิดรูปแบบการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ ของ Blank (1982) และ แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (AL) ของ Marquardt (2004)	รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
Marquardt: ขั้นที่ 11 การสรุปกิจกรรมการเรียนรู้และ นำเสนอผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้	<p>ขั้นที่ 9 นำคู่มือไปใช้ดำเนินการฝึกอบรมฯ (ต่อ)</p> <p>9.2 ขั้นดำเนินการฝึกอบรมฯ (ต่อ)</p> <p>9.2.5 ผู้เรียนนำเสนอผลการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์ การแก้ปัญหาที่ได้รับการคัดเลือกในการดำเนินกิจกรรม การเรียนรู้</p> <p>9.2.6 ผู้เรียนร่วมกันสรุปผลที่ได้จากการปฏิบัติตาม ยุทธศาสตร์การแก้ปัญหา</p> <p>9.2.7 ประเมินผลที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ โดยใช้แบบวัดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้ คำปรึกษาฯ</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Marquardt: ขั้นที่ 12 การ ประเมิน คุณ ค่า และ ประสิทธิภาพของการดำเนินการฝึกอบรม	ขั้นที่ 10 สรุปประเมินผลการดำเนินการฝึกอบรมฯ	<p>.....</p> <p>.....</p>

ภาคผนวก ง

เลขที่.....
วันที่เก็บข้อมูล...../...../.....
เวลา.....ถึง.....
สถานที่.....

แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating Scale)

เรื่อง การกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมเฉพาะของวิชาชีพ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ รวมทั้งลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอันจะมีนำไปสู่การสังเคราะห์สมรรถนะที่สำคัญในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดข้อคำถามที่ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าดังกล่าวนี้ โดยการอ้างอิงข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview) จากตัวแทนผู้ตัวแทนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส จำนวน 20 คน ที่มีประสบการณ์ทำงานในหน้าที่การให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มากกว่า 5 ปี และปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษา ทั้งนี้ การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ในขั้นตอนนี้ จะตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัยที่กำหนดไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาและกำหนดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

นอกจากนี้ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับปฏิบัติการ ที่มีประสบการณ์ทำงานในหน้าที่การให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นระยะเวลาตั้งแต่ 0 – 5 ปี และกำลังปฏิบัติงานในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติ

2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ระดับอาวุโส ที่มีประสบการณ์ทำงานในหน้าที่การให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มากกว่า 5 ปี และกำลังปฏิบัติงานในบริษัทและแนวทางการศึกษานานาชาติ

สำหรับลักษณะของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับมาตราส่วนประมาณค่าไว้ 5 ระดับ โดยมีรายละเอียดการแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับที่ 2	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยมาก
ระดับที่ 3	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง
ระดับที่ 4	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก
ระดับที่ 5	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด

ผู้วิจัยได้แบ่งสัดส่วนของแบบสอบถาม ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)

รายละเอียดของคำถามแต่ละส่วนมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

3. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

จิตวิทยาแนะแนว บริหารธุรกิจ
 สังคมศาสตร์ ภาษาศาสตร์
 คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
 อื่นๆ ระบุ.....

4. ท่านมีประสบการณ์การให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเป็นระยะเวลากี่ปี

ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 4 ปี
 5 – 10 ปี 11 – 15 ปี
 มากกว่า 15 ปี

5. ตำแหน่งในปัจจุบันของท่านคือ.....

6. ขอบเขตภาระงาน (Job Description) ที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันคืออะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ

[] ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ

[] ติดต่อผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไป ศึกษาต่อต่างประเทศ เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการตัดสินใจสมัครเรียน

[] ติดต่อประสานงานระหว่าง ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มี ความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ และสถาบันการศึกษาที่ได้รับการ คัดเลือก เพื่อดำเนินการสมัครเรียนในหลักสูตรที่ต้องการ

[] อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความ ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการดำเนินการชำระค่าเล่าเรียน ตามที่สถาบันการศึกษากำหนด

[] อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความ ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่า ประเภทนักเรียน เพื่อเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศที่ผู้เรียนตัดสินใจสมัครเรียน

[] อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความ ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการจัดหาที่พักที่ระหว่างการศึกษาใน ต่างประเทศ ที่ตรงตามความต้องการของผู้สมัครเรียน

[] อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความ ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการจัดหาตั๋วเครื่องบินเพื่อเดินทางไป ศึกษาในประเทศที่ผู้เรียนตัดสินใจสมัครเรียน

[] ติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสถาบันการศึกษาในการจัดบริการรถ รับจากสนามบิน

- [] จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทางสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ
- [] จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการลงทะเบียนเรียนสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ
- [] ให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเกี่ยวกับกฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาฯ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา
- [] กำหนดนโยบายทางด้านการตลาดของบริษัทฯ ที่ปฏิบัติงานอยู่
- [] เข้าร่วมกิจกรรมทางด้านการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์บริการของบริษัทฯ ที่ปฏิบัติงานอยู่
- [] อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
1	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับการให้คำนิยามเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” หมายถึง					
	1.1 บุคคลที่มีกระบวนการเลือกอำนวยความสะดวกการตัดสินใจของผู้ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	1	2	3	4	5
	1.2 บุคคลที่มีวิธีการเลือกอำนวยความสะดวกการตัดสินใจของผู้ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	1	2	3	4	5
	1.3 บุคคลที่มีกระบวนการและวิธีการเลือกอำนวยความสะดวกการตัดสินใจของผู้ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นควรแก้ไข คำนิยามเฉพาะของวิชาชีพ “ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” ดังปรากฏข้างต้น โปรดระบุ					
2	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับการให้คำนิยามเฉพาะของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” หมายถึง					
	2.1 ความรู้ที่ใช้เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
	2.2 ทักษะที่ส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
	2.3 คุณลักษณะที่ส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
	2.4 ทัศนคติที่ส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
2 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับการให้คำนิยามเฉพาะของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” หมายถึง					
	2.5 <u>ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และทัศนคติ</u> ที่ประกอบกันเข้าเพื่อส่งผลให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นควรแก้ไข คำนิยามเฉพาะ ของคำว่า “สมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ” ดังปรากฏข้างต้น โปรดระบุ					
3	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานเหล่านี้ ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะต้องปฏิบัติ					
	3.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ต้องการ	1	2	3	4	5
	3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ต้องการ	1	2	3	4	5
	3.3 การติดต่อผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับประกอบการตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ←————→ มาก				
		1	2	3	4	5
3 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานเหล่านี้ ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะต้องปฏิบัติ (ต่อ)					
	3.4 การทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ และสถาบันการศึกษาที่ได้รับการคัดเลือก เพื่อดำเนินการสมัครเรียนในหลักสูตรที่ต้องการ	1	2	3	4	5
	3.5 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศในการดำเนินการชำระค่าเล่าเรียน ตามที่สถาบันการศึกษากำหนด	1	2	3	4	5
	3.6 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการดำเนินการยื่นคำร้องขอ วีซ่าประเภทนักเรียน เพื่อเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศที่ตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5
	3.7 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการจัดหาที่พักที่ระหว่างการศึกษาในต่างประเทศ ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการฯ	1	2	3	4	5
	3.8 การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในการจัดหาตัวเครื่องบินเพื่อเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
3 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานเหล่านี้ ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะต้องปฏิบัติ (ต่อ)					
	3.9 การติดต่อประสานงานหน่วยงานของสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ จากสนามบินเมื่อเดินทางไปถึงประเทศที่ผู้ให้บริการตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5
	3.10 การจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทางสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่จะเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ผู้ให้บริการตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5
	3.11 การจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการลงทะเบียนเรียนสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่จะเดินทางไปศึกษาในประเทศที่ผู้ให้บริการตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5
	3.12 การให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเกี่ยวกับกฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศที่ผู้ให้บริการตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านต้องการเพิ่มเติมภาระงานที่ต้องปฏิบัติสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ←————→ มาก				
		1	2	3	4	5
4	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับความรู้อื่นๆ เหล่านี้ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน					
	4.1 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะของที่พักประเภทต่าง ๆ สำหรับนักศึกษาในประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ต้องการเดินทางไปศึกษา	1	2	3	4	5
	4.2 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะภูมิอากาศตลอดทั้งปี ของประเทศซึ่งผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อ	1	2	3	4	5
	4.3 ความรู้เกี่ยวกับข้อห้ามในการนำสิ่งต่าง ๆ เข้าประเทศ ที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะเดินทางเข้าไปศึกษา	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีความรู้อื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โปรดระบุ					
5	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับทักษะพื้นฐานเหล่านี้ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก่อนการปฏิบัติงาน					
	5.1 ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับห้องปฏิบัติงานเอกสาร เช่น Word Excel และ PowerPoint	1	2	3	4	5
	5.2 ทักษะการใช้อุปกรณ์สื่อสารพื้นฐานในสำนักงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร และเครื่องโทรสาร	1	2	3	4	5
	5.3 ทักษะการนำเสนอขายการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติผ่านการพูดคุยทางโทรศัพท์	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
5 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับทักษะพื้นฐานเหล่านี้ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ <u>ก่อนการปฏิบัติงาน</u>					
	5.4 ทักษะการโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจสมัครเรียนในหลักสูตรที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ นำเสนอ	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติโปรดระบุ					
6	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับคุณลักษณะพื้นฐานเหล่านี้ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ <u>ก่อนการปฏิบัติงาน</u>					
	6.1 เป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง	1	2	3	4	5
	6.2 เป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานฯ	1	2	3	4	5
	6.3 เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติโปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
7	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับทัศนคติพื้นฐานเหล่านี้ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ <u>ก่อนการปฏิบัติงาน</u>					
	7.1 มีความจงรักภักดีต่อบริษัทและแนวทางการศึกษานานาชาติ ที่ผู้ให้คำปรึกษา ปฏิบัติงานอยู่	1	2	3	4	5
	7.2 มีความเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ ยอมเปิดเผยต่อผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
	7.3 มีน้ำใจช่วยเหลือในกรณีที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติบางคน ไม่สามารถปฏิบัติงาน ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้สำเร็จ ลุล่วง	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีทัศนคติอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โปรดระบุ					
8	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับความจำเป็นในการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
9	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ					
	9.1 กล่าวคำทักทายเมื่อผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศเข้ามาสอบถามข้อมูล	1	2	3	4	5
	9.2 เชิญผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ ไปนั่งบริเวณโต๊ะให้คำปรึกษา	1	2	3	4	5
	9.3 ให้บริการน้ำดื่มแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	1	2	3	4	5
	9.4 ยื่นนามบัตรของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อเป็นการแนะนำตัวแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษา	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีภาระงานอื่น ๆ เพิ่มเติมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 1 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ โปรดระบุ					
10	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ					
	10.1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษา ต้องการเดินทางไปศึกษา	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
10 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ					
10.2	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่ผู้ให้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติสนใจศึกษาในต่างประเทศ	1	2	3	4	5
10.3	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	1	2	3	4	5
10.4	สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลการทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ ได้ทำการทดสอบ	1	2	3	4	5
10.5	สอบถามข้อจำกัดของผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่อาจจะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีภาระงานอื่น ๆ เพิ่มเติมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 2 การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ โปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
11	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 3 การวางแผนการเรียนที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ					
11.1	ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันการศึกษาในประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	1	2	3	4	5
11.2	ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรที่เหมาะสมในสถาบันการศึกษาที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	1	2	3	4	5
11.3	วิเคราะห์เงื่อนไขการรับเข้าศึกษาในหลักสูตรที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเลือก โดยคำนึงถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศเป็นสำคัญ	1	2	3	4	5
11.4	นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	1	2	3	4	5
11.5	นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการศึกษาหลักสูตรที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่างประเทศ	1	2	3	4	5
11.6	ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติสนใจสอบถามเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
11 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตาม <u>ขั้นตอนที่ 3</u> การวางแผนการเรียนที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ (ต่อ)					
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีภาระงานอื่น ๆ เพิ่มเติมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการปฏิบัติงานตาม <u>ขั้นตอนที่ 3</u> การวางแผนการเรียนที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ โปรดระบุ					
12	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตาม <u>ขั้นตอนที่ 4</u> การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียนตามหลักสูตรที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติตัดสินใจสมัครเรียน					
	12.1 ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารประกอบการสมัครเรียนในหลักสูตรที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5
	12.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัครนักเรียนต่างชาติในสถาบันการศึกษาที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5
	12.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่แสดงในเอกสารตอบรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เข้าเรียนในหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
12 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 4 การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียนตามหลักสูตรที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจสมัครเรียน (ต่อ)					
	12.4 ตรวจสอบความถูกต้องของเงื่อนไขการรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเข้าเรียนในหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5
	12.5 นำส่งเอกสารตอบรับเข้าเรียนในหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียนให้แก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีภาระงานอื่น ๆ เพิ่มเติมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 4 การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียนตามหลักสูตรที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจสมัครเรียน โปรดระบุ					
13	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก					
	13.1 อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการชำระค่าเล่าเรียนสำหรับหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัครเรียน	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ←————→ มาก				
		1	2	3	4	5
13 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษา นานาชาติ ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทาง ให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศ ที่ตัดสินใจเลือก (ต่อ)					
13.2	ประสานงานกับสถาบันการศึกษาภายหลังจากที่ ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้ชำระเงิน ค่าเล่าเรียนเรียบร้อยแล้ว ในการดำเนินการออกเอกสาร ยืนยันการตอบรับเข้าเรียนในหลักสูตรที่ตัดสินใจสมัคร เพื่อใช้ประกอบการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน	1	2	3	4	5
13.3	ติดต่อหน่วยงานของสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับ การจัดหาที่พักสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษา นานาชาติระหว่างศึกษาในต่างประเทศ	1	2	3	4	5
13.4	ติดต่อหน่วยงานของสถาบันการศึกษาที่ให้บริการรถ รับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจาก สนามบินไปยังที่พักที่จัดเตรียมไว้	1	2	3	4	5
13.5	ดำเนินการจองตั๋วเครื่องบิน สำหรับผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการเดินทางไป ศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก	1	2	3	4	5
13.6	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติในกระบวนการยื่นคำร้องขอวีซ่า ประเภทนักเรียน	1	2	3	4	5
13.7	ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลของผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ปรากฏอยู่ในเอกสาร วีซ่าประเภทนักเรียน	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ←————→ มาก				
		1	2	3	4	5
13 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก (ต่อ)					
	13.8 ส่งมอบเอกสารที่จำเป็นสำหรับการลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรที่สมัครเรียน ให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
	13.9 แจกข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก ให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทราบอย่างละเอียด	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีภาระงานอื่น ๆ เพิ่มเติมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก โปรดระบุ					
14	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ 6 การยุติการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติภายหลังจากการเตรียมพร้อมให้แก่ผู้ใช้บริการฯ ที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก					
	14.1 จัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการผ่านพิธีการตรวจคนเข้าเมืองเมื่อเดินทางถึงประเทศที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
14 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตาม <u>ขั้นตอนที่ 6</u> การยุติการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติภายหลังจากการเตรียมพร้อมให้แก่ผู้ใช้บริการฯ ที่ จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก (ต่อ)					
14.2	อำนวยความสะดวกในการเช็คอินที่สนามบิน ให้แก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก	1	2	3	4	5
14.3	ส่งรายงานผลการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้แก่ผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อดำเนินการปิดการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติสำหรับผู้ใช้บริการคำปรึกษาฯ ที่ได้เดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือกเรียบร้อยแล้ว	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีภาระงานอื่น ๆ เพิ่มเติมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการปฏิบัติงานตาม <u>ขั้นตอนที่ 6</u> การยุติการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติภายหลังจากการเตรียมพร้อมให้แก่ผู้ใช้บริการฯ ที่ จะเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ตัดสินใจเลือก โปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
15	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานต่าง ๆ เหล่านี้สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในการปฏิบัติงานตาม <u>ขั้นตอนที่ 7</u> การให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษา ตัดสินใจเลือกเรียน					
15.1	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองของผู้ให้บริการคำปรึกษา ในการดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่าเพื่อวัตถุประสงค์ในการเดินทางเข้าไปเยี่ยมผู้ให้บริการคำปรึกษา ในประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษา กำลังศึกษาอยู่	1	2	3	4	5
15.2	อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปกครองของผู้ให้บริการคำปรึกษา ในการดำเนินการชำระค่าเล่าเรียนระหว่างที่ผู้ให้บริการคำปรึกษา กำลังศึกษาอยู่ในประเทศที่ตัดสินใจเลือกเรียน	1	2	3	4	5
15.3	ให้คำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิตในประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษา กำลังศึกษาอยู่	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีภาระงานอื่น ๆ เพิ่มเติมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการปฏิบัติงานตาม <u>ขั้นตอนที่ 7</u> การให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เดินทางไปศึกษาต่อในประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษา ตัดสินใจเลือกเรียน โปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
16	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับความรู้เหล่านี้ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
16.1	ความรู้เกี่ยวกับวิชาประเภทนักเรียน ของประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	1	2	3	4	5
16.2	ความรู้เกี่ยวกับการใช้ชีวิตในประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	1	2	3	4	5
16.3	ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ	1	2	3	4	5
17.4	ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	1	2	3	4	5
16.5	ความรู้เกี่ยวกับสถาบันการศึกษาในประเทศที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตัดสินใจเดินทางไปศึกษา	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีความรู้อื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ <u>ก่อนการปฏิบัติงาน</u> โปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
17	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับทักษะเหล่านี้ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีสวนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
17.1	ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากพูดคุยกับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	1	2	3	4	5
17.2	ทักษะการสื่อสารด้วยภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้โดยง่าย	1	2	3	4	5
17.3	ทักษะการเรียนรู้โดยการแสวงหาแหล่งข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
18.4	ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
17.5	ทักษะการประยุกต์ข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติให้เข้ากับการปฏิบัติงานที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ <u>ก่อน</u> <u>การปฏิบัติงาน</u> โปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ←————→ มาก				
		1	2	3	4	5
18	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับคุณลักษณะเหล่านี้ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
18.1	เป็นผู้ที่มีกิจกรรมารยาท สุภาพ	1	2	3	4	5
18.2	เป็นผู้ที่แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ	1	2	3	4	5
18.3	เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5
18.4	เป็นผู้ที่มีความอดทนต่อการทำงานภายใต้ภาวะกดดันจากบุคคลรอบข้าง	1	2	3	4	5
18.5	เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการเป็นนักศึกษาในต่างประเทศ	1	2	3	4	5
18.6	เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง	1	2	3	4	5
18.7	เป็นผู้ที่มีความสนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตลอดเวลา	1	2	3	4	5
18.8	เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพของผู้ฟังที่ดีในการรับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีคุณลักษณะพื้นฐานอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ <u>ก่อนการปฏิบัติงาน</u> โปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ←————→ มาก				
		1	2	3	4	5
19	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับทัศนคติเหล่านี้ที่ได้จากการวิเคราะห์ภาระงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน ซึ่งมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
19.1	มีความเต็มใจให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
19.2	มีความรู้สึกอยากช่วยเหลือผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ	1	2	3	4	5
19.3	มีความกล้ายอมรับต่อความผิดพลาดของตนเองที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
19.4	มีจรรยาบรรณในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศเป็นสำคัญ	1	2	3	4	5
19.5	ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีทัศนคติอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ <u>ก่อนการปฏิบัติงาน</u> โปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ← → มาก				
		1	2	3	4	5
20	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเหล่านี้					
	20.1 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถเปิดการให้บริการด้วยการสมัครเรียนให้กับผู้ใช้บริการภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 เดือน นับจากวันแรกของผู้ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5
	20.2 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ได้อย่างมืออาชีพ	1	2	3	4	5
	20.3. บริษัท มีผลกำไรจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
	20.4 ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติมีความพึงพอใจในการบริการและแนะนำให้ผู้อื่นกลับมาใช้บริการอีก	1	2	3	4	5
	20.5 บริษัท ได้รับรางวัลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการศึกษาในต่างประเทศ	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อื่น ๆ โปรดระบุ					

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ←————→ มาก				
		1	2	3	4	5
21	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
21.1	การสร้างความประทับใจครั้งแรกกับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ขั้นตอนที่ 1: การสร้างสัมพันธภาพที่ดี)	1	2	3	4	5
21.2	ได้รับข้อมูลพื้นฐานครบถ้วนจากผู้ให้บริการสำหรับการวางแผนการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ (ขั้นตอนที่ 2: การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้บริการ)	1	2	3	4	5
21.3	ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถวางแผนการเรียนที่เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ขั้นตอนที่ 3: การวางแผนการเรียนที่เหมาะสม)	1	2	3	4	5
21.4	ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการศึกษาที่ผู้ให้บริการตัดสินใจสมัครเรียน และได้รับเอกสารตอบรับการสมัครเรียนภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 สัปดาห์นับจากวันยื่นใบสมัคร (ขั้นตอนที่ 4: การประสานงานกับสถาบันการศึกษาเพื่อดำเนินการสมัครเรียน)	1	2	3	4	5
21.5	ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการในการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็นสำหรับการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ (ขั้นตอนที่ 5: การเตรียมความพร้อมก่อนการเดินทางให้แก่ผู้ให้บริการ)	1	2	3	4	5

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		น้อย ←————→ มาก				
		1	2	3	4	5
21 (ต่อ)	ท่านเห็นด้วยเพียงใดกับภาระงานและเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
	21.6 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถยุติการให้บริการคำปรึกษาอย่างเหมาะสมและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการภายหลังจากเสร็จสิ้นกระบวนการสมัครเรียน และเตรียมพร้อมก่อนการเดินทางของผู้ใช้บริการ (ขั้นตอนที่ 6: การยุติการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ)	1	2	3	4	5
	21.7 ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แสดงความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการและครอบครัวตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม (ขั้นตอนที่ 7: การให้ความช่วยเหลือภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้เดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศแล้ว)	1	2	3	4	5
	ในกรณีที่ท่านเห็นว่า มีเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการในการปฏิบัติงานแต่ละภาระงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อื่น ๆ โปรดระบุ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)

ภาคผนวก จ

**แบบประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการคำปรึกษา
สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ**

ผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน.....
 การประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่.....
 ระหว่างวันที่..... ถึงวันที่.....

คำชี้แจง

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการคำปรึกษา สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ฉบับนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยประเมินผลจากการแสดงพฤติกรรมในระหว่างการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแก่ผู้ใช้บริการ ภายใต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในระหว่างการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับคะแนนการประเมินผลจากความถี่ในการแสดงพฤติกรรมตามหัวข้อที่กำหนด โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- ระดับที่ 1 ผู้ให้คำปรึกษาไม่เคยแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด
- ระดับที่ 2 ผู้ให้คำปรึกษาแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (น้อย)
- ระดับที่ 3 ผู้ให้คำปรึกษาแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด 3 ครั้งต่อสัปดาห์ (ปานกลาง)
- ระดับที่ 4 ผู้ให้คำปรึกษาแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด 4 ครั้งต่อสัปดาห์ (บ่อย)
- ระดับที่ 5 ผู้ให้คำปรึกษาแสดงพฤติกรรมตามที่กำหนด 5 ครั้งต่อสัปดาห์ (เป็นประจำ)

ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อการประเมินผลการแสดงพฤติกรรมในระหว่างการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยการอ้างอิงตามกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นในการดำเนินโปรแกรมการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีรายละเอียดหัวข้อต่าง ๆ ที่กำหนดไว้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

รายการพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างการปฏิบัติงาน การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	ระดับพฤติกรรม				
	← ไม่แสดง → เป็นประจำ				
	1	2	3	4	5
หัวข้อที่ 1 บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแสดงกิจกรรมายาท สุภาพ ต่อผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อ	1	2	3	4	5
2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการคำปรึกษา ด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
3. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แสดง บุคลิกลักษณะ และท่าทางน่าเชื่อถือต่อหน้าผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5
รวมคะแนนการแสดงพฤติกรรมในหัวข้อที่ 1					
หัวข้อที่ 2 ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติสามารถชี้แจงข้อมูล ให้กับผู้ใช้บริการโดยใช้น้ำเสียงสุภาพ ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ และเข้าใจง่าย	1	2	3	4	5
2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แสดงเกียรติยศตอบ ด้วยการพยักหน้า และแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม ระหว่างการรับฟังข้อมูลจากผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5
3. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถสื่อสารกับ สถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและ ได้รับการตอบสนองจากผู้รับสารตรงตามความต้องการของ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
4. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีทักษะการอ่าน ภาษาอังกฤษ และสามารถอธิบายสรุปสาระสำคัญให้แก่ ผู้ใช้บริการทราบได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	1	2	3	4	5
รวมคะแนนการแสดงพฤติกรรมในหัวข้อที่ 2					

รายการพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างการปฏิบัติงาน การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	ระดับพฤติกรรม				
	← ไม่แสดง → เป็นประจำ				
	1	2	3	4	5
หัวข้อที่ 3 ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยความมีสติ และรอบคอบ	1	2	3	4	5
2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีเทคนิคในการวิเคราะห์ปัญหาและสามารถป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
รวมคะแนนการแสดงพฤติกรรมในหัวข้อที่ 3					
หัวข้อที่ 4 จิตบริการสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทักทายผู้ใช้บริการด้วยการกล่าวคำว่า “สวัสดี” และแสดงสีหน้ายิ้มแย้มแก่ผู้ใช้บริการทุกครั้งที่ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แสดงความกระตือรือร้นให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แก่ผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5
3. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แสดงความช่วยเหลือผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ในการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการเดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศ	1	2	3	4	5
รวมคะแนนการแสดงพฤติกรรมในหัวข้อที่ 4					
หัวข้อที่ 5 หลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ					
1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรและสถาบันการศึกษาที่ผู้ใช้บริการต้องการเดินทางไปศึกษาอย่างเปิดเผย และถูกต้อง	1	2	3	4	5

รายการพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่างการปฏิบัติงาน การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	ระดับพฤติกรรม				
	← ไม่แสดง → เป็นประจำ				
	1	2	3	4	5
หัวข้อที่ 5 หลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ต่อ)					
2. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ไม่มีการปลอมแปลงเอกสารใด ๆ ที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา	1	2	3	4	5
3. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เคารพสิทธิในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ และไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการควบคุมหรือชี้นำให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจในแนวทางที่ไม่เป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการ	1	2	3	4	5
4. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติแก่ผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะได้รับมากที่สุด	1	2	3	4	5
รวมคะแนนการแสดงพฤติกรรมในหัวข้อที่ 5					
รวมคะแนนทั้งหมดในการแสดงพฤติกรรมระหว่างการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....คะแนน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

ผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงาน

...../...../.....

...../...../.....

ระดับคะแนนที่ได้รับ

ส่วนที่ 1.....

ส่วนที่ 2.....

รวม.....

ภาคผนวก จ

แบบทดสอบข้อเขียนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ชื่อ..... นามสกุล.....

วันที่ทดสอบ

คำชี้แจง

แบบทดสอบข้อเขียนการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ฉบับนี้ ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการประเมินผลองค์ความรู้ที่สำคัญในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ใน 2 ด้านได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศอังกฤษ อเมริกา และออสเตรเลีย และ ความรู้เกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศอังกฤษ อเมริกา และ ออสเตรเลีย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบลักษณะของแบบทดสอบข้อเขียนเป็นลักษณะข้อสอบแบบตัวเลือก (Multiple Choices) 5 ตัวเลือก โดยมีจำนวนข้อคำถามด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ทุกคนจะต้องมีระดับคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการศึกษาของประเทศอังกฤษ อเมริกา และออสเตรเลีย และมีระดับคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 สำหรับความรู้เกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศอังกฤษ อเมริกา และ ออสเตรเลีย โดยที่ข้อคำถามที่ใช้ในแบบทดสอบความรู้ มีดังต่อไปนี้

โปรดทำเครื่องหมาย○ (วงกลม)ในตัวเลือกที่ถูกต้องมากที่สุด

ด้านที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศอังกฤษ อเมริกา และออสเตรเลีย

1. แชนสวย จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 จากประเทศไทยและต้องการเดินทางไปศึกษา ระดับมัธยมศึกษาที่ประเทศออสเตรเลีย แชนสวยจะต้องใช้ระยะเวลากี่ปีสำหรับการจบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาจากประเทศออสเตรเลีย

- ก. 3 ปี
- ข. 4 ปี
- ค. 5 ปี
- ง. 6 ปี
- จ. 7 ปี

2. ฟาร์รุ่ง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่งในประเทศไทย ต้องการเดินทางไปศึกษาระดับปริญญาตรีที่ประเทศอังกฤษ แต่มหาวิทยาลัยในประเทศอังกฤษ ไม่อนุญาตให้ฟาร์รุ่งเข้าเรียนต่อในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ทำให้ฟาร์รุ่งต้องสมัครเรียนในระดับใด ก่อนจึงจะสามารถเข้าเรียนในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ได้

- ก. Foundation Studies Year
- ข. Graduate Diploma
- ค. Advanced Diploma
- ง. Higher Diploma
- จ. Pre-Master Program

3. ยอดใจ ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ ระยะเวลา 1.5 ปี ที่มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศออสเตรเลีย แต่หลังจากที่เรียนไปแล้ว 1 ภาคเรียน ยอดใจตัดสินใจไม่เรียนต่อ และขอลาออกจากมหาวิทยาลัย ในกรณีเช่นนี้ ยอดใจจะได้รับวุฒิกการศึกษาใด

- ก. ไม่ได้รับวุฒิกการศึกษาใด ๆ เลย
- ข. Graduate Certificate
- ค. Graduate Diploma
- ง. Graduate Higher Diploma
- จ. Graduate Advanced Diploma

4. สมปองได้รับการตอบรับเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท ณ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ ประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2012 หมายความว่า สมปองจะต้องเข้าเรียนในช่วงเดือนใด

- ก. มกราคม
- ข. เมษายน
- ค. กรกฎาคม
- ง. กันยายน
- จ. ตุลาคม

5. น้องอุ๋งจะเข้าเรียนระดับ Junior High School ของประเทศสหรัฐอเมริกา หมายถึงการศึกษาในระดับชั้นปีใด

- ก. Grade 7 ระดับเดียว
- ข. Grade 7 ถึง Grade 8
- ค. Grade 7 ถึง Grade 9
- ง. Grade 7 ถึง Grade 10
- จ. Grade 7 ถึง Grade 12

6. การศึกษาหลักสูตร Doctor of Philosophy (PhD) ของประเทศออสเตรเลีย มีรูปแบบการศึกษาอย่างไร

- ก. ผู้เรียนจะลงทะเบียนเรียนเพื่อทำวิทยานิพนธ์เพียงอย่างเดียว
- ข. ผู้เรียนจะลงทะเบียนเรียนรายวิชาและเข้าเรียนตามที่กำหนดเพียงอย่างเดียว
- ค. ผู้เรียนจะลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามที่กำหนดและหลังจากนั้นจึงจะทำวิทยานิพนธ์
- ง. ผู้เรียนจะลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามที่กำหนดและยื่นหลักฐานแสดงประสบการณ์ทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อขอรับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกได้ทันที
- จ. ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องลงทะเบียนเรียน โดยใช้หลักฐานแสดงประสบการณ์ทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้องมายื่นเพื่อขอรับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกได้ทันที

7. การศึกษาที่เรียกว่า TAFE ของประเทศออสเตรเลีย หมายถึงการศึกษาลักษณะใด

- ก. การศึกษาหลักสูตรที่เน้นด้านวิชาชีพ โดยผู้เรียนส่วนใหญ่เมื่อจบการศึกษาในระดับนี้แล้วมักจะออกไปทำงานมากกว่าศึกษาต่อในระดับสูง
- ข. การศึกษาหลักสูตรเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนหลักสูตรปริญญาโทของนักศึกษาต่างชาติ
- ค. การศึกษาสำหรับผู้ที่มีความพิการทางด้านร่างกายและต้องการได้รับความช่วยเหลือเป็นพิเศษ
- ง. การศึกษาหลักสูตรเฉพาะด้านสำหรับผู้ที่ต้องการเตรียมตัวเข้าศึกษาในสาขาวิชาแพทย์
- จ. การศึกษาหลักสูตรด้านภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว สำหรับนักเรียนต่างชาติ

8. นักเรียนที่ต้องการเข้าศึกษาในระดับประถม และมัธยมศึกษา ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา จะต้องสมัครเรียนในโรงเรียนแบบใด

- ก. สมัครเข้าเรียนในโรงเรียนประถมหรือมัธยมศึกษาใดก็ได้ในประเทศสหรัฐอเมริกา
- ข. สมัครเข้าเรียนในโรงเรียนประถมหรือมัธยมศึกษาใดก็ได้ ที่มีค่าเล่าเรียนเกิน US\$ 20,000 ต่อปี
- ค. สมัครเข้าเรียนในโรงเรียนประถมหรือมัธยมศึกษาใดก็ได้ที่มีสัดส่วนนักเรียนต่างชาติในโรงเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
- ง. สมัครเข้าเรียนในโรงเรียนประถมหรือมัธยมศึกษาใดก็ได้ที่เป็นโรงเรียนของรัฐบาลเท่านั้น
- จ. สมัครเข้าเรียนในโรงเรียนประถมหรือมัธยมศึกษาใดก็ได้ที่เป็นโรงเรียนของเอกชนเท่านั้น

9. หลักสูตรที่เรียกว่า Sandwich Course ของประเทศอังกฤษ หมายถึง

- ก. หลักสูตรการเรียนสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
- ข. หลักสูตรการเรียนระยะสั้นที่สอนเฉพาะการทำ Sandwich เท่านั้น
- ค. หลักสูตรการเรียนทำอาหารที่มีการเรียนการสอนครั้งแรกในร้านขาย Sandwich
- ง. หลักสูตรการเรียนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เพิ่มช่วงระยะเวลาฝึกงาน 1 ปี
- จ. หลักสูตรการเรียนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโทที่เพิ่มช่วงระยะเวลาฝึกงาน 1 ปี

10. นักเรียนที่จบการศึกษาระดับมัธยมในประเทศออสเตรเลีย จะต้องแสดงผลการเรียนในระดับชั้นใดสำหรับการสมัครเข้าเรียนต่อระดับปริญญาตรี ณ มหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย

- ก. ผลการเรียนระดับชั้น Year 7 ถึง 12 ที่มีการลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามหลักสูตรของแต่ละโรงเรียน
- ข. ผลการเรียนระดับชั้น Year 7 ถึง 12 ที่มีการลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามหลักสูตร เฉพาะที่กำหนดโดยรัฐบาลของแต่ละรัฐ
- ค. ผลการเรียนระดับชั้น Year 10 ถึง 12 ที่มีการลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามหลักสูตรของแต่ละโรงเรียน
- ง. ผลการเรียนระดับชั้น Year 10 ถึง 12 ที่มีการลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามหลักสูตร เฉพาะที่กำหนดโดยรัฐบาลของแต่ละรัฐ
- จ. ผลการเรียนระดับชั้น Year 11 ถึง 12 ที่มีการลงทะเบียนเรียนรายวิชาตามหลักสูตร เฉพาะที่กำหนดโดยรัฐบาลของแต่ละรัฐ

คะแนนที่ได้ สำหรับข้อคำถามด้านที่ 1

ด้านที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศอังกฤษ อเมริกา และ ออสเตรเลีย

1. กฎหมายตรวจคนเข้าเมืองประเทศออสเตรเลีย กำหนดให้ผู้ลงทะเบียนเรียนและพำนักในประเทศออสเตรเลียมากกว่า 3 เดือนจะต้องถือวีซ่าประเภทใด

- ก. Student Visa
- ข. Student Visitor Visa
- ค. Visitor Visa
- ง. Visitor long stay Visa
- จ. ไม่ต้องขอวีซ่า

2. เอกสารประกอบการยื่นวีซ่าประเภทใด ที่มีความจำเป็นมากที่สุดสำหรับการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน ซึ่งหากไม่มีเอกสารดังกล่าวแนบไป เจ้าหน้าที่สถานทูตจะปฏิเสธการยื่นคำร้องขอวีซ่า

- ก. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับจริงของผู้ยื่นคำร้อง
- ข. สำเนาบัตรประชาชนฉบับจริงของผู้ยื่นคำร้อง
- ค. เอกสารยืนยันการตอบรับเข้าเรียนฉบับจริงที่ออกโดยสถาบันการศึกษา (I-20)
- ง. จดหมายยืนยันการสนับสนุนการเงิน ซึ่งออกโดยธนาคารที่ผู้ยื่นคำร้องมีบัญชีอยู่
- จ. จดหมายตอบรับการสมัครเรียนฉบับจริงที่ออกโดยสถาบันการศึกษา (Offer Letter)

3. ข้อกำหนดเรื่องการตรวจสุขภาพสำหรับการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับประเทศอังกฤษ ได้แก่

- ก. ผู้ยื่นคำร้องจะต้องตรวจเสมหะ
- ข. ผู้ยื่นคำร้องจะต้องตรวจปัสสาวะ
- ค. ผู้ยื่นคำร้องจะต้องตรวจอุจจาระ
- ง. ผู้ยื่นคำร้องจะต้องตรวจเลือด
- จ. ผู้ยื่นคำร้องจะต้องตรวจสายตา

4. ปัจจุบัน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2555) สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองประเทศอังกฤษ กำหนดจำนวนเงินค่าใช้จ่ายสำหรับการพำนักอยู่นอกเขตนครลอนดอน เป็นจำนวนเงินเท่าไรต่อเดือน
- 400 ปอนด์ ต่อเดือน
 - 500 ปอนด์ ต่อเดือน
 - 600 ปอนด์ ต่อเดือน
 - 700 ปอนด์ ต่อเดือน
 - 800 ปอนด์ ต่อเดือน
5. กฎหมายการเดินทางเข้าประเทศออสเตรเลีย กำหนดให้ผู้เดินทางเข้าประเทศทุกคนห้ามนำสิ่งใดเข้าประเทศออสเตรเลียเด็ดขาด
- เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีกำลังไฟมากกว่า 220 W
 - สินค้าลอกเลียนแบบ
 - อาหาร รวมทั้งผลิตภัณฑ์จากพืช และ สัตว์ทุกชนิด
 - ยารักษาโรคที่ไม่ได้ผลิตในประเทศออสเตรเลีย
 - เครื่องสำอางที่ไม่ได้ผลิตในประเทศออสเตรเลีย
6. ผู้ที่ถือวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับการเรียนในประเทศสหรัฐอเมริกา มีสิทธิ์ได้รับวีซ่านักเรียนยาวนานที่สุดไม่เกินกี่ปี
- ตามระยะเวลาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละหลักสูตร
 - 3 ปี
 - 4 ปี
 - 5 ปี
 - 10 ปี
7. ข้อใดถือเป็นการกระทำผิดกฎหมายการตรวจคนเข้าเมือง สำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียน ซึ่งส่งผลให้ผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียน ถูกลงโทษ ห้ามเดินทางเข้าประเทศออสเตรเลียเป็นระยะเวลา 3 ปี
- มีผลการเข้าเรียนน้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาเรียนทั้งหมด
 - ไม่สวมเครื่องแบบนักเรียน
 - นำผลิตภัณฑ์จากพืช จากสัตว์ เข้าประเทศออสเตรเลีย
 - นำสินค้าลอกเลียนแบบไปใช้ในประเทศออสเตรเลีย
 - ลงทะเบียนสายกว่าวันที่มหาวิทยาลัยกำหนด

8. ผู้ที่ถือวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับการเรียนการศึกษาระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยของประเทศอังกฤษ สามารถทำงานได้กี่ชั่วโมง ต่อสัปดาห์
- 10 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์
 - 20 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์
 - 30 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์
 - 40 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์
 - ไม่อนุญาตให้ทำงานระหว่างการศึกษาระดับอุดมศึกษา
9. ผู้ที่ถือวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา สามารถทำงานในระหว่างที่เรียนอยู่ได้หรือไม่ อย่างไร
- ทำงานได้ เฉพาะร้านค้าหรือหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยที่ผู้ถือวีซ่าลงทะเบียนเรียน
 - ทำงานได้ เฉพาะร้านค้าที่มีเจ้าของเป็นชนชาติเดียวกับผู้ถือวีซ่านักเรียน
 - ทำงานไม่ได้ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ถือวีซ่าลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ
 - ทำงานไม่ได้ ยกเว้นแต่ในช่วงเวลาปิดภาคเรียน
 - ทำงานไม่ได้ ยกเว้นในกรณีที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐเท่านั้น
10. ข้อใด ไม่ใช่ข้อกำหนดในการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับสหรัฐอเมริกา
- หนังสือเดินทางของผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนจะต้องถูกเก็บไว้โดยเจ้าหน้าที่วีซ่า ตลอดระยะเวลาการพิจารณาวีซ่า
 - ผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าจะต้องตรวจสอบสภาพที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกำหนด
 - ผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าจะต้องเดินทางไปยื่นคำร้องด้วยตนเอง
 - ผู้ยื่นคำร้องจะต้องลงทะเบียนonline เพื่อนัดหมายการเข้ายื่นคำร้องขอวีซ่า
 - ผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนทุกคนจะต้องถูกสัมภาษณ์โดยเจ้าหน้าที่วีซ่า

คะแนนที่ได้ สำหรับข้อคำถามด้านที่ 2.....

ภาคผนวก ข

**แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม
ตามแนวความคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน
สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ**

คำชี้แจง

แบบสอบถามความคิดเห็นฉบับนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยกำหนดลักษณะแบบสำรวจความคิดเห็นเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับที่ 2	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยมาก
ระดับที่ 3	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยปานกลาง
ระดับที่ 4	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมาก
ระดับที่ 5	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งสัดส่วนของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)

รายละเอียดของคำถามแต่ละส่วนมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. ท่านมีประสบการณ์การให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเป็นระยะเวลากี่ปี

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1 – 4 ปี
<input type="checkbox"/> 5 – 10 ปี	<input type="checkbox"/> 11 – 15 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 15 ปี	

3. ตำแหน่งในปัจจุบันของท่านคือ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ

การกำหนดขอบเขตการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการสอบถามความคิดเห็นไว้ 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคำถามเบื้องต้นสำหรับการสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ดังนี้

“ท่านเห็นด้วยเพียงใดว่า ผลลัพธ์ในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในครั้งนี้”

ประเด็นที่ศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ← → มาก				
	1	2	3	4	5
ด้านที่ 1 ปฏิริยาตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติฯ ที่มีต่อรูปแบบโปรแกรมการฝึกอบรมฯ					
1.1 ระยะเวลาทั้งหมดในการดำเนินโปรแกรมการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5
1.2 จำนวนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติฯ ที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5
1.3 การปฐมนิเทศเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5
1.4 รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามโปรแกรมการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5
1.5 คู่มือการเรียนรู้ที่ใช้ในโปรแกรมการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5
1.6 เนื้อหาสมรรถนะที่ใช้ในโปรแกรมการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5

ประเด็นที่ศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ←————→ มาก				
	1	2	3	4	5
ด้านที่ 1 ปฏิบัติการตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่มีต่อรูปแบบโปรแกรมการฝึกอบรบฯ (ต่อ)					
1.7 รูปแบบการประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะ					
1.7.1 การประเมินผลจากการปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5
1.7.2 การประเมินผลจากการทดสอบความรู้	1	2	3	4	5
<p>ในกรณีที่ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลลัพธ์ในด้านปฏิบัติการตอบสนองของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรบฯ โปรดระบุ</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					
ด้านที่ 2 การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้คำปรึกษาที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรบฯ					
2.1 ท่านเกิดการเรียนรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นตามโปรแกรมการฝึกอบรบฯ	1	2	3	4	5
2.2 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรบฯ ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด	1	2	3	4	5
2.3 ท่านสามารถนำกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในโปรแกรมการฝึกอบรบฯ ไปสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตของท่านต่อไปได้ในอนาคต	1	2	3	4	5
<p>ในกรณีที่ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรบฯ โปรดระบุ</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					

ประเด็นที่ศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ←————→ มาก				
	1	2	3	4	5
ด้านที่ 3 การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ					
3.1 ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอย่างผู้เชี่ยวชาญมากขึ้น	1	2	3	4	5
3.2 ท่านมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากขึ้นสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
3.3 ท่านมีทักษะการสื่อสารที่ดีขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
3.4 ท่านมีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีขึ้นในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1	2	3	4	5
3.5 ท่านแสดงความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น	1	2	3	4	5
3.6 ท่านให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติโดยคำนึงถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพ มากขึ้น	1	2	3	4	5
<p>ในกรณีที่ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ โปรดระบุ</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>					
ด้านที่ 4 ผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กรของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ					
4.1 องค์กรของท่านสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ภายหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5
4.2 องค์กรของท่านสามารถให้บริการคำปรึกษาฯ ด้วยความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ภายหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5

ประเด็นที่ศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ←————→ มาก				
	1	2	3	4	5
ด้านที่ 4 ผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กรของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมฯ (ต่อ)					
4.3 องค์กรของท่านจะได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางธุรกิจ ภายหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5
4.4 ภาพลักษณ์ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะเป็นที่ยอมรับในสังคมมากขึ้น ภายหลังจากการดำเนินโครงการฝึกอบรมฯ	1	2	3	4	5
<p>ในกรณีที่ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับด้านผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กรของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมฯ โปรดระบุ</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)

ภาคผนวก ข

แบบประเมินผลการพัฒนา

(ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำชี้แจง

แบบประเมินผลการพัฒนา (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ฉบับนี้ พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติของคู่มือฯ ซึ่งจะใช้เป็นเอกสารประกอบการฝึกอบรมฯ ในงานวิจัยครั้งนี้

ทั้งนี้ รายละเอียดของคู่มือการเรียนรู้ตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 โครงสร้างโปรแกรมการฝึกอบรม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของโปรแกรมการฝึกอบรม จำนวนและคุณสมบัติผู้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม ระยะเวลาในการดำเนินโปรแกรมการฝึกอบรม กรอบเนื้อหาสาระที่ใช้ในโปรแกรมการฝึกอบรม กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม ตารางการฝึกอบรม การประเมินผลและเกณฑ์การผ่านโปรแกรมการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 เนื้อหาสาระและรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในโปรแกรมการฝึกอบรมฯ โดยแบ่งขอบเขตเนื้อหาสาระและกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละบทเรียนที่เป็นข้อค้นพบจากการศึกษาและกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งสามารถแบ่งขอบเขตของบทเรียนที่ใช้ในโปรแกรมการฝึกอบรมครั้งนี้ออกเป็น 4 หมวด ประกอบด้วย

หมวดที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้: ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการศึกษาของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย รวมทั้ง กฎระเบียบเกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียน สำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาต่อในประเทศสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

หมวดที่ 2 สมรรถนะด้านทักษะ: สมรรถนะด้านทักษะการสื่อสาร และ สมรรถนะทักษะด้านการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

หมวดที่ 3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ: บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

หมวดที่ 4 สมรรถนะด้านทัศนคติ: การให้บริการด้วยจิตบริการ และ การให้บริการด้วยหลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

สำหรับรายละเอียดของแบบประเมินผลการพัฒนา (ร่าง) คู่มือการเรียนรู้อยู่ ดังกล่าว มีลักษณะดังนี้

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้อยู่

บทเรียนที่ใช้การฝึกอบรม	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
หมวดที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้ บทเรียนที่ 1 ระบบการศึกษาของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย บทเรียนที่ 2 กฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย
หมวดที่ 2 สมรรถนะด้านทักษะ บทเรียนที่ 3 ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ บทเรียนที่ 4 ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อการพัฒนาคู่มือการเรียนรู้ฯ (ต่อ)

บทเรียนที่ใช้การฝึกอบรม	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
หมวดที่ 3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ บทเรียนที่ 5 บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
หมวดที่ 4 สมรรถนะด้านทัศนคติ บทเรียนที่ 6 จิตบริการสำหรับการให้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ บทเรียนที่ 7 หลักจริยธรรมในการให้บริการ คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ภาคผนวก ฅ

คู่มือการเรียนรู้

การฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติ
เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน
สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คำชี้แจง

คู่มือการฝึกอบรมฉบับนี้ พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการทดลองใช้กระบวนการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยแบ่งสัดส่วนคู่มือออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 โครงสร้างการฝึกอบรม ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม จำนวน และคุณสมบัติผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ระยะเวลาในการดำเนินการฝึกอบรม กรอบเนื้อหาสาระที่ใช้ในการฝึกอบรม กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม ตารางการฝึกอบรม การประเมินผลและเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 เนื้อหาสาระและรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ โดยแบ่งขอบเขตเนื้อหาสาระและกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละบทเรียนที่เป็นข้อค้นพบจากการศึกษาและกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งสามารถแบ่งขอบเขตของบทเรียนที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ออกเป็น 4 หมวด ประกอบด้วย

หมวดที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้: ประกอบด้วยเนื้อหาที่จำเป็นสำหรับกรให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อันได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย รวมทั้ง กฎระเบียบเกี่ยวกับวีซ่าประเภทนักเรียน สำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาต่อในประเทศสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

หมวดที่ 2 สมรรถนะด้านทักษะ: ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับการแสดงความสามารถในด้านต่าง ๆ ได้แก่ สมรรถนะด้านทักษะการสื่อสาร และสมรรถนะทักษะด้านการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

หมวดที่ 3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ: ได้แก่ เนื้อหาด้านบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

หมวดที่ 4 สมรรถนะด้านทัศนคติ: ประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวกับความรู้สึกภายในของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยเนื้อหาในหมวดนี้ได้แก่ สมรรถนะด้านจิตบริการสำหรับผู้ให้คำปรึกษาฯ และสมรรถนะด้านการให้บริการด้วยหลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ทั้งนี้ในส่วนของการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ตามการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในครั้งนี้ ผู้ดำเนินการฝึกอบรมฯ ควรศึกษาและความเข้าใจรายละเอียดเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละบทเรียนให้ถ่องแท้ อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ตรงตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้

สารบัญ

	หน้า
คำชี้แจง.....	376
สารบัญ.....	378
ตอนที่ 1 โครงสร้างการฝึกอบรม.....	380
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	380
คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....	380
ระยะเวลาในการดำเนินการฝึกอบรม.....	381
กรอบเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม.....	381
กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรม.....	381
โครงสร้างกิจกรรมการเรียนรู้.....	382
ตารางการดำเนินการฝึกอบรมฯ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	383
การประเมินผล.....	385
เกณฑ์การผ่านการฝึกอบรม.....	386
สื่อการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรม.....	387
เอกสารอ้างอิง.....	387
ตอนที่ 2 เนื้อหาสาระและรายละเอียดการดำเนินกิจกรรม.....	389
หมวดที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้.....	390
บทเรียนที่ 1 ระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย.....	390
บทเรียนที่ 2 กฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียน ของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย.....	404
หมวดที่ 2 สมรรถนะด้านทักษะ.....	419
บทเรียนที่ 3 ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ.....	419
บทเรียนที่ 4 ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษา ด้านการศึกษานานาชาติ.....	427

หมวดที่ 3	สมรรถนะด้านคุณลักษณะ.....	436
บทเรียนที่ 5	บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน การศึกษานานาชาติ.....	436
หมวดที่ 4	สมรรถนะด้านทัศนคติ.....	444
บทเรียนที่ 6	จิตบริการสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ....	444
บทเรียนที่ 7	หลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ...	451

ตอนที่ 1

โครงสร้างการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การดำเนินการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ เป็นไปตามแนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยมีรายละเอียดการฝึกอบรมฯ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะและด้านทัศนคติสำหรับการปฏิบัติงานของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
2. เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เกิดขึ้นจากการขาดสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
3. เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบภายในหน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
4. เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

คุณสมบัติผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้ารับการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 30 โดยมีคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้

1. ไม่จำกัดเพศ หรือ อายุ
2. เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติที่เป็นสมาชิกสมาคมไทยแนะแนวการศึกษานานาชาติ โดยไม่จำกัดระยะเวลาประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการคำปรึกษา
3. เป็นผู้ที่มีความสมัครใจเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
4. เป็นผู้ที่มีความเต็มใจเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่ต้องการได้รับการแก้ไข

ระยะเวลาในการดำเนินการฝึกอบรม

ประมาณ 3 เดือน (ประมาณ 473 ชั่วโมง)

กรอบเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม

กรอบเนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ เป็นไปตามข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาและกำหนดกรอบสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อันประกอบด้วยสมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านคุณลักษณะ และ สมรรถนะด้านทัศนคติ โดยสมรรถนะทั้ง 4 ด้านดังกล่าวได้ถูกนำมากำหนดเป็นบทเรียนต่าง ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ จำนวนทั้งสิ้น 3 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้

- 1.1 ระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย
- 1.2 กฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

หมวดที่ 2 สมรรถนะด้านทักษะ

- 2.1 ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
- 2.2 ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

หมวดที่ 3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

- 3.1 บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

หมวดที่ 4 สมรรถนะด้านทัศนคติ

- 4.1 จิตบริการสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
- 4.2 หลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

กิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในกระบวนการฝึกอบรม

1. การบรรยาย
2. การศึกษารายกรณี (Case Study)
3. บทบาทสมมติ (Role Play)
4. การอภิปรายกลุ่ม: การตั้งคำถาม และ การสะท้อนความคิด
5. การลงมือปฏิบัติ

โครงสร้างกิจกรรมการเรียนรู้

หัวข้อการเรียนรู้	รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้
1. ระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย	1. การบรรยาย 2. การศึกษารายกรณี 3. การอภิปรายกลุ่ม
2. กฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย	1. การบรรยาย 2. การศึกษารายกรณี 3. การอภิปรายกลุ่ม
3. ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1. การบรรยาย 2. บทบาทสมมติ 3. การอภิปรายกลุ่ม 4. การลงมือปฏิบัติ
4. ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1. การบรรยาย 2. การศึกษารายกรณี 3. การอภิปรายกลุ่ม 4. การลงมือปฏิบัติ
5. บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1. การบรรยาย 2. บทบาทสมมติ 3. การอภิปรายกลุ่ม 4. การลงมือปฏิบัติ
6. จิตบริการสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1. การบรรยาย 2. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ 3. การอภิปรายกลุ่ม 4. การลงมือปฏิบัติ
7. หลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ	1. การบรรยาย 2. การอภิปรายกลุ่ม 3. การลงมือปฏิบัติ

**ตารางการดำเนินการฝึกอบรมฯ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ**

วัน/เวลา	กิจกรรม
สัปดาห์ก่อนการเริ่มการฝึกอบรมฯ	
วันเสาร์ 8.30 – 16.30	ปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมผู้เข้ารับการฝึกอบรม
สัปดาห์ที่ 1	
วันเสาร์ 9.00 – 16.00	บรรยาย: ความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย
วันอาทิตย์ 9.00 – 16.00	บรรยาย: ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย
สัปดาห์ที่ 2	
วันเสาร์ 9.00 – 16.00	บรรยาย: ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
วันอาทิตย์ 9.00 – 16.00	บรรยาย: ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
สัปดาห์ที่ 3	
วันเสาร์ 9.00 – 16.00	บรรยาย: บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
วันอาทิตย์ 9.00 – 16.00	บรรยาย: จิตบริการและหลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
สัปดาห์ที่ 4	
วันเสาร์ 9.00 – 16.00	กิจกรรมการเรียนรู้: การวิเคราะห์ปัญหาด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็น
วันอาทิตย์ 9.00 – 16.00	กิจกรรมการเรียนรู้: การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

**ตารางการดำเนินการฝึกอบรมฯ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ต่อ)**

สัปดาห์ที่ 5	
จันทร์ – ศุกร์ 9.00 – 17.00	กิจกรรมการเรียนรู้: ปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน (รอบที่ 1)
วันเสาร์ 9.00 – 16.00	กิจกรรมการเรียนรู้: นำเสนอผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ (รอบที่ 1) พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็น รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเพิ่มเติม
สัปดาห์ที่ 6	
จันทร์ – ศุกร์ 9.00 – 17.00	กิจกรรมการเรียนรู้: นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ในรอบที่ 1 มาปรับปรุงและดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน (รอบที่ 2)
วันเสาร์ 9.00 – 16.00	กิจกรรมการเรียนรู้: นำเสนอผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ (รอบที่ 2) พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็น รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเพิ่มเติม
สัปดาห์ที่ 7	
จันทร์ – ศุกร์ 9.00 – 17.00	กิจกรรมการเรียนรู้: นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ในรอบที่ 2 มาปรับปรุงและดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน (รอบที่ 3)
วันเสาร์ 9.00 – 16.00	กิจกรรมการเรียนรู้: นำเสนอผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ (รอบที่ 3) พร้อมทั้งวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการตั้งคำถามและสะท้อนความคิดเห็น รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเพิ่มเติม
วันอาทิตย์ 9.00 – 16.00	กิจกรรมการเรียนรู้: สรุปผลการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน ประเมินผล: ประเมินผลความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ และผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการฝึกอบรมฯ

**ตารางการดำเนินการฝึกอบรมฯ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (ต่อ)**

สัปดาห์ที่ 8	
วันเสาร์ 9.00 – 16.00	กิจกรรม: วิเคราะห์ปัจจัยและเงื่อนไขในการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
17.00 – 17.30	พิธีมอบใบประกาศนียบัตรการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ
18.00	พิธีปิด และรับประทานอาหารร่วมกัน

การประเมินผล

การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ ในครั้งนี้ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การประเมินผลที่เกิดขึ้นกับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

เนื้อหาที่ใช้ในการประเมินผล: บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และ ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีการประเมินผล: การสังเกตพฤติกรรม และประเมินจากผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 1 และครั้งที่ 3 มีอัตราเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

ระยะที่ 2 การประเมินผลที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ แบ่งเป็น 2 รายการ ได้แก่

รายการที่ 1 การประเมินผลด้านความรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

เนื้อหาที่ใช้ในการประเมินผล: ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการศึกษาของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย และ ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบทดสอบข้อเขียน (Written Test)

วิธีการประเมินผล: การทำแบบทดสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในส่วนของความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการศึกษา และ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบวีซ่าประเภทนักเรียน

รายการที่ 2 การประเมินผลผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินการฝึกอบรมฯ

เนื้อหาที่ใช้ในการประเมินผล: ปฏิกริยาที่มีต่อรูปแบบการฝึกอบรมฯ การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ และผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กรของผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ภายหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

วิธีการประเมินผล: การทำแบบสอบถามความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยในแต่ละด้านไม่ต่ำกว่า 3.50

เกณฑ์การผ่านการฝึกอบรม

1. มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรมฯ
2. ผ่านเกณฑ์การประเมินผลตามที่กำหนดไว้ในแต่ละระยะของการประเมินผล

สื่อการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรม

1. คู่มือการเรียนรู้
2. เอกสารกรณีศึกษา
3. เอกสารประกอบการแสดงบทบาทสมมติ
4. แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. แบบทดสอบข้อเขียน
6. แบบสอบถามความคิดเห็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ
7. กระดาษ A4 และกระดาษโปสเตอร์สีขา
8. อุปกรณ์เครื่องเขียน: ปากกาเคมี เทปกาว
9. CD ตัวอย่างกรณีศึกษา การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
10. CD เพลงประกอบกิจกรรม
11. เครื่องคอมพิวเตอร์
12. เครื่องฉายภาพ LCD และจอภาพ

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์, 2554. การตลาดการท่องเที่ยวและการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.

จีน แบรี่ 2549 การให้คำปรึกษา พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร: เจริญวิทย์การพิมพ์.

ดวงมณี จงรักษ์. 2549. ทฤษฎีการให้คำปรึกษาและจิตบำบัดเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิติพล ภูตะโชติ. 2549. การบริหารการขาย – Sales Management. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ด
ยูเคชั่น.

วัชรวิ ทรัพย์มี. 2546. ทฤษฎีให้บริการปรึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Nelson – Jones, R. 2002. Essential Counselling and Therapy Skills: the skilled client
model. London: SAGE Publications.

Nelson – Jones, R. 2005. Practical Counselling and Helping Skills: Text and Activities for
the lifeskills counselling modul. London: SAGE Publications.

Pedler.M, Burgoyne.J and Boydell.T. 1978. A Manager's Guide to Self Development.
New York: McGraw-Hall.

Pimpa, N. 2002. Marketing of International Education: The Influence of Normative
Referents on Thai Student's Choices of International Education. Doctoral
Dissertation, Faculty of Education, Monash University.

ตอนที่ 2

เนื้อหาสาระและรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมตาม แนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

การกำหนดเนื้อหาสาระและรายละเอียดการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ เป็นไปตามข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยหัวข้อ การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยแบ่งขอบเขตเนื้อหาสาระและกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมฯ ครั้งนี้ออกเป็น 4 หมวด ได้แก่ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะด้านคุณลักษณะ และ สมรรถนะด้านทัศนคติ ซึ่งในแต่ละหมวดประกอบด้วยบทเรียนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้
บทเรียนที่ 1
ระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

ขอบเขตของบทเรียน

1. ระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย
2. ปีการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย
3. การเข้าศึกษาตามระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย สำหรับนักศึกษาไทย

จุดมุ่งหมายของบทเรียน

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ:

1. อธิบายระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลียได้
2. วางแผนการเรียนในระดับชั้นที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อยังสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา หรือ ออสเตรเลียได้

เนื้อหาสาระของบทเรียน

“ลูกสาวผมกำลังจะจบ ม.2 ที่โรงเรียนแถวบ้าน ผมว่าจะเอาแกไปเรียนมัธยมที่ออสเตรเลียซะหน่อย ไม่รู้ต้องไปต่อชั้นอะไรครับ”

“พี่คะ หนูจบ ม.6 จากเมืองไทย แล้วหนูอยากไปต่อปริญญาตรี ที่อังกฤษ หนูเข้าเรียนปี 1 ปริญญาตรี ได้เลยหรือเปล่าคะ”

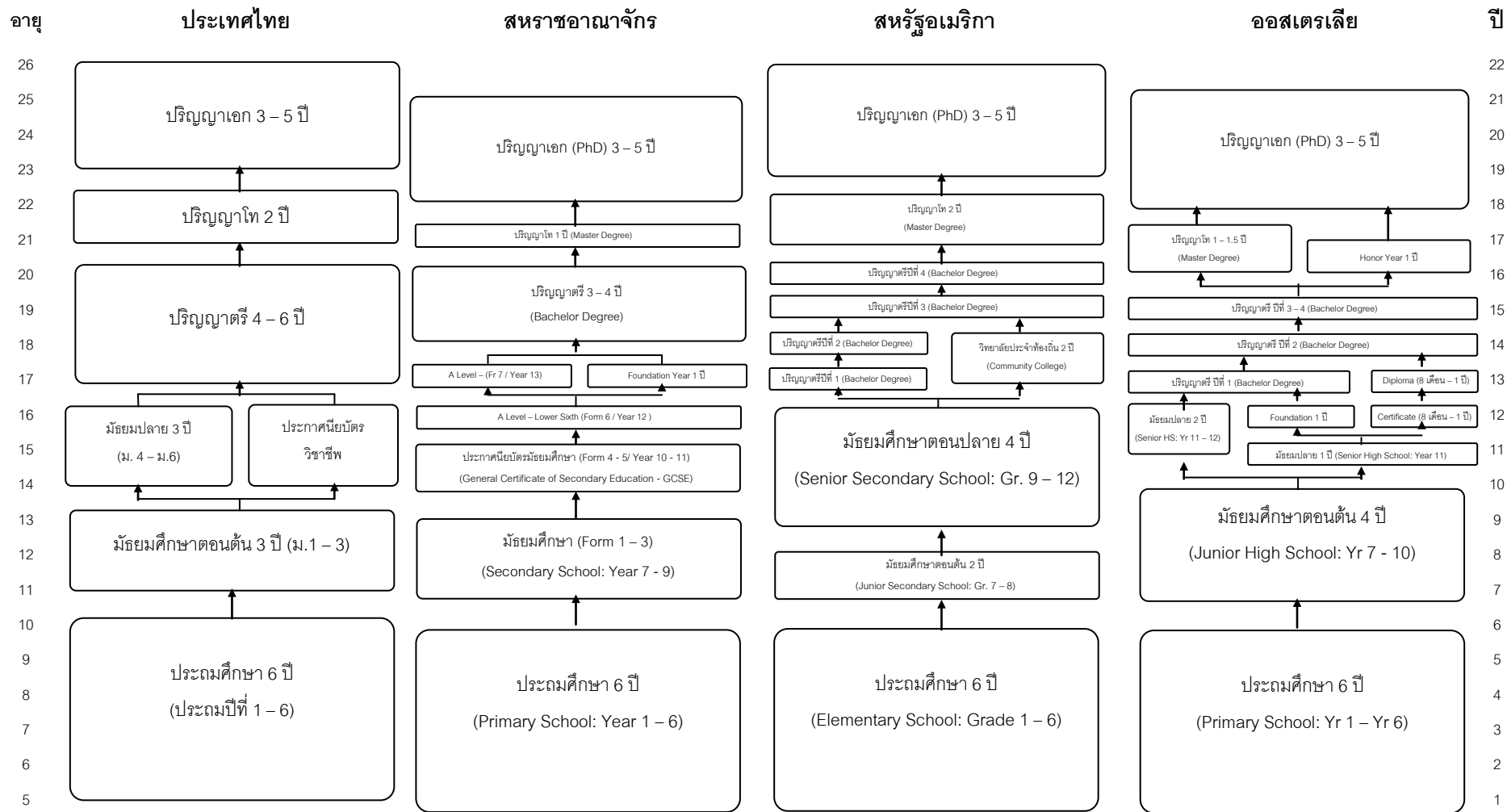
คำถามเหล่านี้ ดิฉันมั่นใจ 100% เลยว่าทุกท่านต้องเคยโดนถามมาแล้วทั้งนั้น และแทบจะเรียกได้ว่า เป็นคำถามยอดฮิต อันดับแรก ๆ ที่ผู้ให้บริการ จะจู่โจม เข้าสู่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอย่างเรา ๆ ท่าน ๆ ทั้งหลาย ซึ่งแน่นอนว่า การให้ข้อมูลตอบกลับนั้น มี

ส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ไม่เพียงแต่เฉพาะการสร้างความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ ว่าท่านทั้งหลายสามารถตอบได้ หรือให้คำแนะนำได้ หากแต่เป็นข้อมูลที่คุณท่านจะต้องมีความแม่นยำซึ่งจะทำให้ท่านสามารถกำหนดวางแผนการศึกษาให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องนั่นเอง

ทั้งนี้หลายต่อหลายท่านคงคิดว่า ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศนั้น หาง่ายจะตาย เปิดในเว็บก็ได้ หรือเอกสารที่สถานทูตชอบนำมาแจกก็มีเยอะแยะไป หากแต่รู้หรือไม่ว่า มีผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติหลายคนเหมือนกัน ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการศึกษาผิด ซึ่งคำว่า “ผิด” ในที่นี้ ดิฉันหมายถึง การที่ไม่สามารถเชื่อมต่อระหว่างระบบการศึกษาของไทยในแต่ละระดับ เข้าสู่ระดับชั้นการศึกษาของต่างประเทศได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งนั่นจึงเป็นเหตุผลว่าทำไม ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการเดินทางไปศึกษา จึงมีความสำคัญกับการให้บริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในอันที่จะสามารถนำเสนอข้อมูลและวางแผนการศึกษาให้กับผู้ใช้บริการแต่ละคนได้อย่างถูกต้อง

แต่อย่างไรก็ตาม คงมีผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หลายต่อหลายคนออกมาโอดครวญว่า “ตาย ตาย ประเทศที่มีผู้เดินทางไปศึกษาต่อมีเป็นร้อย ใครจะไปรู้ระบบการศึกษาทุกประเทศหละ” ซึ่งแน่นอน ใครจะไปรู้ได้หมด แต่เดี๋ยวก่อน ดิฉันอยากให้คุณท่านลองสังเกตดูดี ๆ ว่าจริง ๆ แล้ว มีไม่มีกี่ประเทศหรอกคะ ที่ผู้ใช้บริการให้ความสนใจต้องการเดินทางไปศึกษาต่อ ซึ่งประเทศที่คุณจะเป็นที่อุปถัมภ์ของใครหลายคน คงหนีไม่พ้น อังกฤษ หรือที่เราเรียกซะเต็มยศ ว่าสหราชอาณาจักร จากนั้น ก็ อเมริกา ดินแดนกว้างใหญ่ไพศาล ในขณะที่ออสเตรเลีย ก็เป็นอีกประเทศในดวงใจของใครหลายคน ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาในดินแดนซีกโลกใต้แห่งนี้เหมือนกัน ซึ่งประเทศทั้งสามนี้ ดูเหมือนจะเป็นกลุ่มประเทศหลักที่ผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สอบถามข้อมูลกันเป็นจำนวนมาก และนี่จึงเป็นที่มาของการหยิบยกระบบการศึกษาของประเทศทั้งสามนี้ มาเป็นข้อมูลสำหรับการฝึกอบรมฯ ในคู่มือฉบับนี้

แผนภาพที่ 1 แสดงระดับการศึกษาระดับชั้นต่าง ๆ ของประเทศไทย สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย ตามลำดับอายุของผู้เรียน



จากแผนภาพที่ 1 ท่านทั้งหลายจะเห็นได้ว่า ระบบการศึกษาของประเทศทั้งสามได้แก่ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย โดยเปรียบเทียบกับระบบการศึกษาของประเทศไทย มีความใกล้เคียงกัน และสามารถต่อเนื่องระหว่างระบบการศึกษาของทั้ง 4 ประเทศดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการสร้างความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ดิฉันได้สรุปรายละเอียดระบบการศึกษาของประเทศต่าง ๆ รวมทั้ง การวางแผนการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย สำหรับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับชั้นต่าง ๆ ตามระบบการศึกษาของประเทศไทย โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเทศ ดังนี้

ระบบการศึกษาสหราชอาณาจักร

เริ่มต้นกันด้วยรูปแบบการศึกษาของเมืองผู้ดีอังกฤษ ที่แบ่งระดับชั้นการศึกษาออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

1. การศึกษาระดับประถมศึกษา (Primary School) ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่อายุประมาณ 5 ปี โดยการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 6

2. การศึกษาระดับมัธยมศึกษา (Secondary School) ซึ่งจะเริ่มต้นตั้งแต่อายุประมาณ 12 – 13 ปี เป็นต้นไป โดยที่ช่วงชั้นการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจะแบ่งเป็น 2 ช่วง คือ

ช่วงที่ 1 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระยะเวลา 3 ปี เริ่มตั้งแต่ ชั้นปีที่ 7 ถึง ชั้นปีที่ 9

ช่วงที่ 2 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระยะเวลา 4 ปี ซึ่งการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายนี้ จะเป็นตามการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของรัฐบาลสหราชอาณาจักร โดยเป็นการทดสอบความรู้ของผู้เรียนในระดับประเทศ ซึ่งการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายนี้ จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ระดับ อันได้แก่ การศึกษาประกาศนียบัตรมัธยมศึกษา (General Certificate of Secondary Education – GCSE) ระยะเวลาประมาณ 2 ปี และการศึกษาประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาชั้นสูง (Advanced Level General Certificate of Education – A Levels)

3. การศึกษาระดับอาชีวศึกษา (Vocational School) ซึ่งโดยปกติแล้ว การศึกษาระดับอาชีวศึกษาสำหรับนักศึกษาที่อายุประมาณ 16 ปีขึ้นไป ซึ่งไม่ต้องการเข้าสู่รั้วของมหาวิทยาลัย จึงทำให้นักศึกษาเหล่านั้นหันเห เข้มทิศชีวิตของตนเอง เพื่อเตรียม เข้าสู่การเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่โลก ภายที่เต็มไปด้วยการแข่งขันอย่างรุนแรง ซึ่งการศึกษาระดับอาชีวศึกษานี้ เปรียบเสมือนบันไดก้าว

แรกของการก้าวสู่โลกภายนอก และเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างกระบวนการศึกษานอกระบบสำหรับบุคคลทั่วไป

4. การศึกษาระดับอุดมศึกษา (Higher Education) เป็นการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย และวิทยาลัย ที่ครอบคลุมการศึกษาระดับ 3 ระดับได้แก่

4.1 ระดับปริญญาตรี โดยปกติ เป็นหลักสูตรระยะเวลา 3 ปี ยกเว้นบางสาขาวิชา เฉพาะด้าน จะมีระยะเวลาการเรียน 4 ปี ทั้งนี้ นักศึกษาที่จะเข้าเรียนต่อระดับปริญญาตรีของสหราชอาณาจักร จะต้องสมัครผ่านระบบการรับสมัครกลางของรัฐบาล หรือที่เรียกว่า Universities Central Admission System – UCAS) โดยสามารถเลือกสถาบันการศึกษาที่ต้องการได้ 5 แห่ง

4.2 ระดับปริญญาโท เป็นหลักสูตรระยะเวลา ประมาณ 9 เดือน – 1 ปี โดยผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ตามระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร จำเป็นต้องทำวิทยานิพนธ์ ก่อนการสำเร็จการศึกษาทุกคน

4.3 ระดับปริญญาเอก เป็นหลักสูตรการศึกษาระบบทำวิจัยเพียงอย่างเดียว (Thesis) โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 3 – 4 ปี และเนื่องจากเป็นหลักสูตรการศึกษาที่ไม่มีการเข้าชั้นเรียน จึงทำให้ผู้ที่ต้องการเรียนในระดับปริญญาเอก ตามระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร จำเป็นต้องมีพื้นฐานด้านทำวิจัยมาก่อน

ปีการศึกษาของสหราชอาณาจักร

ระบบการศึกษาทุกระดับของสหราชอาณาจักร จะเริ่มต้นในช่วงประมาณปลายเดือนกันยายน หรือต้นตุลาคม และไปสิ้นสุดประมาณปลายเดือนมิถุนายนหรือต้นเดือนกรกฎาคม ของปีถัดไป โดยแบ่งการเรียน เป็น 3 ภาคเรียน ดังนี้

กันยายน – กลางเดือนธันวาคม	: ภาคต้น
กลางเดือนมกราคม – ปลายเดือนมีนาคม	: ภาคปลาย
ปลายเดือนเมษายน – ต้นเดือนกรกฎาคม	: ภาคฤดูร้อน

การเข้าศึกษาในสหราชอาณาจักร สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาตามระบบการศึกษาไทย

โดยปกติ การเข้าศึกษาต่อในสหราชอาณาจักร สำหรับนักเรียนนักศึกษาไทย สามารถเข้าเรียนได้ตั้งแต่ในระดับประถมศึกษา และ ระดับมัธยมศึกษา โดยสถาบันการศึกษาจะพิจารณาจากผลการเรียนชั้นสูงของนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาจากประเทศไทย เพื่อจัดระดับชั้นเรียนที่เหมาะสมสำหรับนักเรียนแต่ละคน ซึ่งโดยส่วนมาก นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาชั้น

ปีที่ 7 – 9 (Secondary School) จะสามารถเข้าเรียนต่อในระดับชั้นเรียนถัดไปจากวุฒิมัธยมศึกษาสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาในประเทศไทย

ขณะที่การเข้าศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ชั้นปีที่ 10 – 13) นักเรียนจะต้องได้รับการพิจารณาผลการเรียนจากสถาบันการศึกษาในสหราชอาณาจักร และจะต้องเป็นการศึกษาต่อเนื่องตามหลักสูตร ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษา (General Certificate of Secondary Education – GCSE Form 4 – 5) ระยะเวลา 2 ปี ในขณะที่การศึกษาตามหลักสูตร Advance Level Certificate of Education – A Level ระยะเวลา 2 ปี (ชั้นปีที่ 12 และ 13) นักเรียนสามารถเลือกเรียนเฉพาะชั้นปีที่ 12 เพียงปีเดียวได้ในกรณีการสอบเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยระดับกลาง ในขณะที่นักเรียนจำเป็นต้องสำเร็จการศึกษาชั้นสูงสุดตามหลักสูตร A – Level (ชั้นปีที่ 13) ในกรณีที่ต้องการเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและเน้นด้านวิชาการ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากระบบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของสหราชอาณาจักร เป็นระบบ 13 ปี และการสมัครเข้าเรียนหลักสูตรปริญญาตรี สำหรับนักเรียนที่ศึกษาในสหราชอาณาจักร จำเป็นต้องผ่านระบบการรับสมัครกลางของรัฐบาล หรือที่เรียกว่า Universities Central Admission System – UCAS) จึงทำให้นักเรียน ที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากประเทศไทย จำเป็นต้องเข้าเรียนในหลักสูตรปรับพื้นฐาน (Foundation Year) เป็นระยะเวลา 1 ปี ก่อน การเข้าเรียนในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ต่อไป

การสมัครเข้าเรียนในระดับปริญญาตรี และ ปริญญาโท นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากประเทศไทย สามารถสมัครเรียนเข้าเรียนได้ทันที ตามเงื่อนไขการพิจารณารับเข้าศึกษาในแต่ละระดับตามที่สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งกำหนด ซึ่งโดยปกติสถาบันการศึกษาจะพิจารณาผลการเรียนชั้นสูงสุดที่นักศึกษาสำเร็จการศึกษาจากประเทศไทย ควบคู่กับผลการทดสอบภาษาอังกฤษ เช่น IELTS หรือ TOEFL ในขณะที่ประสบการณ์ทำงานเป็นข้อกำหนดสำหรับการสมัครเข้าเรียนในบางสาขาวิชาเท่านั้น

การสมัครเข้าเรียนต่อในระดับปริญญาเอก ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาระดับปริญญาเอกตามระบบการศึกษาสหราชอาณาจักร เป็นระบบการศึกษาแบบทำวิจัยเพียงอย่างเดียว จึงทำให้ผู้ที่ต้องการเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกที่สถาบันการศึกษาในสหราชอาณาจักร จำเป็นต้องสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ที่มีการทำวิทยานิพนธ์ หรือไม่เช่นนั้น ผู้ที่สมัครเรียนจำเป็นต้องลงทะเบียนเรียนหลักสูตรปริญญาโท ด้านวิจัย (Master of Philosophy) ซึ่งเป็นการเรียนระดับปริญญาโท ที่ทำวิจัยเพียงอย่างเดียว เพื่อปูพื้นฐานการก่อนเข้าศึกษาในระดับปริญญาเอก

ระบบการศึกษาสหรัฐอเมริกา

การจัดการศึกษา ณ เมืองลุงแฮม ประเทศสหรัฐอเมริกา จะถูกกำหนดโดยรัฐบาลท้องถิ่นของรัฐต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตาม การแบ่งระบบการศึกษาของสหรัฐอเมริกา โดยภาพรวมสามารถแบ่งได้เป็น 3 ระดับได้แก่

1. ระดับประถมศึกษา (Elementary School) ถือเป็นระดับการศึกษาอย่างจริงจังที่เด็ก ๆ ชาวอเมริกันทุกคนจะต้องเข้าโรงเรียนเมื่ออายุประมาณ 6 ปี โดยเริ่มเรียนชั้นปีที่ 1 (Grade 1) ถึงชั้นปีที่ 6 (Grade 6)

2. ระดับมัธยมศึกษา (Junior / Senior Secondary Schools) เป็นระดับชั้นมัธยมศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 2 ช่วงได้แก่

2.1 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (Junior Secondary Schools) ซึ่งเป็นการศึกษาในระดับชั้นปีที่ 7 – 8

2.2 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (Senior Secondary Schools) ซึ่งเป็นการศึกษาในระดับชั้นปีที่ 9 – 12

3. ระดับอุดมศึกษา (Higher Education) เป็นการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ครอบคลุมระดับการศึกษา ทั้ง 3 ระดับอันได้แก่

3.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี โดยใช้ระยะเวลาเรียน 4 ปี ซึ่งผู้ที่ต้องการสมัครเข้าเรียนหลักสูตรปริญญาตรี สามารถสมัครเรียนเข้าโดยตรงกับมหาวิทยาลัย ตามเงื่อนไขที่กำหนด หรือนักศึกษาที่มีผลการเรียนระดับมัธยมศึกษา ไม่ตรงตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด สามารถเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษาในวิทยาลัยชุมชน (Community College) โดยใช้ระยะเวลาเรียน 2 ปี จากนั้นจึงทำการเทียบโอนหน่วยกิตเข้าไปศึกษาในมหาวิทยาลัยได้เช่นกัน

3.2 การศึกษาระดับปริญญาโท ใช้เวลาเรียนประมาณ 2 ปี ซึ่งมีทั้งหลักสูตรแบบทำวิทยานิพนธ์ และไม่ทำวิทยานิพนธ์

3.3 การศึกษาระดับปริญญาเอก ใช้ระยะเวลาเรียนประมาณ 3 – 5 ปี โดยรูปแบบการศึกษาระดับปริญญาเอกของสหรัฐอเมริกาจะเป็นการศึกษาทั้งแบบมีการเรียนในห้องเรียนควบคู่กับการทำวิทยานิพนธ์ และการเรียนแบบการทำวิจัยเพียงอย่างเดียว

ทั้งนี้ การดำเนินการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสหรัฐอเมริกา สามารถเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น วิทยาลัยชุมชน (Community College) วิทยาลัย (College) มหาวิทยาลัย (University) และสถาบันเทคโนโลยี (Institute of Technology)

ปีการศึกษาของสหรัฐอเมริกา

โดยภาพรวม ปีการศึกษาของสหรัฐอเมริกาจะเริ่มขึ้นประมาณเดือนกันยายน ถึง พฤษภาคม แต่เนื่องจากประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศใหญ่ที่ประกอบด้วยรัฐต่าง ๆ มากมาย และการดำเนินการจัดการศึกษาในประเทศอยู่ภายใต้การดูแลของรัฐบาลท้องถิ่นในแต่ละรัฐ จึงทำให้การแบ่งระบบปีการศึกษาจึงมีความแตกต่างกันในแต่ละรัฐ ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 4 รูปแบบ ได้แก่

1. ระบบ Semester หรือระบบภาคเรียน ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 2 ภาคเรียน ต่อ 1 ปีการศึกษา โดย 1 ภาคเรียนจะใช้ระยะเวลาการเรียนประมาณ 16 สัปดาห์
2. ระบบ Quarter ซึ่งจะแบ่งภาคเรียนออกเป็น 4 ภาคเรียน ต่อ 1 ปีการศึกษา โดยแต่ละภาคเรียนจะใช้ระยะเวลาเรียนประมาณ 10 สัปดาห์
3. ระบบ Trimester ซึ่งจะแบ่งภาคเรียนออกเป็น 3 ภาคเรียน ต่อ 1 ปีการศึกษา
4. ระบบ 4 – 1 – 4 ซึ่งเป็นรูปแบบการแบ่งภาคเรียนแบบใหม่ล่าสุดของสถาบันการศึกษาในสหรัฐอเมริกา ที่แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ภาคเรียนใหญ่ และคั่นด้วยภาคเรียนสั้น 1 เรียกว่า Interim ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ นักศึกษาจะสามารถใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

การเข้าศึกษาในสหรัฐอเมริกา สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาตามระบบการศึกษาไทย

ทั้งนี้ เนื่องจากต้นแบบการจัดระบบการศึกษาของประเทศไทย ได้รับอิทธิพลมาจากการจัดระบบการศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา จึงทำให้ ความต่อเนื่องในการเข้าศึกษาต่อของนักศึกษาจากประเทศไทย เป็นไปด้วยความง่ายดายและต่อเนื่อง ซึ่งส่วนใหญ่ นักศึกษาจากประเทศไทยมักนิยมเดินทางไปสหรัฐอเมริกา ภายหลังจากการสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จากประเทศไทย เพื่อเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งในกรณีเช่นนี้ นักศึกษาไทยส่วนใหญ่เลือกที่จะศึกษาในวิทยาลัยชุมชน (Community College) ด้วยสาเหตุของระดับคะแนนการศึกษาจากชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ไม่สามารถเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 ในมหาวิทยาลัยได้ทันที อีกทั้ง ค่าใช้จ่ายสำหรับการศึกษาในวิทยาลัยชุมชน (Community College) ยังถูกกว่า ค่าเล่าเรียนในมหาวิทยาลัยถึงประมาณ 1 เท่า ซึ่งส่งผลให้การเข้าศึกษาในลักษณะของวิทยาลัยชุมชน เป็นที่นิยมสำหรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากประเทศไทย

ขณะที่การเข้าศึกษาในระดับปริญญาโท และ ปริญญาเอกตามระบบการศึกษาสหรัฐอเมริกา ก็เป็นระดับการศึกษาที่นักศึกษาไทยให้ความสนใจและต้องการเดินทางไปศึกษาต่อเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ อุปสรรคประการหนึ่งสำหรับการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาของนักศึกษาไทย ได้แก่ ความจำเป็นในการทดสอบระดับความรู้ภาษาอังกฤษ ตามระดับคะแนนที่

มหาวิทยาลัยกำหนด รวมทั้ง การทดสอบความรู้ด้านการบริหารจัดการ (Graduate Management Admission Test – GMAT) ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่สำคัญสำหรับการเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ ในประเทศสหรัฐอเมริกา

ระบบการศึกษาออสเตรเลีย

ออสเตรเลีย ดินแดนแห่งซีกโลกใต้ อีกหนึ่งจุดหมายปลายทางสำหรับการศึกษา และได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่มีสินค้าส่งออกที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่ การศึกษา ที่ในแต่ละปีมีจำนวนนักเรียนนักศึกษาชาวต่างชาติ เดินทางเข้าไปยังดินแดนแห่งนี้เพื่อศึกษาเล่าเรียนเป็นจำนวนนับหมื่น ทั้งนี้ โดยภาพรวม ระบบการศึกษาของประเทศออสเตรเลีย แบ่งออกเป็น 3 ระดับ อันประกอบด้วย

1. ระดับประถมศึกษา (Primary School) เป็นการศึกษาในระดับเริ่มต้นภาคบังคับของประเทศออสเตรเลีย โดยใช้ระยะเวลาเรียนทั้งสิ้น 6 ปี เรียกว่า Year 1 – Year 6

2. ระดับมัธยมศึกษา (Secondary School) ซึ่งการจัดระบบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาของประเทศออสเตรเลีย จะแบ่งการศึกษาระดับมัธยม ออกเป็น 2 ช่วงได้แก่

2.1 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (Junior Secondary School) เป็นการศึกษาในระดับชั้นปีที่ 7 และ 10 ซึ่งมีค่าเทียบเท่ากับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึง ปีที่ 4 ของประเทศไทย

2.2 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (Senior Secondary School) เป็นการศึกษาที่มีความสำคัญมากที่สุด ทั้งนี้เพราะเนื่องจากการสมัครเข้าเรียนต่อในระดับปริญญาตรี จะให้ความสำคัญกับคะแนนการศึกษาเฉพาะในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายเท่านั้น โดยมีระยะเวลาการเรียน 2 ปี ในระดับชั้นปีที่ 11 และ 12 โดยในการสอบเพื่อสำเร็จการศึกษาในระดับชั้นปีที่ 12 นักเรียนทุกคนจะต้องเข้ารับการทดสอบ โดยข้อสอบกลางของรัฐบาลประจำแต่ละรัฐ ที่โรงเรียนของตนเองสังกัดอยู่

อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากที่นักศึกษาสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ชั้นปีที่ 10) แล้วนั้น นักศึกษาสามารถเลือกเข้าเรียนในระดับชั้นปีที่ 11 และ 12 หรือเลือกการเข้าเรียนในหลักสูตรอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมสายอาชีพ (Vocational Education and Training) ในสถาบันวิชาชีพที่เรียกว่า Technical and Further Education – TAFE ซึ่งมีระดับการศึกษาเริ่มต้นในด้านสายอาชีพ ในหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้น 3 (Certificate Level III) ซึ่งมีค่าเทียบเท่ากับการเรียนในระดับชั้นปีที่ 11 และ หลักสูตรประกาศนียบัตรชั้น 4 (Certificate Level

IV) ซึ่งมีค่าเทียบเท่ากับการเรียนในระดับชั้นปีที่ 12 ทั้งนี้โดยนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้น 4 ก็สามารถเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 ได้เช่นเดียวกับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในระดับชั้นปีที่ 12 เช่นกัน

3. ระดับอุดมศึกษา (Higher Education) ซึ่งการศึกษาในระดับนี้ ครอบคลุมถึงการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ โดยสรุปดังนี้

3.1 การศึกษาระดับปริญญาตรี (Bachelor Degree) โดยปกติการศึกษาในระดับปริญญาตรีของประเทศออสเตรเลียจะใช้ระยะเวลาเรียน 3 ปี เช่นเดียวกับระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร ในขณะที่บางสาขาวิชาจะมีระยะเวลาเรียนประมาณ 4 – 5 ปี

3.2 การศึกษาระดับปริญญาโท (Master Degree) ของประเทศออสเตรเลียโดยเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 1.5 ปี ซึ่งแบ่งการเรียนออกเป็น 3 ภาคเรียน โดยในแต่ละภาคเรียน มีการเทียบวุฒิการศึกษาในแต่ละภาคเรียน คือ ประกาศนียบัตรปริญญาโท (Graduate Certificate) อนุปริญญาโท (Graduate Diploma) และปริญญาโท (Master) แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมหาวิทยาลัยหลายแห่ง ได้ปรับเปลี่ยนหลักสูตรการเรียน โดยลดจำนวนรายวิชาลง ส่งผลบางมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ดำเนินการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโท ระยะเวลา 1 ปี ทั้งนี้ในการสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ของประเทศออสเตรเลีย ไม่จำเป็นต้องทำวิทยานิพนธ์

3.3 การศึกษาระดับปริญญาเอก (PhD) การศึกษาระดับปริญญาเอกของประเทศออสเตรเลีย มีลักษณะเช่นเดียวกับระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร กล่าวคือเป็นการศึกษาด้วยการทำวิจัยเพียงอย่างเดียว ดังนั้น ผู้ที่ต้องการเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก จำเป็นต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ที่ผ่านการทำวิจัยและพื้นฐานการทำวิจัยมาแล้วเท่านั้น

ปีการศึกษาของประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียใช้ระบบการศึกษาแบบเทอมการเรียน สำหรับการศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษา ในขณะที่ใช้ระบบการศึกษาแบบภาคเรียนสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นของปีการศึกษามีความเหมือนกัน โดยเริ่มประมาณ ปลายเดือนมกราคม จนกระทั่งประมาณ ต้นเดือน ธันวาคม จึงทำให้การจัดแบ่งช่วงเวลาการเรียน สามารถสรุปได้ดังนี้

ภาคเรียนที่ 1

ปลายเดือนมกราคม – ต้นเดือนเมษายน : เทอมที่ 1

ปลายเดือนเมษายน – กลางเดือนมิถุนายน : เทอมที่ 2

ภาคเรียนที่ 2

ต้นเดือนกรกฎาคม – กลางเดือนกันยายน : เทอมที่ 3

ต้นเดือนตุลาคม – ต้นเดือนธันวาคม : เทอมที่ 4

การเข้าศึกษาในออสเตรเลีย สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาตามระบบการศึกษาไทย

ประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศหนึ่งที่นักเรียนนักศึกษาชาวไทยให้ความสนใจและต้องการเดินทางเข้าไปศึกษาต่อในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ รัฐบาลกำหนดให้ประเทศออสเตรเลียสามารถรับนักเรียนต่างชาติได้ตั้งแต่มัธยมศึกษาปีที่ 1 หรือ ชั้นปีที่ 7 เป็นต้นไป และเนื่องจากการแบ่งระดับชั้นการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีระยะเวลาเท่ากับระบบการศึกษาของประเทศไทย คือ 6 ปี เช่นเดียวกัน ดังนั้น จึงทำให้นักเรียนที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาจากประเทศไทย สามารถเข้าเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาได้ทันที แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการแบ่งเทอมการศึกษาและภาคเรียน ของประเทศออสเตรเลีย แตกต่างจากประเทศไทย จึงทำให้นักเรียนที่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมและมัธยมศึกษาของประเทศไทย จำเป็นต้องลงทะเบียนในหลักสูตรภาษาอังกฤษ สำหรับนักเรียนต่างชาติ (ESL) ก่อนการเปิดเทอมในต้นปีการศึกษา (ประมาณเดือน มกราคม) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าเรียนในชั้นปีที่ 11 และ ชั้นปีที่ 12 ซึ่งเป็นระดับการศึกษาที่จะนำผลการเรียนที่ได้ไปสมัครเข้าเรียนในระดับปริญญาตรี จึงทำให้การศึกษาในชั้นปีที่ 11 และ 12 จะต้องเริ่มต้นในเทอมที่ 1 ของปีการศึกษาเท่านั้น

สำหรับการเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ณ ประเทศออสเตรเลีย สำหรับนักศึกษาชาวไทย ซึ่งถึงแม้ว่าระบบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาของประเทศไทยกับประเทศออสเตรเลีย มีจำนวนชั้นปีเท่ากัน แต่อย่างไรก็ตาม สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาส่วนใหญ่ในประเทศออสเตรเลียจะกำหนดให้นักศึกษาชาวไทย และชาวต่างชาติ ที่ผลการเรียนระดับมัธยมศึกษา ในระดับสูง จะต้องลงทะเบียนเรียนหลักสูตรอนุปริญญาตรี (Diploma) เป็นระยะเวลาประมาณ 8 – 12 เดือน ก่อนการเข้าเรียนต่อในชั้นปีที่ 2 ของระดับปริญญาตรี หรือในกรณีที่ นักศึกษาชาวไทยและชาวต่างชาติ มีผลการเรียนในระดับมัธยมศึกษา ในระดับต่ำจะต้องถูกเข้าชั้นการเรียนในหลักสูตรปรับพื้นฐาน (Foundation) ซึ่งเป็นระดับการศึกษาเทียบเท่ากับการเรียนในชั้นปีที่ 12 (มัธยมศึกษาปีที่ 6) ก่อน

การเข้าเรียนในชั้นปีที่ 1 ของระดับอุดมศึกษา หรือ ต่อเนื่องหลักสูตรอนุปริญญาตรี เพื่อเทียบโอน รายวิชาสำหรับการเรียนชั้นปีที่ 2 ของระดับอุดมศึกษาต่อไป

ขณะที่การศึกษาระดับปริญญาโท เป็นระดับการศึกษาที่มีนักศึกษาชาวไทย สนใจและ เดินทางไปศึกษาต่อเป็นจำนวนมากที่สุด ซึ่งนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จาก ประเทศไทย สามารถเข้าศึกษาในชั้นปีที่ 1 ของระดับปริญญาโทได้ทันที โดยการรับเข้าศึกษาจะ พิจารณาจากผลการเรียนในระดับปริญญาตรีและสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ ทำงาน รวมทั้งผลการทดสอบภาษาอังกฤษ เช่น IELTS หรือ TOEFL ซึ่งหลักเกณฑ์การรับเข้า ศึกษาในระดับปริญญาโท ดังกล่าวนี้นี้จะมีความแตกต่างจากการเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก ทั้งนี้ เนื่องจากรูปแบบการศึกษาระดับปริญญาเอกในประเทศออสเตรเลีย เป็นการศึกษาระบบทำ การวิจัยเพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้ ข้อจำกัดประการหนึ่งสำหรับนักศึกษาไทยที่ต้องการเข้าศึกษา ต่อในระดับปริญญาเอกของประเทศออสเตรเลีย จะต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท แบบทำวิทยานิพนธ์แล้วเท่านั้น ซึ่งด้วยเงื่อนไขดังกล่าวจึงส่งผลให้จำนวนนักศึกษาไทยที่เดิน ทางเข้าไปศึกษาต่อระดับปริญญาเอกในประเทศออสเตรเลีย มีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับ การศึกษาระดับอื่น ๆ

ทั้งนี้ เนื่องจากประเทศไทย เป็นประเทศที่ไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษ เป็นภาษาประจำชาติ จึง ทำให้ข้อกำหนดประการหนึ่งในการเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา คือ การกำหนดระดับความรู้ ภาษาอังกฤษ โดยพิจารณาจากผลการทดสอบภาษาอังกฤษ IELTS หรือ TOEFL ที่กำหนดไว้ สำหรับการเข้าศึกษาต่อในแต่ละระดับชั้น และในกรณีที่นักศึกษาไม่มีผลการทดสอบภาษาอังกฤษ ตามที่กำหนด ในบางมหาวิทยาลัยจะกำหนดให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนหลักสูตร ภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมเพื่อเป็นการปรับพื้นฐาน (Pathway) ก่อนการเข้าสู่การเรียนในระดับ ปริญญาตรี และ ปริญญาโท ได้ต่อไป

โดยสรุประบบการศึกษาในประเทศไทย สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย โดยภาพรวม มีความใกล้เคียงกัน ในด้านการกำหนดระยะเวลาการศึกษาในช่วงประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา ในขณะที่การศึกษาในระดับอุดมศึกษาของแต่ละประเทศ มีความแตกต่าง กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งส่งผลให้การเข้าเรียนในระดับปริญญาตรี สำหรับนักศึกษาชาวไทย จำเป็นต้องมีการลงทะเบียนบางหลักสูตรเพิ่มเติมเพื่อเป็นการปรับ พื้นฐานก่อนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของแต่ละประเทศ

อย่างไรก็ตาม สิ่งหนึ่งที่เป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการพิจารณารับนักศึกษาชาวต่างชาติ ซึ่ง หมายถึงถึงนักศึกษาชาวไทยด้วยนั้น คือการพิจารณาผลการศึกษาขั้นสูงสุด ควบคู่กับระดับ

คะแนนความสามารถด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ มักจะกำหนดหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติมก่อนการเข้าเรียนในหลักสูตรระดับปริญญา ต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นการช่วยให้นักศึกษาชาวต่างชาติสามารถปรับตัวในด้านต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ในความสามารถของการรับเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตามที่ต้องการ

วิธีการสอน / กิจกรรม

1. วิทยากรกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน

2. วิทยากร นำเข้าสู่บทเรียน ด้วยการตั้งคำถามเกี่ยวกับการวางแผนการศึกษาต่อสำหรับนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาในประเทศไทยและต้องการเดินทางไปศึกษาต่อในสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย โดยมีตัวอย่างคำถาม ดังนี้

“อ็ฟ (นามสมมติ) สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 จากโรงเรียนมัธยมแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ และมีความฝันว่า อยากจะเรียนปริญญาตรี ด้านบริหารธุรกิจ ในประเทศออสเตรเลีย” และในฐานะที่ท่านเป็นผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ท่านสามารถวางแผนการเรียนที่เหมาะสมให้กับอ็ฟได้กี่แผน และแต่ละแผนมีรายละเอียดอย่างไร

3. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม ช่วยกันวางแผนการเรียนที่เป็นไปได้สำหรับอ็ฟ โดยใช้เวลาการทำกิจกรรม ประมาณ 25 นาที จากนั้น จึงให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมานำเสนอรายละเอียดแผนการเรียน ที่เหมาะสมสำหรับอ็ฟ

4. วิทยากร และ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ร่วมกัน สรุปแผนการเรียนที่เป็นไปได้สำหรับอ็ฟในการเดินทางไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ที่ประเทศออสเตรเลีย

5. วิทยากร บรรยายความรู้เพิ่มเติม เกี่ยวกับระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย

6. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ร่วมกันสรุปและซักถาม รายละเอียดเนื้อหาเกี่ยวกับระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

สื่อการสอน

1. คู่มือการเรียนรู้
2. เอกสารข้อคำถามที่ใช้ในการนำเข้าสู่บทเรียน
3. กระดาษ A4
4. อุปกรณ์เครื่องเขียน

การประเมินผล

การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับระบบการศึกษาของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีรายละเอียดการประเมินผลดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบทดสอบข้อเขียน (Written Test)

วิธีการประเมินผล: การทำแบบทดสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของข้อคำถาม

ทั้งหมด

ช่วงเวลาการประเมินผล: หลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

หมวดที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้
บทเรียนที่ 2
กฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร
สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

ขอบเขตของบทเรียน

1. รายละเอียดและประเภทวีซ่านักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย
2. การตรวจสอบสุขภาพสำหรับผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย
3. กระบวนการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย
4. เอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย
5. กฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

จุดมุ่งหมายของบทเรียน

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านความรู้ที่เกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ:

1. อธิบายรายละเอียดและประเภทวีซ่านักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลียได้
2. ช่วยเหลือผู้ใช้บริการฯ ในการจัดเตรียมเอกสารและดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา หรือ ออสเตรเลียได้
3. อธิบายกฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของ สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา หรือ ออสเตรเลียได้

เนื้อหาสาระของบทเรียน

“ผมสามารถทำงานระหว่างเรียนได้หรือเปล่าครับ !!!”

“พี่ หนูต้องเข้าเรียนทุกวันเลยหรอคะ เรียนมหา'ลัยแล้วนะ ยังมีเซ็คชื่ออีกหรอคะ ??”

คำถามต่าง ๆ เหล่านี้ที่เกิดขึ้น ส่วนแล้วแต่เป็นคำถามที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทุกท่านจะต้องตอบได้และต้องตอบอย่างถูกต้องด้วย ทั้งนี้เพราะเนื่องจากการเดินทางเข้าและพำนักอยู่ในประเทศต่าง ๆ จะมีกฎระเบียบข้อบังคับที่แตกต่างกัน ที่เรียกว่า “วีซ่า” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเดินทางเข้าและพำนักอยู่ในฐานะของนักเรียนนักศึกษาต่างชาติ ยิ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะต้องมีความแม่นยำในข้อมูลที่ให้ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่า และกฎระเบียบวีซ่าประเภทนักเรียน ซึ่งความผิดพลาดที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบวีซ่าประเภทนักเรียนถือเป็นความผิดร้ายแรง และส่งผลเสียสำหรับผู้ถือวีซ่านักเรียนเป็นอย่างมาก และทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมตัวและกฎระเบียบวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงส่งผลให้ข้อมูลที่นำเสนอในบทเรียนนี้ เป็นข้อมูลเบื้องต้น และอ้างอิงเฉพาะในช่วงเวลาของการดำเนินการจัดคู่มือฉบับนี้ (มกราคม 2555) เท่านั้น

วีซ่านักเรียนสำหรับประเทศสหราชอาณาจักร

การเดินทางเข้าไปยังสหราชอาณาจักรเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม สำหรับผู้เดินทางชาวไทยนั้น ทางสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองแห่งสหราชอาณาจักร (UK Border Agency) กำหนดให้ต้องการยื่นคำร้องขอวีซ่าเพื่อเดินทางเข้าประเทศตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยสำหรับนักเรียนนักศึกษาชาวไทยที่ต้องการเดินทางเข้าไปศึกษาต่อยังสหราชอาณาจักรในระดับต่าง ๆ ก็จำเป็นต้องยื่นคำร้องขอวีซ่าเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการศึกษาเช่นเดียวกัน โดยประเภทของวีซ่าเพื่อวัตถุประสงค์ของการศึกษา มีด้วยกัน 2 ประเภท ได้แก่



ตัวอย่างวีซ่าสหราชอาณาจักร

ประเภทที่ 1 วีซ่านักเรียนแบบท่องเที่ยว (Student Visitor Visa) ซึ่งเป็นวีซ่าที่กำหนดขึ้นสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาในหลักสูตรระยะสั้น ที่มีกำหนดระยะเวลาการศึกษาไม่เกิน 6 เดือน

ประเภทที่ 2 วีซ่านักเรียนระยะยาว (Tier 4) ซึ่งเป็นวีซ่านักเรียนสำหรับผู้ที่มีการลงทะเบียนหลักสูตรต่าง ๆ เป็นระยะเวลายาวกว่า 11 เดือน ซึ่งส่วนมากจะได้แก่ การลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรมัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท และ ปริญญาเอก เป็นต้น

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าวีซ่านักเรียนทั้ง 2 ประเภทดังกล่าวข้างต้นจะมีความแตกต่างกันในส่วนของระยะเวลาการลงทะเบียนเรียน แต่อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการยื่นคำร้องขอวีซ่าและจัดเตรียมเอกสารเพื่อประกอบคำร้องขอวีซ่า จะมีลักษณะเช่นเดียวกัน

การตรวจสอบสภาพสำหรับผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร

ผู้ที่ยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาในสหราชอาณาจักร กำหนดให้ต้องมีการตรวจสอบสภาพเพื่อหาเชื้อไวรัสโคโรนา โดยมีการดำเนินการตรวจสอบสภาพดังนี้

1. การจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ได้แก่

- 1.1 หนังสือเดินทาง (Passport)
- 1.2 สำเนาบัตรประชาชน
- 1.3 รูปถ่ายสี พื้นหลังสีขาว ขนาด 2 นิ้ว
- 1.4 ค่าธรรมเนียมการตรวจสอบสภาพ

2. ลงทะเบียนที่ หน่วยงานของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสหราชอาณาจักร (The International Organization for Migration – IOM) พร้อมยื่นเอกสารและชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวข้างต้น โดยการลงทะเบียนที่ IOM จำเป็นต้องมีการนัดหมายล่วงหน้า ณ สำนักงานของหน่วยงานดังกล่าว ที่ตั้งอยู่ ณ ชั้น 8 อาคารเกษมกิจ ถนนสีลม บางรัก กรุงเทพฯ หมายเลขโทรศัพท์ 02 234 7950

3. นำเอกสารที่ได้จากการลงทะเบียนที่ IOM ไปเข้ารับการตรวจสอบสภาพ ณ โรงพยาบาลที่กำหนดไว้ ได้แก่ โรงพยาบาลพญาไท 2 หรือ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ เท่านั้น

4. นำผลการตรวจสอบสภาพกลับมารับเอกสาร ณ สำนักงาน IOM เพื่อประกอบการยื่นคำร้องขอวีซ่าต่อไป

กระบวนการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับสหราชอาณาจักร

การดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่า ผู้ยื่นคำร้องจะต้องกรอกข้อมูลแบบฟอร์มของวีซ่าตามประเภทวีซ่าที่เหมาะสมสำหรับตนเอง โดยใช้ระบบการกรอกข้อมูล Online พร้อมทั้งทำการนัด

หมายวันและเวลาที่สะดวกในการเดินทางไปยื่นคำร้องขอวีซ่า ณ หน่วยงานรับเรื่องคำร้องขอวีซ่า (VFS) โดยดำเนินการกรอกข้อมูลและนัดผ่านทาง www.visa4uk.fco.gov.au ซึ่งผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าจะต้องพิมพ์แบบฟอร์มที่กรอกข้อมูล Online เรียบร้อยแล้วและหลักฐานยืนยันการนัดหมายวันและเวลาในการยื่นคำร้องขอวีซ่า รวมเข้ากับเอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอวีซ่าไปยื่นในวันและเวลาที่กำหนดด้วย

เอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับสหราชอาณาจักร

1. แบบฟอร์มการยื่นขอวีซ่านักเรียน กรอกรายละเอียดครบถ้วน ผ่านทางระบบ Online ที่เว็บไซต์ <http://www.visa4uk.fco.gov.uk/>
2. แบบฟอร์ม Appendix 8 กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน แนบคู่กับแบบฟอร์มการยื่นวีซ่านักเรียนอังกฤษ
3. ต้นฉบับหนังสือเดินทางที่มีอายุการใช้งานเหลือไม่น้อยกว่า 6 เดือน และหนังสือเดินทางเล่มเก่าทุกเล่มที่มี พร้อมสำเนา 2 ชุด
4. รูปถ่ายจำนวน 2 ใบ ขนาด 2 นิ้ว หน้าตรง (ไม่สวมแว่นตา, สวมหมวก, และไม่มีสิ่งปกคลุมบนศีรษะ ยกเว้นในกรณีที่ต้องใส่ตามศาสนาของชาตินั้น) พื้นหลังสีขาว โดยเป็นรูปถ่ายที่มีความชัดเจนและความเอียดของภาพสูง ที่พิมพ์บนกระดาษที่ใช้ในการถ่ายภาพเท่านั้น โดยเป็นรูปถ่ายซึ่งถ่ายไว้ไม่เกิน 6 เดือน
5. ต้นฉบับหลักฐานการสำเร็จการศึกษาชั้นสูงสุด โดยเอกสารต้องเป็นภาษาอังกฤษ
6. หนังสือตอบรับจากสถาบันหรือมหาวิทยาลัยในประเทศอังกฤษ (CAS) ระบุรายละเอียดทั้งหมดของหลักสูตรโดยละเอียด (มีข้อมูลตรงตามที่สถานทูตอังกฤษกำหนดไว้)
7. ใบเปลี่ยนชื่อ – นามสกุล พร้อมเอกสารฉบับแปล (รับรองโดยหน่วยงานแปลเอกสารที่ได้รับการอนุมัติ)
8. ทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน (หรือใบสูติบัตร ในกรณีอายุต่ำกว่า 15 ปี) ของผู้สมัครวีซ่า พร้อมสำเนา
9. ต้นฉบับผลสอบภาษาอังกฤษ IELTS หรือ TOEFL (ถ้ามี)
10. ใบรับรองการปลอดเชื้อวัณโรค (TB Certificate) ที่ได้รับจากหน่วยงาน IOM พร้อมสำเนา 1 ชุด
11. ในกรณีที่ผู้สมัครต้องการไปศึกษาต่อในหลักสูตร จำพวก วิศวกรรม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี จำเป็นต้องแสดง ATAS (Academic Technology Approval Scheme) Certificate

พร้อมกับเอกสารขอวีซ่าอื่นๆ ด้วย หากผู้สมัครไม่มีเอกสารดังกล่าว ทางสถานทูตฯ จะไม่สามารถอนุมัติวีซ่านักเรียนให้

12. หลักฐานการเงินของผู้สมัครวีซ่านักเรียน ประกอบไปด้วย

สมุดบัญชีธนาคารของผู้สมัคร (ควรเป็นชื่อของผู้สมัครวีซ่า หรือสามารถเป็นบัญชีชื่อร่วมได้)

12.2 Bank Guarantee Letter ฉบับภาษาอังกฤษ ระบุรายละเอียดดังต่อไปนี้

- ชื่อและตราสัญลักษณ์ของสถาบันการเงินหรือธนาคารอย่างชัดเจน
- ชื่อบัญชีควรเป็นชื่อของผู้สมัคร หรือสามารถเป็นบัญชีชื่อร่วมได้
- เลขที่บัญชี และวันที่ของ Bank guarantee letter อย่างชัดเจน
- จำนวนเงินในบัญชี แสดงทั้งจำนวนเงินบาท และเงินปอนด์สเตอร์ลิง (GBP£) อย่างละเอียด
- ระบุว่าจำนวนเงินนั้นอยู่ในบัญชีมาแล้ว **ไม่ต่ำกว่า 28 วัน**

หมายเหตุ: ผู้สมัครต้องแสดงหลักฐานทางการเงินว่า ผู้สมัครมีความพร้อมในเรื่องของค่าใช้จ่ายในระหว่างที่ศึกษาต่อ ณ ประเทศอังกฤษ ตามที่สถานทูตอังกฤษกำหนด

กฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองของสหราชอาณาจักร กำหนดกฎระเบียบและข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียน ระหว่างการพำนักและศึกษาในสหราชอาณาจักร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อกำหนดที่เป็นลักษณะของการไม่กระทำผิดตามกฎหมายท้องถิ่นของประเทศ แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีกฎระเบียบข้อบังคับบางประการที่พบว่า ผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนมักจะไม่ให้ความสนใจและส่งผลให้เกิดการกระทำผิดกฎระเบียบวีซ่าอยู่บ่อยครั้ง ได้แก่

1. การได้รับอนุมัติวีซ่าประเภทนักเรียนจากสถานทูตสหราชอาณาจักร ประจำประเทศไทย ไม่ได้เป็นเอกสารรับประกันการอนุญาตให้เดินทางเข้าสหราชอาณาจักรเพื่อศึกษา เพราะเนื่องจาก เจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสหราชอาณาจักร ที่ด่านตรวจคนเข้าเมือง จะเป็นผู้อนุมัติการเดินทางเข้าประเทศอีกครั้งนี้ และกำหนดระยะเวลาการอนุญาตให้พำนักและศึกษาในสหราชอาณาจักร โดยพิจารณารายละเอียดหลักสูตรที่ลงทะเบียนจากเอกสารยืนยันการตอบรับเข้าเรียน (Confirmation of Acceptance for Studies – CAS) เป็นสำคัญ

2. การทำงานในสหราชอาณาจักร ระหว่างการศึกษา อนุญาตให้ทำงานชั่วคราว (Part – Time) ได้ไม่เกิน 20 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์ สำหรับผู้ที่ลงทะเบียนหลักสูตรระดับปริญญา และ ทำงานได้ไม่เกิน 10 ชั่วโมง ต่อสัปดาห์ สำหรับผู้ที่ลงทะเบียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ

3. โดยปกติ ผู้ที่ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อปรับพื้นฐาน (Pre-Sessional Course) สำหรับการเข้าเรียนต่อในระดับปริญญา จะได้รับการอนุมัติวีซ่าเฉพาะในส่วนของหลักสูตรภาษาอังกฤษเท่านั้น และส่งผลให้ผู้เรียนจะต้องต่อวีซ่าใหม่อีกครั้งสำหรับการลงทะเบียนเรียนหลักสูตรระดับปริญญา

4. ผลการตรวจวินิจฉัยโรค (IB) มีอายุ 6 เดือน ดังนั้น ผู้ที่ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการปรับพื้นฐาน และจะต้องต่อวีซ่าใหม่ภายใน 6 เดือน สามารถใช้ผลการตรวจวินิจฉัยฉบับเดิมได้

วีซ่านักเรียนสำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา

ภายหลังจากเหตุการณ์ 9/11 ส่งผลให้ประเทศสหรัฐอเมริกาต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเดินทางเข้าประเทศของผู้คนจากทั่วทุกมุมโลก ไม่ว่าผู้คนนั้นจะมีความต้องการเดินทางเข้าประเทศสหรัฐอเมริกาด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม ไม่เว้นแม้แต่วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา โดยหน่วยงานรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดรูปแบบการบันทึกข้อมูลการเดินทางเข้าออกประเทศสำหรับผู้เดินทางทุกคนโดยใช้ระบบ Student Exchange and Visitor Information System – SEVIS) ซึ่ง จะทำการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้เดินทางและในกรณีของผู้ที่เดินทางเข้าศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา จะมีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร ระยะเวลาการศึกษา และสถาบันการศึกษา เข้าไว้ในระบบนี้ด้วยเช่นกัน โดยข้อมูลที่ถูกรับบันทึกไว้ในระบบ SEVIS นี้จะปรากฏเป็นหมายเลข Barcode บนเอกสาร I-20 ซึ่งเป็นเอกสารสำคัญสำหรับการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน ซึ่ง แบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่



ตัวอย่างวีซ่าอเมริกา

ประเภทที่ 1 วีซ่า F-1 เป็นวีซ่าสำหรับนักเรียนนักศึกษาโดยทั่วไป ที่ลงทะเบียนเรียนแบบเต็มเวลา (Full- Time) กับวิทยาลัย มหาวิทยาลัย โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา หรือ สถาบัน

สอนภาษา ซึ่งเอกสารที่สำคัญสำหรับการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภท F-1 คือเอกสารตอบรับจากสถาบันการศึกษาที่เรียกว่า I-20 ซึ่งจะขาดเสียไม่ได้ในการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเภทที่ 2 วีซ่า M-1 เป็นวีซ่าสำหรับนักเรียนที่มีลักษณะใกล้เคียงกับแบบ F-1 หากแต่ผู้ที่ถือวีซ่านักเรียนประเภท M-1 จะหมายถึงผู้ที่ลงทะเบียนเรียนแบบเต็มเวลาในหลักสูตรวิชาชีพหรือเป็นการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษช่วงเวลาสั้น ๆ

ประเภทที่ 3 วีซ่า J-1 เป็นวีซ่าสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยน (Exchange Program) รวมถึงผู้ที่เดินทางเข้าไปยังประเทศสหรัฐอเมริกาด้วยเหตุของการศึกษาดูงาน หรือฝึกอบรมตามคำเชิญของหน่วยงานในประเทศสหรัฐอเมริกา รวมทั้งผู้ที่ได้รับทุนการศึกษาทั้งจากรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือประเทศไทย

กระบวนการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา

1. ชำระค่าธรรมเนียม SEVIS ซึ่งเป็นขั้นตอนเริ่มแรกก่อนการดำเนินการนัดหมายวันและเวลาเพื่อเข้ารับการสัมภาษณ์ ณ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สถานทูตสหรัฐอเมริกา ประจำประเทศไทย ทั้งนี้ในการชำระค่าธรรมเนียม SEVIS สามารถดำเนินการผ่านระบบ internet ที่เว็บไซต์ www.fmjfee.com จากนั้นจึงกรอกแบบฟอร์ม I-901 พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียม SEVIS จำนวน US\$ 200 (ข้อมูลเดือน มกราคม 2555) โดยบัตรเครดิต ซึ่งระบบจะแสดงหลักฐานการชำระเงินค่าธรรมเนียมดังกล่าว โดยผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าจะต้องพิมพ์หลักฐานการชำระเงินดังกล่าว พร้อมทั้งแนบรวมกับเอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอวีซ่าด้วย

2. ชำระค่าธรรมเนียมการยื่นคำร้องขอวีซ่า ณ ที่ทำการไปรษณีย์ที่เข้าร่วมโครงการกับสถานทูตสหรัฐอเมริกา ประจำประเทศไทย

3. ลงทะเบียนผ่านระบบ Online หรือ Call Centre เพื่อซื้อรหัสประจำตัว (PIN) ในการนัดหมายวันและเวลาเพื่อทำการสัมภาษณ์

4. จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ตามที่กำหนดและเดินทางไปสถานทูตเพื่อดำเนินการสัมภาษณ์

5. ผลการพิจารณาวีซ่าจะทราบทันทีภายหลังจากการยื่นคำร้องขอวีซ่าและสัมภาษณ์ โดยหนังสือเดินทางพร้อมทั้งวีซ่าจะถูกส่งกลับมายังผู้ยื่นคำร้องทางไปรษณีย์ ภายในระยะเวลาประมาณ 3 วันทำการ

เอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับสหรัฐอเมริกา

1. หนังสือเดินทางที่มีอายุเหลือใช้งานอย่างน้อย 6 เดือน
2. แบบฟอร์ม DS-160 ผ่านระบบ Online ที่
http://travel.state.gov/visa/forms/forms_4230.html
3. เอกสารยืนยันการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม DS-160 แบบออนไลน์
4. รูปถ่าย 2 นิ้ว (2 นิ้ว x 2 นิ้ว) จำนวน 3 รูป (หน้าตรง สัดส่วนใบหน้าต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของพื้นที่ และต้องเห็นหูทั้งสองข้าง จากหลังสีขาว อายุไม่เกิน 6 เดือน)
5. ใบเสร็จค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่กำหนด
6. ต้นฉบับหลักฐานที่แสดงความจำนงที่จะศึกษาต่อหรือไปตอบรับจากโรงเรียน หรือมหาวิทยาลัย (Form I-20)
7. เอกสารหลักฐานทางการศึกษาที่ผ่านมา เช่น ใบจบการศึกษา และ Transcript
8. ผลการทดสอบภาษาอังกฤษ TOEFL, SAT, GRE or GMAT (ถ้ามี)
9. หลักฐานทางการเงินของผู้สมัครหรือผู้ให้การสนับสนุน
 - ในกรณีที่ผู้สนับสนุนการเงินหรือผู้สมัครเป็นพนักงานบริษัท จะต้องแสดงหลักฐานแสดงที่มาของรายได้ เช่น จดหมายรับรองเงินเดือน, สลิปเงินเดือน และสมุดบัญชีเงินฝากฉบับจริงที่ปรับรายการย้อนหลัง 6 เดือน
 - ในกรณีที่ผู้สนับสนุนการเงินหรือผู้สมัครเป็นเจ้าของธุรกิจ จะต้องแสดงหลักฐานการจดทะเบียนบริษัท, ใบอนุญาตประกอบการ หรือ ใบเสียภาษี และสมุดบัญชีเงินฝากฉบับจริงที่ปรับรายการย้อนหลัง 6 เดือน
10. จดหมายแสดงความจำนงในการเดินทางไปศึกษาต่อในประเทศอเมริกา (Statement of Purposes)
11. หลักฐานแสดงที่อยู่อาศัยนอกประเทศสหรัฐอเมริกาของผู้สมัคร (ใช้ทะเบียนบ้านในประเทศไทยแทน)
12. รายละเอียดการเดินทาง เช่น ใบจองตั๋วเครื่องบิน
13. ประวัติการศึกษา และการทำงาน (Resume, CV)
14. ใบเปลี่ยนชื่อและนามสกุล (ถ้ามี)
15. บัตรประชาชน

กฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหรัฐอเมริกา

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ควรรู้และต้องปฏิบัติตาม สำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เอกสาร I – 20 ถือเป็นเอกสารสำคัญสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนจะต้องนำติดตัวไปในการเดินทางเข้าประเทศสหรัฐอเมริกาทุกครั้ง
2. กรณีที่ผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียน เปลี่ยนสถานบันการศึกษา ไม่จำเป็นต้องยื่นคำร้องขอวีซ่าใหม่ แต่จะต้องได้รับเอกสาร I – 20 จากสถานบันการศึกษาแห่งใหม่ เพื่อแสดงต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เพื่อยืนยันสถานะในการศึกษาที่สถานบันการศึกษาแห่งใหม่
3. เจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ที่ด่านตรวจจะมีสิทธิในการตัดสินใจให้ผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนเดินทางเข้าประเทศได้หรือไม่
4. ผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนสามารถเดินทางเข้าประเทศสหรัฐอเมริกาได้ล่วงหน้าประมาณ 30 วันก่อนวันเปิดเรียน และสามารถพำนักอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ไม่เกิน 60 วันภายหลังจากหลักสูตรที่ลงทะเบียนสิ้นสุดลง
5. สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองสหรัฐอเมริกา ไม่อนุญาตให้นักศึกษาต่างชาติทำงานในระหว่างการศึกษา ยกเว้นแต่การทำงานในสถานบันการศึกษา ซึ่งได้รับเอกสารยืนยันจากสถานบันการศึกษาในการรับเข้าทำงานในหน่วยงานหรือร้านค้าที่ตั้งอยู่ในสถานบันการศึกษาแล้วเท่านั้น

วีซ่านักเรียนสำหรับประเทศออสเตรเลีย

การกำหนดขอบเขตประเภทวีซ่าสำหรับการเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศออสเตรเลีย ถูกแบ่งโดยระยะเวลาของการลงทะเบียนเรียน กล่าวคือ การลงทะเบียนเรียนในหลักสูตรใด ๆ ก็ตาม ที่มีระยะเวลามากกว่า 10 สัปดาห์ ถือว่าเป็นผู้ที่มีความประสงค์จะศึกษาในประเทศออสเตรเลีย และจำเป็นต้องยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียน ทั้งนี้ วีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับประเทศออสเตรเลีย ได้มีการกำหนดระดับการพิจารณาวีซ่า (Assessment Level) ที่เริ่มต้นตั้งแต่ระดับ 1 (หมายถึง มีความเสี่ยงต่ำในการกระทำผิดกฎหมายการตรวจคนเข้าเมือง) ถึง ระดับ 5 (มีความเสี่ยงสูงในการกระทำผิดกฎหมายการตรวจคนเข้าเมือง) โดยคำนึงถึงระดับชั้นการศึกษาที่ผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าต้องการเดินทางไปศึกษา ควบคู่กับประเทศที่ผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าถือหนังสือเดินทาง ซึ่งในกรณีของผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าชาวไทย กำหนดระดับการพิจารณาวีซ่าประเภทนักเรียนไว้ดังนี้

Passport holder	Visa Subclass / Education Sector						
	570	571	572	573	574	575	576
THAILAND	2	1	2	1	1	1	2

หมายเหตุ:

- 570 : หลักสูตรภาษาอังกฤษ
(English Language Intensive Course for Overseas Students – ELICOS)
- 571 : หลักสูตรที่เปิดสอนในโรงเรียน (Schools)
- 572 : หลักสูตรด้านอาชีวศึกษา (Vocation Education and Training)
- 573 : หลักสูตรอุดมศึกษา (Higher Education)
- 574 : หลักสูตรอุดมศึกษาแบบทำวิจัย (Post – Graduate Research)
- 575 : การเรียนแบบไม่มีวุฒิการศึกษา (Non-Award)
- 576 : ผู้ได้รับทุนสนับสนุนการศึกษาจากรัฐบาลออสเตรเลีย (AusAID)

การตรวจสุขภาพสำหรับผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศออสเตรเลีย

สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองออสเตรเลีย กำหนดให้ผู้ที่จะยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนทุกคน จะต้องได้รับการตรวจสุขภาพ ณ โรงพยาบาลที่กำหนดได้แก่ โรงพยาบาลบางกอกเนสซึ่งโฮม (BNH) ถนนคอนแวนต์ และ โรงพยาบาลกรุงเทพ ซอยศูนย์วิจัย โดยรายละเอียดที่จะต้องดำเนินการตรวจสุขภาพ มีดังนี้

1. การตรวจสุขภาพ ประกอบด้วย
 - 1.1 วัดสายตา เพื่อหาความบอดสี
 - 1.2 ตรวจความดันโลหิต
 - 1.3 ตรวจปัสสาวะ
 - 1.4 ชักประวัติการเจ็บป่วย
2. การเอ็กซเรย์ปอด

กระบวนการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับประเทศออสเตรเลีย

การดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศออสเตรเลีย สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กำหนดให้ผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าที่อยู่ในระดับการพิจารณาวีซ่าขั้นที่ 1 (Assessment Level 1) สามารถเลือก ยื่นคำร้องผ่านระบบ E-Visa ที่เว็บไซต์ www.immi.gov.au ซึ่งเป็นระบบที่

มีความรวดเร็ว และสามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง หรือจะผ่านโดยใช้เอกสารประกอบคำร้องขอวีซ่า ณ หน่วยงานรับเรื่องคำร้องขอวีซ่าประเทศออสเตรเลีย (VFS) ก็ได้

ขณะที่ผู้ยื่นคำร้องขอวีซ่าที่มีระดับการพิจารณาวิชาชั้นที่ 2 (Assessment Level 2) ซึ่งในกรณีของประเทศไทย หมายถึง ผู้ที่ยื่นคำร้องขอวีซ่าเพื่อไปศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษ (ELICOS # 570) หรือ ผู้ที่ยื่นคำร้องขอวีซ่าเพื่อไปศึกษาหลักสูตรวิชาชีพ (Vocation Education and Training # 572) โดยไม่มีหลักสูตรอื่นร่วมได้ จะต้องยื่นคำร้องขอวีซ่าโดยใช้เอกสารต่าง ๆ ตามที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองกำหนดและยื่นคำร้องขอวีซ่าผ่าน หน่วยงานรับเรื่องคำร้องขอวีซ่าประเทศออสเตรเลีย (VFS)

เอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับประเทศออสเตรเลีย

- 1.แบบฟอร์ม ยื่นขอวีซ่าประเภทนักเรียน (157 A) ลงลายมือชื่อ เช่นเดียวกับที่แสดงในหนังสือเดินทาง
- 2.แบบฟอร์ม ตรวจเช็คเอกสาร Checklist No. 7 ของสถานทูตออสเตรเลีย ลงลายมือชื่อ เช่นเดียวกับที่แสดงในหนังสือเดินทาง
3. หนังสือเดินทาง (Passport) ที่มีอายุการใช้งานเหลือไม่น้อยกว่า 6 เดือน พร้อมสำเนา 2 ใบ (พร้อมลงลายมือชื่อ ตรงตามหน้า Passport เพื่อรับรองสำเนาถูกต้อง)
4. รูปถ่ายสี หน้าตรง พื้นหลังสีอ่อน ขนาด 2 นิ้ว จำนวน 2 ใบ
5. ตันฉบับบัตรประจำตัวประชาชนของนักเรียน หรือ ใบสูติบัตร ในกรณีอายุน้อยกว่า 15 ปี (พร้อมสำเนา ลงลายมือชื่อตามที่แสดงไว้ใน Passport เพื่อรับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด)
6. สำเนาทะเบียนบ้านของ นักเรียน (ถ่ายเอกสาร พร้อมลงลายมือชื่อ รับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด)
7. ตันฉบับพร้อมสำเนา หลักฐานการศึกษาชั้นสูงสุด (พร้อมลงลายมือชื่อ รับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด)
8. ตันฉบับบัตรประชาชนของ บิดา และ มารดา (ถ่ายเอกสาร พร้อมลงลายมือชื่อ รับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด)
9. สำเนาทะเบียนบ้านของ บิดา และ มารดา (ถ่ายเอกสาร พร้อมลงลายมือชื่อ รับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด)
10. หลักฐานการทำงาน (ถ้ามี)

11. หลักฐานการเงินของผู้สนับสนุนทางการเงิน ได้แก่ สถานทูตฯ จะเก็บสมุดบัญชีเงินฝากดังกล่าว ฉบับจริง ไว้ตลอดระยะเวลาพิจารณาวีซ่า และคืนให้เมื่อการพิจารณาวีซ่าเสร็จสิ้น

- สมุดบัญชีเงินฝากธนาคาร ประเภทประจำ หรือ ออมทรัพย์ ซึ่งมีรายการย้อนหลังไม่น้อยกว่า 6 เดือน ร่วมกับ

- หลักฐานการเงิน อื่น ๆ เช่น ใบหุ้น พันธบัตรรัฐบาล (ถ้ามี)

12. หลักฐานแสดงที่มาของรายได้ เช่น หนังสือจดทะเบียนบริษัท (กรณีเจ้าของกิจการ), หนังสือรับรองเงินเดือน (กรณีพนักงาน) (สำเนาและลงลายมือชื่อ รับรองสำเนาถูกต้อง 1 ชุด)

13. กรณีผู้สนับสนุนการเงิน **มิใช่** บิดา – มารดา (แต่มีความสัมพันธ์ทางสายเลือดกับนักเรียน) กรุณาแนบเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

- ต้นฉบับและสำเนาบัตรประชาชนของผู้สนับสนุนทางการเงิน (พร้อมลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง)

- ต้นฉบับและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้สนับสนุนทางการเงิน (พร้อมลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้อง และแปลเป็นภาษาอังกฤษ อีก 1 ชุด)

- ต้นฉบับจดหมายยืนยันการสนับสนุนทางการเงิน

14. แบบฟอร์ม 1229 Consent Form โดยที่ทั้ง บิดาและมารดาจะต้องเดินทางไปลงนามต่อหน้าเจ้าหน้าที่ของ VFS เพื่อยืนยันการอนุญาต ให้นักเรียนเดินทางไปประเทศออสเตรเลีย (กรณีที่นักเรียนอายุต่ำกว่า 18 ปี)

15. ค่าธรรมเนียมการขอวีซ่าประเภท นักเรียน จำนวนเงิน 18,750 บาท ต่อ 1 ผู้เดินทาง สามารถชำระด้วยเงินสด หรือ แคนเชียร์เช็ค สั่งจ่าย Australian Embassy Bangkok (ข้อมูลค่าธรรมเนียมวีซ่า ตรวจสอบเมื่อ กรกฎาคม 2555)

16. ค่าธรรมเนียมการยื่นคำร้องขอวีซ่า เรียกเก็บโดยหน่วยงานเอกชน VFS ซึ่งได้รับมอบหมายจากสถานทูตฯ จำนวนเงิน 600 บาท ชำระด้วย เงินสด (ตรวจสอบเมื่อ กรกฎาคม 2555)

หมายเหตุ:

1. เอกสารทุกรายการที่เป็นภาษาไทย จำเป็นต้องแปลเป็นภาษาอังกฤษ
2. การลงลายมือชื่อในเอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอวีซ่าทุกรายการ จะต้องลงลายมือชื่อเหมือนกับที่แสดงไว้ในหน้า Passport
3. ผู้สนับสนุนทางการเงิน ที่ยอมรับโดยสถานทูตฯ ได้แก่

- บิดา และ/หรือ มารดา ของนักเรียน
- คู่สมรส ของบิดา และ/หรือมารดา ของนักเรียน
- พี่น้อง ร่วมบิดา และ / หรือ มารดาเดียวกันกับนักเรียน
- ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ทางสายเลือดโดยตรง กับบิดา และ / หรือ มารดาของนักเรียน

4. ภายหลังจากการยื่นเอกสารประกอบการพิจารณาวิชาเรียนเรียบร้อยแล้วประมาณ 1 – 2 วันทำการ ผู้สมัครวิชาประเภทนักเรียน จะได้รับเอกสารแจ้งจากสถานทูต ให้ดำเนินการตรวจสุขภาพ ณ โรงพยาบาลบางกอกเนสซิงโฮม (BNH) ถนนคอนแวนด์ สีลม หรือ โรงพยาบาลกรุงเทพ ซอย ศูนย์วิจัย ถนนเพชรบุรีตัดใหม่

5. การพิจารณาวิชาประเภทนักเรียน จะใช้เวลาประมาณ 15 – 20 วันทำการ

6. ระหว่างระยะเวลาการพิจารณาวิชาประเภทนักเรียน เจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง สถานทูตออสเตรเลีย ประจำประเทศ อาจจะต้องเพื่อขอสัมภาษณ์ และ / หรือ ขอเอกสารอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณาวิชา

กฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของประเทศออสเตรเลีย

เช่นเดียวกับ การยื่นคำร้องขอวีซ่าเพื่อเดินทางเข้าไปศึกษาในประเทศต่าง ๆ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองออสเตรเลีย ได้กำหนดกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ สำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียน ในการเดินทางเข้าประเทศและระหว่างพำนักอยู่ในประเทศออสเตรเลียดังนี้

1. ห้ามนำผลิตภัณฑ์จากพืช จากสัตว์ และ อาหารทุกชนิดเข้าประเทศออสเตรเลีย
2. ในระหว่างการพำนักอยู่ประเทศออสเตรเลียในฐานะนักเรียนนักศึกษาต่างชาติ ผู้ถือวีซ่านักเรียนจะได้รับการอนุญาตให้ทำงานชั่วคราว (Part – Time) ได้ไม่เกิน 20 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ในช่วงเวลาของการเปิดภาคเรียน และ ทำงานเต็มเวลา (Full – Time) ในช่วงระหว่างปิดภาคเรียนได้
3. ผู้ถือวีซ่านักเรียนจะต้องมีเวลาการเข้าเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเวลาเรียนทั้งหมดในหลักสูตรที่ลงทะเบียนไว้
4. ผู้ถือวีซ่านักเรียนจะต้องสอบ “ผ่าน” อย่างน้อยร้อยละ 50 ของจำนวนวิชาที่ลงทะเบียนในแต่ละภาคเรียน หรือ มีการรายงานผลการเรียนจากผู้สอนในระดับดีสำหรับการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ

5. ผู้ถือวีซ่านักเรียนจะต้องมีประกันสุขภาพและอุบัติเหตุสำหรับนักเรียนต่างชาติ (Overseas Students Health Cover – OSHC) ตลอดระยะเวลาที่พำนักอยู่ในประเทศออสเตรเลีย

6. ผู้ถือวีซ่านักเรียนจะต้องให้ความสำคัญกับวันหมดอายุวีซ่า และถือเป็นความผิดร้ายร้ายสำหรับการพำนักอยู่ในประเทศออสเตรเลียเกินกว่าที่ระยะเวลาวีซ่ากำหนด (Overstay)

สำหรับการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นการละเมิดกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ข้างต้น จะส่งผลให้ผู้ถือวีซ่านักเรียน ถูกส่งตัวกลับประเทศภายใน 24 ชั่วโมง และ ถูกตัดสิทธิ์การเดินทางเข้าประเทศออสเตรเลียอีกเป็นเวลา 3 ปี

วิธีการสอน / กิจกรรม

1. วิทยากรกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน

2. วิทยากร นำเข้าสู่บทเรียน ด้วยการนำเสนอกรณีศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

“จ๊อบแจจ (นามสมมติ) ได้รับเอกสารตอบรับการสมัครเรียนหลักสูตรปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศอังกฤษ โดยมีเงื่อนไขว่าจ๊อบแจจจะต้องลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ เพิ่มเติมเป็นระยะเวลา 10 สัปดาห์ ที่สถาบันภาษาของมหาวิทยาลัย ก่อนการลงทะเบียนเรียนหลักสูตรปริญญาโท” กรณีเช่นนี้ จ๊อบแจจจะต้องดำเนินการยื่นวีซ่าประเภทใด และมีกฎระเบียบข้อบังคับอะไรบ้างที่จ๊อบแจจต้องคำนึง โปรดอธิบายอย่างละเอียด

3. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม ช่วยกันอภิปราย ประเภทวีซ่าที่จ๊อบแจจจะต้องสมัคร ขั้นตอนการดำเนินการยื่นคำร้องขอวีซ่าและรายละเอียดเอกสารสำคัญที่จะต้องเตรียมเพื่อการยื่นคำร้องขอวีซ่า รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับที่จ๊อบแจจจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดภายหลังจากได้รับการอนุมัติวีซ่าเรียบร้อยแล้ว โดยวิทยากรกำหนดให้ใช้เวลาในการอภิปรายประมาณ 25 นาที

4. วิทยากร ให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทน ออกมานำเสนอผลการอภิปรายเกี่ยวกับประเภทวีซ่าและรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับวีซ่าของจ๊อบแจจ

5. วิทยากร บรรยายความรู้เพิ่มเติม เกี่ยวกับวีชานักเรียนประเภทต่าง ๆ กระบวนการยื่นคำร้องขอวีชานักเรียน เอกสารประกอบการยื่นคำร้องขอวีชานักเรียน และกฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีชานักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และ ออสเตรเลีย

6. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ร่วมกันสรุปและซักถาม รายละเอียดเนื้อหาเกี่ยวกับรายละเอียดของวีชานักเรียน และกฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย

สื่อการสอน

1. คู่มือการเรียนรู้
2. เอกสารข้อคำถามที่ใช้ในการนำเข้าสู่บทเรียน
3. กระดาษ A4
4. อุปกรณ์เครื่องเขียน

การประเมินผล

การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะด้านกฎระเบียบข้อบังคับสำหรับผู้ถือวีซ่าประเภทนักเรียนของสหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย ในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีรายละเอียดการประเมินผลดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบทดสอบข้อเขียน (Written Test)

วิธีการประเมินผล: การทำแบบทดสอบข้อเขียนแบบตัวเลือก

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 100 ของข้อคำถาม

ทั้งหมด

ช่วงเวลาการประเมินผล: หลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

หมวดที่ 2 สมรรถนะด้านทักษะ
บทเรียนที่ 3
ทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ขอบเขตของบทเรียน

1. การสื่อสารด้วยคำพูด
2. การสื่อสารด้วยน้ำเสียง
3. การสื่อสารด้วยท่าทาง
4. การสื่อสารด้วยการสัมผัส
5. การสื่อสารด้วยการกระทำ

จุดมุ่งหมายของบทเรียน

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ:

1. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยคำพูดที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้
2. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยน้ำเสียงที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้
3. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยท่าทางที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้
4. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยการสัมผัสที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้
5. แสดงทักษะการสื่อสารด้วยการกระทำที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้

เนื้อหาสาระของบทเรียน

“ขอโทษนะคะ พี่รบกวนน้องพูดช้า ๆ ชัด ๆ กว่านี้หน่อยนะคะ พี่ตามไม่ทันจริง ๆ ว่าน้องให้พี่ไปเรียนที่ไหนนะคะ”

“เออ พี่คะ พี่กำลังพูดอยู่กับหนูหรือเปล่าคะ เห็นพี่ชอบมองออกไปข้างนอกอยู่เรื่อยเลย”

พฤติกรรมต่าง ๆ ด้านการสื่อสารเหล่านี้ สามารถพบเห็นได้ หรือ เคยได้ยินอยู่บ่อยครั้งในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติของพวกเรา ซึ่งในบางครั้ง การแสดงพฤติกรรมสื่อสารที่ไม่เหมาะสมอาจจะดูเป็นเรื่องปกติ และท่านทั้งหลายอาจจะคิดว่าไม่น่าจะเป็นปัญหาซักเท่าไร แต่ในทางกลับกัน บางครั้ง ผู้ใช้บริการบางคนอาจตัดสินใจเลิกใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หรือขอเปลี่ยนผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพียงเพราะเหตุผลของการฟังไม่รู้เรื่องนั่นเอง ทั้งนี้ ความสำคัญของทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ได้ถูกนำเสนอโดยนักวิชาการหลายต่อหลายคน แต่ Richard Nelson – Jones (2005) ได้แสดงความคิดเห็นและนำเสนอเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาไว้อย่างน่าสนใจ โดยแบ่งกลุ่มทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ไว้ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

ด้านที่ 1 การสื่อสารด้วยคำพูด (Verbal Communication): ในที่นี้หมายถึงการส่งสารผ่านการใช้คำพูด ซึ่งหมายรวมถึงลักษณะของการใช้คำพูด ประกอบด้วย

1.1 ภาษาที่ใช้ (Language): คือการใช้ภาษาที่ถูกต้อง ชัดเจนในการสื่อสาร รวมถึงการเลือกใช้ภาษาที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ของการสื่อสารและผู้รับสาร

1.2 เนื้อหาที่ใช้ (Content): ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติควรจะพูดแต่เฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ และไม่ควรถูกหรือกล่าวถึงประเด็นอื่น ๆ ที่เป็นเรื่องส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ หรือส่งผลเชิงลบต่อผู้ใช้บริการ

1.3 สัดส่วนของการพูด (Amount of speech): ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะมีความสามารถในการกำหนดสัดส่วนของการพูดให้มีความเหมาะสม กล่าวคือในบางครั้งของการให้บริการฯ มักพบว่า ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มักจะเป็นฝ่ายพูดหรือให้ข้อมูลแต่เพียงผู้เดียว ในขณะที่ผู้ใช้บริการกลับนั่งเฉย หรือ ไม่มีปฏิกิริยาโต้ตอบใด ๆ ซึ่งในกรณีนี้เช่นนี้ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะมีความสังเกตและพยายามกระตุ้นหรือใช้วิธีการถามชี้ชวนให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนในการสนทนาเพิ่มมากขึ้น

1.4 ความเป็นเจ้าของคำพูด (Ownership of speech): ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ สิ่งหนึ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการใช้คำพูดที่แสดงถึงความเป็นเจ้าของของผู้พูด ซึ่งในบางครั้งพบว่า ผู้ให้คำปรึกษา มักจะใช้วิธีการพูดที่ขึ้นต้นด้วย “พีน้องไปเรียนที่...(สถาบันการศึกษา).....ดีกว่านะคะ” หรือ “พี่ผ่านประสบการณ์ในการเรียนที่เมืองเมลเบิร์น มาแล้ว พี่พีน้องไปเมืองนี้แหละดีแล้ว” โดยการใช้คำพูดในลักษณะนี้เป็นเสมือนกันชี้นำและดูจะ “มัดมือชก” สำหรับผู้ใช้บริการไปชักน่อย ดังนั้นในทางกลับกัน ผู้ให้คำปรึกษาควรจะต้องใช้คำพูดในลักษณะที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ และเป็นการพูดในลักษณะส่งให้ผู้ใช้บริการสามารถนำไปคิดและตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุด

ด้านที่ 2 การสื่อสารด้วยน้ำเสียง (Vocal Communication): หมายถึงการสื่อสารผ่านเสียง ซึ่งมีสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการสื่อสารด้านนี้หลายประการได้แก่

2.1 ความดังของเสียง (Volume): ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ การใช้ระดับเสียงที่เหมาะสม ไม่ดัง หรือ เบา จนเกินไปจะทำให้ผู้รับสารเกิดความสบายใจในการรับฟังข้อมูล และเป็นการสร้างบรรยากาศในการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

2.2 การออกเสียง (Articulation): ในที่นี้หมายถึงการเปล่งเสียงขณะพูดของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะมีความชัดถ้อยชัดคำ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องอีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงความมั่นใจในการให้ข้อมูลของผู้ให้คำปรึกษา อีกทางหนึ่งด้วย

2.3 ระดับเสียง (Pitch): ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะต้องรู้จักวิธีการควบคุมระดับน้ำเสียงของตนเองไม่ให้สูง หรือต่ำจนเกินไป ซึ่งอาจจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรำคาญได้

2.4 การเน้นเสียง (Emphasis): นอกจากการควบคุมระดับน้ำเสียงแล้ว ผู้ให้คำปรึกษา ยังต้องรู้จักการเน้นเสียงที่เหมาะสมในระหว่างการให้ข้อมูล เพื่อแสดงให้เห็นผู้ใช้บริการได้ตระหนักถึงความสำคัญ และการเน้นย้ำในข้อมูลบางเรื่องที่ใช้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึง

2.5 ความเร็วในการพูด (Rate): ข้อควรคำนึงถึงประการสุดท้ายในระหว่างการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ก็คือ อัตราความเร็วในการพูด ซึ่งมักจะพบอยู่บ่อยครั้งที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ บางคนมักจะพูดเร็ว เนื่องจากเกรงว่าข้อมูลที่ให้จะไม่ครบถ้วน แต่ในทางกลับกัน การพูดเร็วมักจะทำให้ผู้ใช้บริการฟังไม่ทัน และอาจจะรับฟังข้อมูลได้แบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ เท่านั้น ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อกระบวนการให้คำปรึกษาและดำเนินการสมัครเรียนได้

ด้านที่ 3 การสื่อสารด้วยท่าทาง (Bodily Communication): หมายถึงการสื่อสารด้วยท่าทางของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งถือว่าเป็นอีกหนึ่งวิธีการสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจและความเป็นกันเองให้กับผู้ใช้บริการได้อีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ในการสื่อสารด้วยท่าทาง มีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การแสดงออกทางสีหน้า (Facial expressions): ถือได้ว่าเป็นวิธีการหนึ่งของการสื่อสารด้วยท่าทางที่สามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน และด้วยเหตุนี้ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจึงควรระมัดระวังในการแสดงสีหน้าในระหว่างการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก

3.2 การสบตา (Eye contact): ในระหว่างการให้ข้อมูล ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ควรจะต้องมีการสบตา กับผู้ใช้บริการบ้างเป็นระยะ ทั้งนี้เนื่องจากการสบตาจะแสดงได้ถึงความจริงใจ และเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการได้อีกวิธีหนึ่ง

3.3 การวางท่าทาง (Posture): ซึ่งหมายถึง ลักษณะโดยรวมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในระหว่างการให้บริการคำปรึกษา ตัวอย่างเช่น การนั่ง การโน้มตัวไปข้างหน้าเล็กน้อย เพื่อแสดงถึงความสนใจและตั้งใจรับฟังข้อมูลจากผู้ใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งการสื่อสารด้วยลักษณะท่าทางในส่วนนี้มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะด้านบุคลิกภาพของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ด้วยเช่นกัน

ด้านที่ 4 การสื่อสารด้วยการสัมผัส (Touch Communication): ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารด้วยท่าทางอีกวิธีการหนึ่ง ที่มักจะพบเห็นได้บ่อยในการให้บริการคำปรึกษาเชิงจิตวิทยา เช่นการจับมือ การบีบมือเบา เพื่อแสดงถึงความห่วงใย หรือ ความเข้าใจของผู้ให้คำปรึกษามีต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งแตกต่างจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ต้องการได้รับข้อมูล และคำแนะนำสำหรับการกำหนดแนวทางการศึกษาต่อในต่างประเทศ ดังนั้น ในทางปฏิบัติ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจึงมักจะหลีกเลี่ยงวิธีการสื่อสารด้วยการสัมผัส ที่จะทำให้เกิดความเสียหายและเป็นการไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติได้

ด้านที่ 5 การสื่อสารด้วยการกระทำ (Taking Action Communication): ในกระบวนการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ นอกเหนือจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face) ในขณะที่ผู้ใช้บริการเดินทางมาขอรับคำปรึกษาที่บริษัท แล้วนั้น การ

สื่อสารระหว่างผู้ให้คำปรึกษา กับผู้ใช้บริการยังสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องมีการพบปะพูดคุยแบบเผชิญหน้า แต่ใช้วิธีการที่เรียกว่า การสื่อสารแบบกระทำ โดยผ่านเครื่องมือสื่อสารประเภทต่าง ๆ เช่น การโทรศัพท์ติดตามผลการให้ข้อมูลและให้ข้อมูลเพิ่มเติม รวมถึงการส่งเอกสารตอบรับการสมัครเรียน ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ซึ่งถึงแม้ว่าการสื่อสารด้วยการกระทำผ่านเครื่องมือสื่อสารเหล่านี้ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ บางท่านอาจคิดว่าไม่มีความจำเป็นต้องมีทักษะใด ๆ มากมาย แต่ในความเป็นจริงแล้ว การสื่อสารแบบการกระทำ ที่ทั้งผู้ให้คำปรึกษา และผู้ใช้บริการต่าง ๆ ไม่เห็นหน้าซึ่งกันและกัน โดยมีเพียงแต่การสื่อสารด้วยเสียงผ่านโทรศัพท์ หรือการเขียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ยังต้องมีทักษะและความระมัดระวังในการสื่อสาร ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจผิดในเนื้อหาข้อมูลที่ต้องการสื่อถึงผู้ใช้บริการก็เป็นได้

จากการศึกษาเนื้อหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ดังกล่าวข้างต้น สรุปภาพรวมได้ว่า จุดมุ่งหมายสำคัญของการนำเสนอเนื้อหาสาระในส่วนนี้ของทักษะที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษา ตามคู่มือฉบับนี้ ไม่ใช่การมุ่งเน้นที่ความสามารถในการฟัง พูด อ่าน หรือเขียนภาษาอังกฤษ เพื่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ของสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ หากแต่เป็นการนำเสนอแนวทางการสื่อสารแก่ผู้ใช้บริการด้วยรูปแบบต่าง ๆ ทั้งภาษา น้ำเสียง กิริยาท่าทาง รวมทั้งการกระทำ ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ฟังปฏิบัติ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในกระบวนการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติต่อไป

วิธีการสอน / กิจกรรม

1. วิทยากรกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน
2. วิทยากร นำเข้าสู่บทเรียน ด้วยการเชิญ ตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่เป็นอาสาสมัครในการแสดงบทบาทสมมติ จำนวน 5 คน โดยมีรายละเอียดการแสดงบทบาทสมมติแต่ละคนดังนี้

คนที่ 1: สายธาร (นามสมมติ)

สายธาร เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในสหรัฐอเมริกา ไม่ว่าจะเป็นระดับมัธยมศึกษา ปริญญา หรือ หลักสูตรภาษาอังกฤษ รวมทั้งการทำ

วีซ่า จึงทำให้เธอสามารถบอกข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการแบบ “Non-Stop” ได้ตลอดระยะเวลาการให้คำปรึกษา

คนที่ 2: ฎา (นามสมมติ)

ฎา ชายหนุ่มร่างสันทัด ของบริษัท และด้วยความที่เป็นคนตัวใหญ่ จึงทำให้สุดหล่อ มักจะเคยชินกับการพูดเสียงดัง จนทำให้ผู้คนรอบข้างตกอกตกใจอยู่เสมอ

คนที่ 3: น้ำฟ้า (นามสมมติ)

น้ำฟ้า ลูกสาวคนสวยของบริษัท เธอเข้ามาทำหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษา ของบริษัท เพราะคุณแม่ของเธอต้องการให้เธอสืบทอดกิจการ แต่เพราะด้วยความที่เธอสุดสวยเป็นลูกสาวคนเดียวของครอบครัว เธอจึงได้รับการเลี้ยงดูแบบตามใจ และมักไม่ค่อยเก็บอารมณ์ซักเท่าไร ด้วยการแสดงออกทางสีหน้าและสายตา เวลาที่ผู้ใช้บริการขอให้เธอช่วยหาข้อมูลเพิ่มเติมขึ้น

คนที่ 4: ธารา (นามสมมติ)

ธารา เป็นผู้ที่ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มาเป็นเวลามากกว่า 10 ปี ซึ่งตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานของ ธารา จะเป็นที่รักของน้อง ๆ ที่ใช้บริการอย่างมาก เพราะไม่เพียงแต่การให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและเปิดเผย แต่ธารา ยังแสดงออกถึงความห่วงเป็นใยน้อง ๆ เหล่านั้น เวลาที่พวกเขามีปัญหา ด้วยการจับมือ หรือ ตะไหล่เบา ๆ

คนที่ 5: ปฐพี (นามสมมติ)

ปฐพี ทำหน้าที่ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เป็นระยะเวลาเพียง 2 ปี จึงทำให้ปฐพี ยังไม่มีความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการมากนัก ทั้งปฐพี ยังเป็นพูดไม่เก่งอีกด้วย ดังนั้นเขาจึงเลือกใช้วิธีการติดต่อกับผู้ใช้บริการ ด้วยการส่งข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ ผ่านทาง e-mail ของผู้ใช้บริการอยู่เป็นประจำ

3. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม ช่วยกันอภิปรายรูปแบบการสื่อสารในแต่ละบทบาทสมมติที่นำเสนอข้างต้น ซึ่งกำหนดให้แต่ละกลุ่มทำการอภิปรายเพียง 1 บทบาทที่ไม่ซ้ำกับกลุ่มอื่น โดยใช้ระยะเวลาในการอภิปรายประมาณ 45 นาที

4. วิทยากรให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมานำเสนอผลการอภิปรายบทบาทสมมติที่กลุ่มของตนเองได้ช่วยกันอภิปราย

5. วิทยากรบรรยายและสาธิตให้เห็นรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

6. ภายหลังจากที่วิทยากรบรรยายและสาธิตแล้ว วิทยากรได้ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมลองฝึกทักษะการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จากนั้น จึงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้ไปปรับลักษณะการสื่อสารกับผู้ให้บริการฯ ในระหว่างการปฏิบัติงานจริง

7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน กลับมาเข้าร่วมประชุมกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง พร้อมทั้งนำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการปรับวิธีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ให้แก่สมาชิกในแต่ละกลุ่มของตนเอง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้

8. ตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม ออกมานำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการปรับวิธีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ จากสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง

9. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ร่วมกันวิเคราะห์ข้อค้นพบที่นำเสนอโดยตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม และช่วยกันนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำความรู้ที่ได้ไปปรับวิธีการสื่อสารแบบต่าง ๆ ที่ใช้กับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

10. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน นำข้อสรุปที่ได้จากการนำเสนอของที่ประชุมไปปรับใช้เพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะด้านทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอีกครั้งหนึ่ง

สื่อการสอน

1. คู่มือการเรียนรู้
2. เนื้อหาการแสดงบทบาทสมมติ
3. กระดาษ A4
4. อุปกรณ์เครื่องเขียน

การประเมินผล

การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะด้านบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีรายละเอียดการประเมินผลดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Test)

วิธีการประเมินผล: การสังเกตพฤติกรรม และประเมินจากผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระหว่างการประเมินผล
การปฏิบัติงานครั้งที่ 1 และครั้งที่ 3 มีอัตราเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

ช่วงเวลาการประเมินผล: ระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

หมวดที่ 2 สมรรถนะด้านทักษะ

บทเรียนที่ 4

ทักษะการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ขอบเขตของบทเรียน

1. แนวทางการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ
2. วิธีการวิเคราะห์ปัญหา
3. การคิดอย่างเป็นระบบ
4. การระดมสมอง
5. การตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาและลงมือปฏิบัติ

จุดมุ่งหมายของบทเรียน

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ:

1. มีแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบได้
2. กำหนดจิตให้รู้จักยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้นได้
3. มีวิธีการทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น
4. วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้นได้
5. มีวิธีการคิดอย่างเป็นระบบ
6. ตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมได้
7. ลงมือปฏิบัติตามแนวทางที่ตัดสินใจเลือกเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

เนื้อหาสาระของบทเรียน

“พี่คะ ช่วยหนูหน่อยสิคะ คือหนูถูกปฏิเสธวีซ่า เพราะทาง immigration เค้่าเจอว่า หนู overstay ไป 2 เดือน หลังจากวีซ่าหมดอายุ ก็แหม หนูไม่รู้นี่คะว่า ต้องมีการต่อวีซ่าด้วยหรอ !!”

“พี่ ผมสอบตก 3 วิชาในเทอมนี้ นะ ทางมหาวิทยาลัย เค้่าจะไม่ให้ผมเรียนแล้ว ผมจะทำ ใงดีพี่ นี้ แม่ก็ด่าหาว่าส่งไปเรียน ก็ไม่เรียน พี่ช่วยผมหน่อยนะ”

ตัวอย่างปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการในระหว่างการศึกษานานาชาติ ดิฉันเชื่อเหลือเกินว่า ทุกท่าน ต่างเคยประสบปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มาแล้วแทบทั้งสิ้น แต่ ทั้งนี้พวกเราจะมีวิธีแก้ไขปัญหเหล่านี้ อย่งไร ...ปล่อยมันไป อย่งเองช่วยไม่ได้ หรือ จะพยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น แล้วประคองให้ผู้ใช้บริการเหล่านั้น สามารถศึกษาต่อในต่างประเทศ ได้จนสำเร็จ

ทั้งนี้ในฐานะของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อย่งเรา ๆ ท่าน ๆ ดิฉันเชื่อว่า ทุกท่านในคงจะไม่ยอมปล่อยให้กรณีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ หลุดลอยไป หากแต่พวกเราทั้งหลายจะต้องพยายามหาทางแก้ไขปัญหต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งนั่นอาจจะไม่ใช่ว่่งงายตายนัก สำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่อาจจะยังไม่เคยพบเจอปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ซักเท่าใดนัก และด้วยข้อจำกัดของความสามารถในด้านการแก้ไขปัญหเหล่านี้เองที่ทำให้ ความสำคัญของทักษะการแก้ไขปัญห ทวีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า “ทักษะการแก้ไขปัญห” เป็นทักษะอันดับต้น ๆ ที่นายจ้างต่างให้ความสำคัญและอยากให้ผู้น้องหรือพนักงานของตนเองมีความสามารถในด้านนี้เป็นอย่งมาก แต่อย่งไรก็ตาม ดูเหมือนอาจจะไม่ใช่ว่่งงายตายซักเท่าไรหร่นักกับความสามารถในการแก้ปัญหที่เกิดขึ้น เพราะเมื่อใดที่ปัญหามันถาโถมเข้ามา ก็เปรียบได้กับพายุขนาดย่อม ๆ ที่ทำให้เราท่านทั้งหลาย ล้มเซไปได้เหมือนกันนะคะ

อย่งไรก็ตาม การจัดการจัดพายุปัญหาก็ดูจะไม่ยากเย็นซักเท่าไร หากเรารู้จักวิธีการที่จัดการกับมันอย่งชาญฉลาด ซึ่งเนื้อหาในหน่วยนี้ จะได้กล่าวถึง แนวทางการจัดการปัญหาอย่งเป็นระบบ และสามารถนำไปปรับใช้ได้กับทุก ๆ สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจริง แล้วการแก้ปัญหาก็ไม่ใช่เรื่องที่น่ากลัวอีกต่อไป ลองปฏิบัติตามดูนะคะ

ขั้นที่ 1 การกำหนดจิตใจของเราที่มีต่อปัญหาที่เกิดขึ้น

จุดเริ่มต้นของการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ดูเหมือนจะไม่ได้ไปห่างไกลจากท่านทั้งหลายสักเท่าไร หากแต่เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของเรานั้นเอง ก็คือ การกำหนดจิตใจให้รู้จักยอมรับปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งการมีทัศนคติที่ดีต่อการแก้ไขปัญหา ซึ่งการกำหนดจิตใจในลักษณะเช่นนี้ ดูเหมือนว่าจะพุดง่ายกว่าการปฏิบัติ หากแต่ถ้าท่านทั้งหลายได้ยอมรับถึงข้อดีของการแก้ปัญหา ย่อมทำให้เราไม่มีความกลัวที่จะเผชิญต่อปัญหาที่เกิดขึ้นอีกต่อไป

ขั้นที่ 2 ทำความเข้าใจปัญหา

หลังจากที่ท่านทั้งหลาย เริ่มกำหนดจิตใจให้ยอมรับการปัญหาที่เกิดขึ้นและมีทัศนคติที่ดีต่อการแก้ปัญหาแล้วนั้น ในขั้นตอนต่อไปก็คือ การทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมีวิธีการทำความเข้าใจปัญหาอย่างง่าย ๆ ก็คือ การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นพนักงานเอกสาร หรือ บันทึกรายต่าง ๆ ที่จัดเก็บไว้ในประเด็นปัญหาที่เหมือนหรือมีความใกล้เคียงกับปัญหาที่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม วิธีการทำความเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งง่ายที่สุดก็คือ “การถามผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งที่อยู่ภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กรของเรา เพราะบางครั้งการทำความเข้าใจปัญหา ก็อาจจะเป็นเหมือนกับที่คำโบราณได้กล่าวไว้ว่า “เส้นผมบังภูเขา” นั่นเอง

ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อหาต้นตอของปัญหา

การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาต้นตอสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ท่านทั้งหลายอาจจะทำได้หลายวิธี เช่น การสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับปัญหา เช่น ข้อความที่ส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ที่มีการกล่าวถึงประเด็นที่เกิดขึ้นเป็นปัญหา หรือ แม้กระทั่งการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ในเอกสารประชาสัมพันธ์ของสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา รวมทั้งการสอบถามข้อเท็จจริง จากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหา และเมื่อได้ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้มาเรียบร้อยแล้ว การนำข้อค้นพบที่ได้มากทำ ผังความคิด หรือที่เราเรียกว่า “My Mapping” ดูจะเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถหาความเชื่อมโยง และทำให้มองเห็นภาพรวม (Bird eye view) ได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้ท่านทั้งหลายสามารถมองทะลุปรุโปร่งถึงต้นตอที่สำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจน

ขั้นที่ 4 การคิดอย่างเป็นระบบ

หลายต่อหลายครั้งที่เราจะพบว่า ู้ ๆ อยู่ว่าปัญหานั้นเกิดขึ้นจากสาเหตุอะไร แต่ทำอย่างไรเราก็คิดไม่ออกว่าควรจะทำอย่างไร หรือด้วยวิธีไหน สมอมันตันและตื้อ ซึ่งนั่นถือว่าเป็นอาการของการ “คิดไม่เป็น” ซึ่งดิฉันไม่ได้หมายความว่าถึง คนโง่ หรือคนไม่ฉลาด แต่สิ่งที่ดิฉันอยากจะแสดงความคิดเห็นคือ การทำอย่างไรที่จะให้ท่านทั้งหลายกลายเป็นบุคคลที่เรียกว่า “คิด

เป็น” ทั้งนี้ คำว่า คิดเป็นในที่นี้ มีด้วยกันหลายมิติ เช่น การคิดเชื่อมโยง ต่อไปได้เรื่อย ๆ จนกว่าจะ
ได้พบคำตอบที่เหมาะสม การแบบเปรียบเทียบ เป็นการคิดแบบเปรียบเทียบระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้น
ขึ้นกับปัญหาอื่นที่กำลังเกิดขึ้นหรือ เคยเกิดขึ้นมาแล้ว การคิดแบบขั้น ๆ เป็นลักษณะการคิดแบบ
วางแผน ซึ่งดูเหมือนจะไปได้ดีกับ รูปแบบการคิดแบบหลากหลาย ที่ผู้คิดมักจะพยายามค้นคว้าหา
แนวทางการแก้ไขปัญหาและคำตอบที่หลากหลาย เรียกได้ว่า คิดไป ค้นคว้าไปก็เป็นได้ ทั้งนี้
รูปแบบการคิดต่าง ๆ เหล่านี้ ถือว่าเป็นลักษณะของผู้คิดเป็นทั้งสิ้น และก็สุดแล้วแต่ผู้คิดที่จะนำ
รูปแบบการคิดลักษณะใดไปใช้ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 5 การระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหา

ตั้งคำโบราณที่ว่า “หลายหัว ดีกว่าหัวเดียว” ดูเหมือนจะจริงและใช้ได้กับการแก้ไขปัญห
ในทุกสถานการณ์ ทั้งนี้ เพราะถึงแม้ว่าในบางปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษา
นานาชาติอย่างเราจะสามารถแสดงบทบาท ชนิดที่เรียกว่า One Man Show ได้ก็ตาม หากแต่
ในบางครั้งการได้รับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น รวมทั้งการนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่
หลากหลาย ย่อมเป็นเสมือนการเปิดกะลาให้กับตัวน้อยได้มองเห็นโลกกว้างได้เช่นกัน เพราะจ
เชื่อเถอะว่า ถึงแม้เราจะมีความสามารถมากมายเพียงใด แต่การมองปัญหาจากสายตาเพียงค
เดียวกับอีกหนึ่งสมอง ย่อมไม่สามารถมองเห็นปัญหาที่ซ่อนอยู่ได้อย่างทั่วถึงและชัดเจนอย่าง
แน่นอน

ขั้นที่ 6 การตัดสินใจเลือก

หลังจากที่ได้มีการระดมสมองจนกระทั่งได้ทางเลือกต่าง ๆ สำหรับการแก้ไขปัญห
นั้น ในขั้นตอนนี้ก็มาถึงทางเลือกที่ ท่านทั้งหลายจำเป็นต้องเลือกที่เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติ
อันนำไปสู่การแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น แต่ทั้งนี้ ปัญหาที่เกิดขึ้นมาอีกว่า แล้วจะเลือกอย่างไรให้มันถูก
ซึ่งจริง ๆ แล้ว ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทางเลือกใดก็ตาม อยากรให้ท่านทั้งหลายลองตั้งคำถาม
เหล่านี้กับตนเองก่อน

1. ท่านใช้ความรู้สึกหรืออารมณ์มากเกินไปหรือไม่ในการตัดสินใจ
2. ข้อมูลที่ท่านได้มาถูกต้องหรือไม่
3. ความคิดของท่านเป็นการคิดแบบวงกลม จนหาทางออกไม่ได้หรือไม่
4. ท่านสามารถไล่เรียงลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นได้หรือไม่
5. ท่านคิดค้น และมัดแต่แก้ที่ปลายเหตุหรือไม่
6. ท่านมีจิตอกุศล หรือ ผู้ร่วมเสนอความคิดมีจิตอกุศล ในการแก้ปัญหหรือไม่
7. ท่านรีบร้อนตัดสินใจหรือไม่

ประเด็นคำถามเหล่านี้ จะเปรียบเสมือน เบรกรถยนต์ที่ดีก่อนที่ท่านทั้งหลายจะตัดสินใจ เลี้ยวไปในทางเลี้ยวที่ถูกต้องและเหมาะสมสำหรับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ขั้นที่ 7 ลงมือแก้ไขปัญหา

บางครั้ง การแก้ไขปัญหาก็อาจจะมาสะดุดหยุดลงตรงการลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาก็เป็นได้ ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้น ก็นับว่าน่าเสียดายอย่างยิ่ง เพราะกว่าจะฝ่าฟันอุปสรรคการวิเคราะห์ปัญหา และค้นหาทางเลือกจนมาถึงขั้นตอนนี้ ไม่ใช่เรื่องง่ายซักเท่าไร ดังนั้น อย่าให้ความกลัวเข้ามาเป็นอุปสรรคในการลงมือแก้ไขปัญหาก็แต่ต้องอาศัยความกล้า และรู้จักบริหารความเปลี่ยนแปลง รวมทั้งปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นตามมาภายหลังจากการลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาก็ย่อมจะทำให้ผู้ลงมือปฏิบัติเกิดการเรียนรู้ได้อย่างแน่นอน

ขั้นที่ 8 การติดตามผลการปฏิบัติและป้องกันปัญหา

ภายหลังจากการลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นแล้วนั้น การติดตามผลการแก้ไขปัญหาย่อมเป็นสิ่งที่ท่านทั้งหลายควรจะต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะเนื่องจากข้อค้นพบที่ได้จากการติดตามผล ไม่ว่าจะด้วยวิธีการตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้จากการแก้ปัญหา สำหรับในกรณีที่ปัญหานั้นปรากฏผลลัพธ์อย่างชัดเจน หรือ แม้จะเป็นการแอบดู แอบสังเกต ผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาที่ได้ปฏิบัติไปแล้วแต่เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปปรับปรุงแนวทางการแก้ไขปัญหาก็รวมทั้งการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้แทบทั้งสิ้น

ทั้งนี้ บทสรุปของการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาก็เกิดขึ้นนั้น จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการดำเนินการทั้ง 8 ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น เป็นการนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหามาในภาพรวมซึ่งผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกท่าน สามารถนำขั้นตอนหลัก ๆ เหล่านี้ ไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคงจะไม่ผิดกติกาแต่อย่างใด หากผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษาคอนใด ต้องการปรับเปลี่ยนขั้นตอนหรือรูปแบบการแก้ไขปัญหาก็เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของตนเอง ทั้งนี้ เพราะไม่ว่าจะมีรูปแบบหรือขั้นตอนการแก้ไขปัญหายังไง แต่ผลลัพธ์สุดท้ายที่เกิดขึ้นคือความสามารถในการแก้ไขปัญหาก็และการเรียนรู้ของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อันจะนำไปสู่ความคงอยู่ของทักษะการแก้ไขปัญหานั้นเป็นทักษะที่สำคัญประการหนึ่งของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการสอน / กิจกรรม

1. วิทยากรกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน

2. วิทยากร นำเข้าสู่บทเรียน ด้วยการนำเสนอกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริง โดยมีรายละเอียดดังนี้

“กีฟ (นามสมมติ) ต้องการเดินทางไปศึกษาหลักสูตรปริญญาโท ณ มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในนครเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย แต่เนื่องจากความรู้การสื่อสารภาษาอังกฤษ ของ กีฟ อยู่ในระดับต่ำมากจึงทำให้ทางมหาวิทยาลัยกำหนดให้กีฟ จำเป็นต้องลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ เพื่อปรับพื้นฐานเป็นระยะเวลาจนถึง 55 สัปดาห์ ก่อนการเข้าเรียนในหลักสูตรปริญญาโท ซึ่งข้อกำหนดของทางมหาวิทยาลัยในการลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ ยาวนานเช่นนี้ ทำให้กีฟและคุณแม่ของเธอไม่ค่อยยอมรับซักเท่าไร เพราะกีฟและคุณแม่ คิดว่า กีฟน่าจะใช้เวลาแค่ 45 สัปดาห์ ก็เพียงพอแล้วสำหรับการปรับพื้นฐานภาษาอังกฤษก่อนการเข้าเรียนหลักสูตรปริญญาโท จึงทำให้กีฟและคุณแม่ ขอต่อรองกับทางมหาวิทยาลัยในการลดระยะเวลาการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษดังกล่าว ซึ่งการลดระยะเวลาการเรียนดังกล่าวนี้ ทางมหาวิทยาลัยได้ออกเอกสารชี้แจง และสงวนสิทธิการเรียกร้องใด ๆ ก็ตามในกรณีถ้ากีฟมีการชำระเงินมัดจำหลักสูตรปริญญาโท แต่ไม่สามารถลงทะเบียนเรียนหลักสูตรปริญญาโท ได้หลังจากการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพียงแค่ 45 สัปดาห์ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยมีความเห็นว่า กีฟ จะไม่สามารถสอบผ่านการประเมินผลภาษาอังกฤษสำหรับการเข้าเรียนหลักสูตรปริญญาโท ภายหลังจากการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษแค่ 45 สัปดาห์ แทนที่จะเป็น 55 สัปดาห์

ทั้งนี้ สืบเนื่องจากการออกจดหมายเตือนฉบับดังกล่าว ส่งผลให้กีฟและคุณแม่ของเธอ ตัดสินใจไม่ชำระเงินมัดจำหลักสูตรปริญญาโท ซึ่งส่งผลให้กีฟได้รับวีซ่าประเภทนักเรียนสำหรับการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษ ระยะเวลา 45 สัปดาห์ แทนที่จะได้รับวีซ่าที่ครอบคลุมทั้งหลักสูตรภาษาอังกฤษ และหลักสูตรปริญญาโท รวมระยะเวลาทั้งสิ้นประมาณ 2 ปี และสุดท้ายผลการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะเวลา 45 สัปดาห์ ก็ปรากฏดังที่มหาวิทยาลัยคาดไว้คือ กีฟ ไม่สามารถสอบผ่านการประเมินผลความรู้ภาษาอังกฤษตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อเข้าเรียนหลักสูตรปริญญาโท จึงทำให้กีฟ ตัดสินใจลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติมอีก 2 ครั้ง โดยแบ่งเป็นการลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ครั้ง 1 ระยะเวลา 10 สัปดาห์ และ ลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติม ครั้งนี้ 2 ระยะเวลา 5 สัปดาห์ ซึ่งการลงทะเบียนเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติมดังกล่าวทั้ง 2 ครั้ง กีฟ ไม่ได้แจ้งให้ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ (พีอ้อย - นามสมมติ) ที่ดูแลกีฟในเรื่องการเรียนที่มหาวิทยาลัยดังกล่าว จึงทำให้พีอ้อยไม่ทราบเรื่องใด ๆ ที่เกิดขึ้นในการลงทะเบียนของกีฟเลย

นอกจากนี้ กิฟเองก็ไม่ได้ให้ความสนใจกับเอกสารวีซ่านักเรียนที่ผู้ให้คำปรึกษา ที่พี่อ้อยมอบให้ตั้งแต่ก่อนเดินทางออกจากประเทศไทย จึงทำให้กิฟไม่ได้เฉลียวใจแม้แต่น้อยว่าวีซ่าของเธอ นั้น หมดยุติไปตั้งแต่สิ้นสุดการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษระยะเวลา 45 สัปดาห์แล้ว และเป็นเหตุให้กิฟ ไม่ได้ดำเนินการต่ออายุวีซ่าสำหรับช่วงระยะเวลาการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติม 15 สัปดาห์ ดังกล่าวข้างต้น จนกระทั่งถึงวันที่กิฟกำลังจะสำเร็จการเรียนหลักสูตรภาษาอังกฤษเพิ่มเติม และเตรียมตัวเดินทางกลับประเทศไทยเพื่อมาพักผ่อนในช่วงหยุดเทศกาลปีใหม่ กิฟจึงได้ทราบว่า ตนเองอยู่ในประเทศออสเตรเลียอย่างผิดกฎหมายตลอดระยะเวลาประมาณ 15 สัปดาห์ ที่ผ่านมา และด้วยความผิดในการอยู่อาศัยในประเทศออสเตรเลียโดยไม่มีวีซ่าที่ถูกต้อง (Overstay) ส่งผลให้กิฟถูกขึ้นทะเบียนการลงโทษ ห้ามเดินทางเข้าประเทศออสเตรเลียอีกเป็นเวลา 3 ปี

เมื่อเดินทางกลับมาถึงประเทศไทย กิฟกลับไม่ให้ความสำคัญกับบทลงโทษดังกล่าว และยังคงต้องการเดินทางเข้าประเทศออสเตรเลียอีก โดยเธอได้เลือกไปสมัครเรียนหลักสูตรปริญญาโท ในมหาวิทยาลัยอีกแห่งซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีมาตรฐานการศึกษาต่ำกว่ามหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ กิฟต้องการเข้าเรียน รวมทั้งการใช้บริการบริษัทแนะแนวการศึกษานานาชาติที่ไม่ได้มาตรฐาน จึงส่งผลให้การยื่นคำร้องขอวีซ่าในการเดินทางเข้าประเทศออสเตรเลียของกิฟ ถูกปฏิเสธ และทำให้สถานการณ์ในการยื่นคำร้องขอวีซ่าของกิฟยิ่งเลวร้ายมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม กิฟยังคงไม่ละความพยายามในการเดินทางเข้าประเทศออสเตรเลีย กิฟจึงได้เดินทางกลับมาปรึกษาพี่อ้อย (ผู้ให้คำปรึกษา คนเดิม) ที่เคยดูแลกิฟตั้งแต่การเดินทางไปศึกษาในประเทศออสเตรเลียครั้งแรก แต่ดูเหมือนว่าสถานการณ์ในการยื่นคำร้องขอวีซ่าของกิฟในครั้งนี้นี้ ซึ่งเป็นครั้งที่ 3 จะไม่ได้ง่ายอย่างที่คิด เพราะเนื่องด้วยการถูกลงโทษห้ามเดินทางเข้าประเทศเป็นระยะเวลา 3 ปี และการถูกปฏิเสธวีซ่ามาก่อนหน้านี้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาวีซ่าจำเป็นต้องพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน และจากผลการพูดคุยภายในระหว่างพี่อ้อย (ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ดูแลกิฟ) กับเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาวีซ่า พบว่าโอกาสที่กิฟจะได้รับการอนุมัติวีซ่าในการยื่นคำร้องขอวีซ่าครั้งนี้ เป็นได้ยาก เพราะเนื่องด้วยการถูกลงโทษห้ามเดินทางเข้าประเทศเป็นระยะเวลา 3 ปีถือว่าการลงโทษ ขั้นรุนแรง ซึ่งการถอดบทลงโทษดังกล่าวเป็นไปได้ยากมาก.....”

จากกรณีศึกษาดังกล่าวข้างต้น ถ้าท่านเป็นพี่อ้อย (ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ดูแลกิฟ) ท่านมีแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งหาวิธีการแก้ไขที่เหมาะสมได้อย่างไร

3. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม ช่วยกันวิเคราะห์และอภิปรายแนวทางการแก้ไขปัญหามาจากกรณีศึกษาดังกล่าวข้างต้น โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 60 นาที
4. วิทยากรให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมานำเสนอผลการอภิปรายจากกรณีศึกษาดังกล่าวข้างต้น โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคนอื่น ๆ ช่วยกันสะท้อนความคิดเห็นและตั้งคำถาม
5. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนช่วยกันสรุปประเด็นการวิเคราะห์ปัญหาที่ได้จากการนำเสนอโดยตัวแทนกลุ่มการเรียนรู้ทุกกลุ่ม
6. วิทยากรบรรยายเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งการวิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม
7. ภายหลังจากที่วิทยากรบรรยายแล้ว วิทยากรได้ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้ากลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง และลองฝึกทักษะการแก้ไขปัญหา โดยยกตัวอย่างสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานจริงของสมาชิกกลุ่มการเรียนรู้ และนำเสนอต่อที่ประชุม จากนั้น จึงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่เกิดขึ้นจริง
8. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน กลับมาเข้าร่วมประชุมกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง พร้อมทั้งนำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการประยุกต์ใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้เรียนรู้จากการเข้ารับการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง
9. ตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม ออกมานำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการประยุกต์ใช้แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการนำปฏิบัติทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจริง
10. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ร่วมกันวิเคราะห์ข้อค้นพบที่นำเสนอโดยตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม และช่วยกันนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งนำกลับไปปรับปรุงใช้กับผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อีกครั้ง

สื่อการสอน

1. คู่มือการเรียนรู้
2. กรณีศึกษา
3. กระดาษ A4 และอุปกรณ์เครื่องเขียน

การประเมินผล

การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะด้านบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีรายละเอียดการประเมินผลดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Test)

วิธีการประเมินผล: การสังเกตพฤติกรรม และประเมินจากผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 1 และครั้งที่ 3 มีอัตราเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

ช่วงเวลาการประเมินผล: ระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

หมวดที่ 3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

บทเรียนที่ 5

บุคลิกลักษณะที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ขอบเขตของบทเรียน

1. การสร้างความประทับใจแรก
2. บุคลิกภาพภายนอกที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
3. กิริยามารยาทของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จุดมุ่งหมายของบทเรียน

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านบุคลิกภาพที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมี:

1. การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ
2. การแสดงกิริยามารยาทที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

เนื้อหาสาระของบทเรียน

“อ๊วย อะไรกันนี่ เจ้าหน้าที่บริษัท นี่แต่งตัวอย่างกับเพิ่งลุกจากที่นอน !!!”

“นี่พูดจาให้มันสุภาพ มีหางเสียงกว่านี้หน่อยสิ ไม่ใช่อะไร ทำเป็นมะนาวไม่มีน้ำไปได้”

เสียงตำหนิเหล่านี้ เป็นอีกหนึ่งเสียงสะท้อนที่เราท่านทั้งหลายอาจจะเคยได้ยิน หรือแม้แต่เห็นด้วยตนเองมาแล้วแถบทั้งสิ้น ซึ่งคงจะไม่ผิดนักจะถ้าบอกว่า สิ่งที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก ก็คือตัวเรา ตัวของท่านผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ นั่นแหละ และลองคิดดูซิคะว่า จะเป็นอย่างไรถ้าหากเมื่อผู้ให้บริการเดินทางเข้ามาในบริษัท แล้วก็เจอว่าผู้ให้คำปรึกษา ที่ออกมาพบผมเผ่ายุ่งเหยิง แต่งตัวไม่เรียบร้อย แถบทำด้วยเศษผักจากอาหาร

มือกลางวันที่ผ่านมายังติดอยู่บนพื้น เห็นแค่นั้น ดิฉันว่าผู้ใช้บริการคงจะไม่รื้อที่จะเดินกลับออกไปจากบริษัทฯ โดยทันทีเป็นแน่

ทั้งนี้ หลายท่านอาจจะพากันหัวเราะ หาวว่าเป็นเรื่องตลก และพูดเกินความจริงหรือไม่ แต่เชื่อมั้ยคะว่า มีผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หลายต่อหลายท่านเป็นแบบนั้นจริง ๆ หรือไม่เช่นกันก็จะเป็นพวกที่เรียกว่า “หน้าไม่รับแขก” เพราะว่าพอเจอ ผู้ใช้บริการถามนั่นถามนี่ เข้าหน่อย ก็ชักสีหน้าซะแล้ว ซึ่งจริง ๆ แล้ว ต้องว่า หลายท่านอาจจะคิดว่าเรื่องของการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อาจจะไม่ได้อะไรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ หากแต่ดิฉันอยากจะเชิญชวนให้ทุกคนได้ลองมองย้อนกลับไปดูซักนิดนึงว่า การทำหน้าที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ถือเป็น การให้บริการด้านวิชาการแขนงหนึ่งเช่นเดียวกัน ที่ผู้ทำหน้าที่ควรจะต้องบุคลิกลักษณะที่เหมาะสมและแสดงออกถึงความเป็นผู้เชี่ยวชาญที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ใช้บริการและผู้พบเห็น ซึ่งเนื้อหาในบทเรียนนี้ ไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติเท่านั้น หากแต่ยังสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

จากการศึกษาของจิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า “ความประทับใจแรกเป็นความประทับใจที่ยาวนาน (First impression is lasting impression)” ซึ่งจากคำกล่าวนี้นเองที่แสดงให้เห็นถึงการสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการตั้งแต่แรกเห็นเปรียบเสมือนการทลายกำแพงต่าง ๆ ที่จะเข้าขัดขวางต่อการให้บริการในอนาคต ทั้งนี้ ในการสร้างความประทับใจแรก จะเกิดขึ้นได้ภายในช่วงระยะเวลาไม่เกิน 10 วินาที และ ประมาณร้อยละ 70 ของสิ่งทำให้เกิดความประทับใจแรกก็คือ บุคลิกภาพภายนอกและมารยาทต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการแสดงออก และนั่นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ประกอบการวิชาชีพในทุกสาขาวิชาควรจะทำให้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

การสร้างความประทับใจแรกแก่ผู้ใช้บริการ

อาวุธประจำกายชิ้นหนึ่งที่สำคัญของผู้ให้บริการคือ “รอยยิ้ม” ที่จะสร้างบรรยากาศต่าง ๆ ให้รู้สึกผ่อนคลาย เป็นกันเอง และคลี่คลายสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ในการสร้างรอยยิ้มแรกแห่งการให้บริการนั้น จะต้องเป็นรอยยิ้มที่เกิดขึ้นอย่างจริงใจแล้วยิ้มเช่นใดหละที่จะเรียกว่ายิ้มจริงใจ

1. การยิ้มที่ผู้ยิ้มรู้สึกผ่อนคลาย ไม่เกร็งหรือฝืนธรรมชาติ รอยยิ้มปรากฏขึ้นก็จะเป็นยิ้มที่ประทับใจ

2. การสร้างรอยยิ้มที่เป็นธรรมชาติ เช่นอาจจะเริ่มจากการอมยิ้มก่อน แล้วจึงยิ้มจนเห็นฟัน และเมื่อหยุดยิ้มก็ควรจะปิดริมฝีปากและกลับอยู่ในระดับการอมยิ้มเช่นเดิม ซึ่งการฝึกฝนการยิ้มในลักษณะเช่นนี้จะทำให้เกิดความเคยชินและดูเป็นธรรมชาติ อีกทั้งยังสามารถปฏิบัติได้ในทันทีทันใด

3. รอยยิ้มที่เกิดขึ้นจากการมองโลกในแง่ดีและมีความเบิกบานในจิตใจ ซึ่งการยิ้มที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในย่อมส่งผลสะท้อนสู่รอยยิ้มที่ปรากฏภายนอกโดยไม่มี การเสแสร้ง

4. การยิ้มสบาย ๆ กล่าวคือไม่มากเกินไป หรือ เก้ง ซึ่งทำให้ดูเหมือนเป็นการเสแสร้งยิ้ม นั่นเอง

5. การยิ้มด้วยความรู้สึกเป็นมิตร ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้รอยยิ้มที่ปรากฏขึ้นที่มีความรู้สึกอยากเป็นเพื่อน และมอบความรู้สึกดี ๆ แก่ผู้ที่พบเห็น

บุคลิกภาพภายนอก

การนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพภายนอกในที่นี้ หมายรวมถึง ลักษณะการแต่งกาย และอิริยาบถของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ฟังแสดงออก โดยในที่นี้ได้แบ่งรายละเอียดต่าง ๆ ส่วนของบุคลิกภาพภายนอกไว้ดังนี้

การแต่งกาย: โดยปกติการแต่งกายของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะไม่มี การกำหนดเป็นเครื่องแบบตายตัว แต่ถึงกระนั้น ท่านทั้งหลายควรจะต้องให้ความระมัดระวังในเรื่องเครื่องแต่งกาย โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

1. คำนึงถึงตัวเอง โดยเลือกสไตล์การแต่งตัวที่เหมาะสมกับตนเอง และสร้างความมั่นใจให้กับตนเอง ซึ่งจะทำให้บุคลิกภาพของผู้สวมใส่ดูดีมากยิ่งขึ้น

2. คำนึงถึงกาลเทศะ โดยให้ความสำคัญกับสถานการณ์และสถานที่ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติควรจะมีวิจารณญาณในการพิจารณาว่า ควรแต่งกายเช่นใด ในสถานการณ์และสถานที่ใด เช่น ในสถานการณ์การทำงานปกติ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติหญิง อาจจะเลือกสวมเสื้อเชิ้ต คู่กับกระโปรงแบบสุภาพ หรือกางเกงผ้าทรงสุภาพ ในขณะที่ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติชาย อาจจะสวมเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ คู่กับกางเกงสีสุภาพ และผูกเนคไท สีและลวดลายที่เหมาะสมก็เป็นไป ซึ่งจะแตกต่างจากการแต่งกายในการเข้าร่วมการประชุมต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ทั้งชายและหญิง ควรเลือกการแต่งกายโดยใช้ชุดสุทสีสุภาพ เพื่อเป็นการแสดงความเคารพต่อสถานที่และผู้เข้าร่วมประชุมท่านอื่น ๆ รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการรู้จักกาลเทศะในการแต่งกายของตัวเองอีกด้วย

3. คำนำถึงความสะอาด สดชื่น และสุขภาพ ซึ่งความสะอาดของเสื้อผ้าของผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะแสดงออกถึงความเอาใจใส่ของตัวผู้แต่งกาย ในขณะที่ความสดชื่นของเครื่องแต่งกาย ยังบ่งบอกถึงความพิถีพิถันในการดำเนินชีวิตของผู้แต่งกาย และสุดท้ายเรื่องของความสุขภาพ ถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งในการแต่งกายของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพราะการแต่งกายสุขภาพ เหมือนหนึ่งเป็นการให้เกียรติแก่ผู้ที่เราพบปะพูดคุยด้วย

ทั้งนี้ หลักการโดยภาพรวมของการแต่งกายให้บุคลิกภาพดูดี ประกอบด้วย

1. เลือกเครื่องแต่งกายที่มีคุณภาพ ตัดเย็บประณีต ภายใต้งบประมาณที่เหมาะสม
2. ควรมีเสื้อแจ็กเกต หรือเสื้อสูทติดไว้ในรถเสมอ เพราะในบางครั้ง เราอาจจะต้องเข้าร่วมงานที่เป็นทางการโดยไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าก็เป็นได้
3. ควรเลือกเครื่องแต่งกายที่มีสีสุภาพ และเป็นโทนสีกลาง ๆ เพื่อให้สามารถสวมใส่ได้ในทุก สถานการณ์
4. การเลือกใช้ลายผ้า ควรใช้ลวดลายเรขาคณิต เพราะเป็นลวดลายกลาง ๆ ที่สามารถใช้ได้ทุกโอกาส
5. การใช้กระเป๋าคควรเป็นกระเป๋าทรงคลาสสิก
6. ควรสวมนาฬิกาข้อมือทุกครั้ง เพื่อแสดงถึงการรักษาเวลาและความเป็นมาตรฐานของการให้บริการ
7. ผู้แต่งกายหญิงอาจเพิ่มสีสันทันให้กับตนเองโดยการสวมใส่เครื่องประดับเพิ่มเติม เช่น ต่างหู แหวน กำไล/สร้อยข้อมือ แต่ควรเลือกรูปแบบสุภาพ และ ทำจากวัสดุที่ไม่แวววาวเกินไป

กิจกรรมารยาทของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ: ในที่นี้หมายถึงการ แสดงออกของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ในขณะที่อยู่ต่อหน้าผู้ให้บริการ โดยใน ขอบเขตของการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติจะเป็นไปในลักษณะของการนั่ง และ การแสดงกิริยาต่าง ๆ ระหว่างการให้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. เมื่อผู้ให้บริการเดินทางมาถึงที่บริษัทฯ ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ กล่าวต้อนรับ “สวัสดีค่ะ/ครับ” และเชิญให้นั่งไปยังโต๊ะให้คำปรึกษาซึ่งจัดไว้ โดยผู้ให้คำปรึกษา

ควรเป็นผู้เดินทางนำ โดยก่อนไปทางขวามือเล็กน้อย พร้อมทั้งผายมือออกเพื่อแสดงทิศทางการเดินไปยังโต๊ะให้คำปรึกษา

2. เชิญผู้ให้บริการนั่ง โดยผู้ให้คำปรึกษา ควรนั่งตรงข้ามกับผู้ให้บริการ และควรนั่งในลักษณะหลังตรง ไม่พิงพนัก เพราะการนั่งในทางที่สบายเกินไปจะทำให้เกิดความง่วงนอน และถือเป็นการแสดงกิริยาที่ไม่สุภาพแก่ผู้ให้บริการด้วย

3. ระหว่างการสนทนา ผู้ให้คำปรึกษา ควรมองตรงไปยังสายตาของผู้ให้บริการ และมีการพินิจหน้าตารับตามความเหมาะสม โดยผู้ให้คำปรึกษา รวมทั้งการแสดงสีหน้าอย่างเป็นธรรมชาติ และ แสดงถึงความใส่ใจในการรับฟังข้อมูลของผู้ให้บริการ

4. ระหว่างการสนทนา ผู้ให้คำปรึกษา ควรมีการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะข้อมูลต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับเนื้อหาที่กำลังดำเนินการสนทนา เพื่อแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในการสนทนา และความพยายามในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ โดยสรุปภาพรวมของการพัฒนาบุคลิกลักษณะภายนอกของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จุดเน้นที่สำคัญ คือการพัฒนาและเสริมสร้างการแสดงออกทางด้านร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นการแต่งกายภายนอกที่เหมาะสมตามกาลเทศะ รวมทั้งการแสดงอิริยาบถต่าง ๆ ที่เหมาะสมและแสดงออกถึงความเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อันจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือแก่ผู้ให้บริการ และนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการต่อไป

วิธีการสอน / กิจกรรม

1. วิทยากรกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม ๆ ละ 6 คน

2. วิทยากร นำเข้าสู่บทเรียน ด้วยการเชิญ ตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นอาสาสมัครในการแสดงบทบาทสมมติ จำนวน 5 คน โดยมีรายละเอียดการแสดงบทบาทสมมติแต่ละคนดังนี้

คนที่ 1: สุดสวย (นามสมมติ)

การแต่งกาย: สวมเสื้อเชิ้ต สีครีม คู่กับกระโปรงทรงเอ สีดำ มีลวดลายที่ชายกระโปรง สวมรองเท้าส้นสูง หุ้มส้น สีน้ำตาลอ่อน

ลักษณะท่าทาง: ยกมือไหว้ พร้อมกล่าวว่า “สวัสดีค่ะ” และยิ้มให้กับผู้ที่มาใช้บริการ จากนั้นจึงเชิญผู้ให้บริการไปนั่งที่โต๊ะให้คำปรึกษา โดยที่ สุดสวย นั่งอยู่ตรงข้ามกับผู้ให้บริการ และมีแบบฟอร์มการกรอกข้อมูลของผู้ให้บริการวางอยู่บนโต๊ะอย่างเรียบร้อย

คนที่ 2: สุดหล่อ (นามสมมติ)

การแต่งกาย: สวมเสื้อเชิ้ตสีชมพูอ่อน คู่กับกางเกงผ้าสีดำ ปลอยชายเสื้อออกมา นอกกางเกง ไม่ผูกเนคไท สวมรองเท้าหนังสีดำ มีคราบดินโคลนเปื้อนอยู่บนรองเท้า

ลักษณะท่าทาง: ยกมือไหว้ พร้อมกล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” และยิ้มให้กับผู้ที่มาใช้บริการ จากนั้น จึงเดินนำผู้ให้บริการไปนั่งที่โต๊ะให้คำปรึกษา โดยที่สุดหล่อ ได้เตรียมแบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลของผู้ให้บริการไว้บนโต๊ะอย่างเรียบร้อย

คนที่ 3: สดใส (นามสมมติ)

การแต่งกาย: สวมเสื้อยืดคอกว้าง สีส้ม คู่กับกระโปรงยีนส์ สั้นเหนือเข่า และสวมรองเท้าส้นเตี้ยสีเขียว มีดอกทานตะวันสีเหลืองสด ประดับบนรองเท้า

ลักษณะท่าทาง: ยกมือไหว้ พร้อมกล่าวคำว่า “หวัดดี” และบอกให้ผู้ให้บริการไปนั่งที่โต๊ะให้คำปรึกษาก่อน จากนั้น สดใสจึงหยิบแก้วน้ำอัดลมของตนเองมาวางบนโต๊ะให้คำปรึกษา และดื่มจนหมดก่อนจะ “เรอ” เสียงดัง ต่อนำผู้ให้บริการ

คนที่ 4: ชายชาญ (นามสมมติ)

การแต่งกาย: สวมเสื้อยืดมีปก สีฟ้า คู่กับกางเกงยีนส์สีน้ำเงินเข้ม สวมรองเท้าหนังกลับสีน้ำตาล

ลักษณะท่าทาง: กล่าวคำว่า “สวัสดีครับ” พร้อมกับพยักหน้าเล็กน้อยและยิ้มให้กับผู้ให้บริการ (ซึ่งเป็นหญิงสาวหน้าตาและรูปร่างดี) ก่อนจะเชิญไปนั่งที่โต๊ะให้คำปรึกษา และเขม่นั่งตรงข้ามผู้ให้บริการ โดยสายตาสอบมองไปที่หน้าอกของผู้ให้บริการอยู่บ่อย ๆ

คนที่ 5: ชวนฝัน (นามสมมติ)

การแต่งกาย: สวมเสื้อยืตรัดรูป คอวี สีขาว คู่กับกระโปรงผ้ายัดสีดำรัดรูป สั้นเหนือเข่า สวมรองเท้าส้นสูงสีดำ แบบเปิดส้น

ลักษณะท่าทาง: กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ” พร้อมกับยิ้มให้กับผู้ให้บริการ จากนั้นจึงเชิญผู้ให้บริการไปนั่งที่โต๊ะให้คำปรึกษา และชวนฝันเข้าไปนั่งตรงข้ามผู้ให้บริการ โดยนั่งในลักษณะไขว่ห้าง

3. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม ช่วยกันอภิปราย ลักษณะบุคลิกภาพจากบทบาทสมมติทั้ง 5 บทบาท ซึ่งกำหนดให้แต่ละกลุ่มทำการอภิปรายเพียง 1 บทบาทที่ไม่ซ้ำกับกลุ่มอื่น โดยใช้ระยะเวลาในการอภิปรายประมาณ 45 นาที

4. วิทยากรให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมานำเสนอผลการอภิปรายบทบาทสมมติที่กลุ่มของตนเองได้ช่วยกันอภิปราย

5. วิทยากรบรรยายและสาธิตให้เห็นลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ
คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

6. ภายหลังจากการบรรยายและสาธิตของวิทยากรแล้ว วิทยากรได้ให้ผู้เข้ารับการ
ฝึกอบรมลองฝึกลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสม เช่น การไหว้ และการนั่ง เป็นต้น จากนั้น จึงให้ผู้
เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้จากการบรรยายไปปรับลักษณะบุคลิกภาพของตนเองในการ
ปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ และ
กำหนดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม นำข้อค้นพบที่ได้จากการปรับลักษณะบุคลิกภาพ มาเสนอต่อ
ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมในสัปดาห์ถัดไป

7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน กลับมาเข้าร่วมประชุมกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง พร้อมทั้ง
นำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการปรับลักษณะบุคลิกภาพตามความรู้ที่ได้รับการเรียนรู้จากการ
บรรยายและการสาธิตของวิทยากรในหัวข้อ การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้าน
การศึกษานานาชาติ ตามการฝึกอบรมฯ ให้แก่สมาชิกในแต่ละกลุ่มของตนเอง เพื่อแลกเปลี่ยน
ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้

8. ตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม ออกมานำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการปรับ
ลักษณะบุคลิกภาพของสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง

9. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ร่วมกันวิเคราะห์ข้อค้นพบที่นำเสนอโดยตัวแทน
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม และช่วยกันนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำ
ความรู้ที่ได้ไปปรับลักษณะบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษา
ด้านการศึกษานานาชาติ

10. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน นำข้อสรุปที่ได้จากการนำเสนอของที่ประชุมไปปรับใช้เพื่อ
การเสริมสร้างสมรรถนะด้านบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอีกครั้งหนึ่ง

สื่อการสอน

1. คู่มือการเรียนรู้
2. เนื้อหาการแสดงผลบทบาทสมมติ
3. กระดาษ A4
4. อุปกรณ์เครื่องเขียน

การประเมินผล

การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะด้านบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีรายละเอียดการประเมินผลดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Test)

วิธีการประเมินผล: การสังเกตพฤติกรรม และประเมินจากผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 1 และครั้งที่ 3 มีอัตราเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

ช่วงเวลาการประเมินผล: ระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

หมวดที่ 4 สมรรถนะด้านทัศนคติ
บทเรียนที่ 6
จิตบริการสำหรับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ขอบเขตของบทเรียน

1. ความหมายของจิตบริการ
2. ประโยชน์ของการให้บริการด้วยจิตบริการ
3. ลักษณะพฤติกรรมของจิตบริการ

จุดมุ่งหมายของบทเรียน

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการด้วยจิตบริการในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ:

1. อธิบายความหมายของจิตบริการได้
2. ระบุประโยชน์ของการให้บริการด้วยจิตบริการได้
3. แสดงลักษณะพฤติกรรมของจิตบริการได้

เนื้อหาสาระของบทเรียน

“อะไรกัน คุณกับพี่อยู่ดี ๆ พอมมีโทรศัพท์เรื่องส่วนตัวเข้ามา หันไปคุยเฉยเลย ปล่อยให้พี่นั่งรอเป็นชั่วโมง ทำอย่างนี้ได้ยังไงกัน”

“น้องคะ ช่วยกรุณาทำหน้าที่ให้มันเต็มใจให้บริการหน่อยได้มั๊ยคะ ถ้าไม่พร้อมจะทำงานวันนี้ก็ลากลับบ้านไปก่อนดีกว่ามั๊ยคะ”

ปรากฏการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ ฟังดูแล้ว หลายท่านอาจจะคิดว่าเป็นไปได้ด้วยเหตุที่จะเกิดกับผู้ให้บริการ แต่ดิฉันคงต้องบอกว่า เป็นเรื่องจริงที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจการให้บริการในปัจจุบัน เพียงแต่อาจจะเกิดหรือไม่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติของเราเท่านั้นเป็นที่สุด

แต่อย่างไรก็ตาม คำหนึ่งที่ ผู้ให้บริการอย่างเรา ๆ ท่าน ๆ ควรจะต้องท่องไว้เป็นคาถาประจำใจ คือคำว่า “จิตบริการ” หรือ Service Mind ซึ่งดูเหมือนจะเป็นคำฮิต ติดหูใครต่อใครหลายคนในการให้บริการยุคปัจจุบัน ที่การแข่งขันไม่ใช่อยู่ที่สินค้าที่จะนำเสนอแก่ผู้ให้บริการเท่านั้น หากแต่ คุณภาพการให้บริการด้วยใจ ของผู้ให้บริการ เป็นอีกหนึ่งสินค้าที่ผู้ใช้บริการหลายคนยอมเสียเงินเพิ่มมากขึ้น เพื่อแลกกับความสบายใจ และความประทับใจจากการได้รับการรับบริการที่มีคุณภาพอย่างมืออาชีพนั่นเอง

ความหมายของจิตบริการ

ก่อนจะอธิบายถึงความหมายของคำว่า จิตบริการ เราลองมาแยกส่วนของคำว่า จิตบริการ หรือที่เรียกว่า Service Mind กันก่อนมั๊ยคะ

Smile	:	ยิ้มแย้ม
Enthusiasm	:	กระตือรือร้น
Responsiveness	:	ความรับผิดชอบ
Value	:	เห็นคุณค่า
Impression	:	สร้างความประทับใจ
Courtesy	:	สุภาพอ่อนโยน
Endurance	:	อดทน
Make believe	:	มีความเชื่อ
Insist	:	มีจุดยืน / มุ่งมั่น
Necessitate	:	ให้ความสำคัญ
Devote	:	อุทิศตน

ทั้งหมดทั้งมวลในการตีความหมายของคำว่า “Service Mind” ดังกล่าวนี้ สะท้อนให้เห็นองค์ประกอบอย่างชัดเจนที่จะหลอมรวมกันเข้าเป็นการให้บริการในรูปแบบที่เรียกว่า “จิตบริการ” ซึ่งในที่นี้สามารถสรุปความหมายของคำว่า จิตบริการ คือ การอุทิศตนเพื่อการให้บริการที่ดี มีคุณค่า และ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้วยบริการที่ยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่

และให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ บนพื้นฐานของความอดทน มุ่งมั่นและความเชื่อในการมอบแต่สิ่งที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ

ประโยชน์ของการให้บริการด้วยจิตบริการ

การให้บริการใด ๆ ก็ตามด้วยสภาพจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความต้องการให้บริการที่ดี มีคุณค่าและผู้ใช้บริการ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น นอกเหนือไปจากผลตอบแทนด้านตัวเงินที่เป็นรายได้กลับเข้าสู่บริษัทฯ แล้ว ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย ได้แก่

ด้านที่ 1 ผู้ใช้บริการ

1. เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ: โดยเมื่อผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมสร้างความพึงพอใจและประทับใจในการรับบริการที่เกิดขึ้น
2. สร้างความภักดี: เป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจและความประทับใจในการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดี (Loyalty) ในผู้ให้บริการและกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป
3. ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ: ในการให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพดังเช่นมืออาชีพ จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์และทันที่

ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ

1. สร้างภาพลักษณ์ของความเป็นผู้เชี่ยวชาญ: การให้บริการด้วยความมีจิตบริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์เชิงบวกในการให้บริการที่มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและสังคมโดยรวม
2. สร้างกำลังใจแก่ผู้ให้บริการ: ด้วยรูปแบบการให้บริการด้วยจิตใจที่ต้องการบริการและได้รับการชื่นชมจากผู้ใช้บริการเปรียบได้กับ ยาชูกำลังใจที่เข้ามาให้กำลังใจแก่ผู้ให้บริการในความมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้วยคุณภาพ และเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการได้เพิ่มมากขึ้น
3. เสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน: การที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ รู้จักฝึกฝนการให้บริการที่ดี มีคุณค่า เปรียบได้กับการสร้างโอกาสในการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพที่สำคัญในการให้บริการ อันจะนำไปสู่ความสามารถของการให้บริการในระดับผู้เชี่ยวชาญต่อไป
4. สร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน: ทั้งนี้ในการให้บริการด้วยความมีประสิทธิภาพของผู้ให้บริการจะอีกหนึ่งตัวชี้วัดของความสำเร็จในการปฏิบัติงานของผู้ให้

คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วยเช่นกัน

ด้านที่ 3 องค์การที่ให้บริการ

1. สร้างรายได้และผลกำไรให้แก่องค์กร: โดยองค์กรที่ผู้ให้บริการด้วยความเต็มใจ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการ ย่อมจะสามารถรักษาผู้ให้บริการรายเดิมและสร้างผู้ให้บริการรายใหม่ให้เกิดขึ้นได้เป็นจำนวนมาก อันจะส่งผลต่อรายได้และผลกำไรในการประกอบธุรกิจการบริการเพิ่มมากขึ้นด้วย

2. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในวิชาชีพ: การให้บริการด้วยความมีจิตบริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ นอกเหนือที่จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการอย่างผู้เชี่ยวชาญของผู้ให้คำปรึกษา เฉพาะบุคคลแล้วนั้น รูปแบบการให้บริการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคมยังส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์โดยรวมในการประกอบวิชาชีพการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ อันจะส่งผลให้เป็นที่ยอมรับในสังคมเพิ่มมากขึ้น

3. การประชาสัมพันธ์การให้บริการ: การสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการยังเปรียบได้กับการสร้างการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้วยรูปแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) ให้แก่ธุรกิจได้เป็นอย่างดี ซึ่งรูปแบบการประชาสัมพันธ์เช่นนี้ ถือได้ว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ให้ผลดีและน่าเชื่อถือมากที่สุดวิธีหนึ่ง

ลักษณะพฤติกรรมของจิตบริการ

การวิเคราะห์และประเมินความสามารถในการให้บริการด้วยจิตบริการ ได้มีนักวิชาการทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เสนอแนะลักษณะพฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการให้บริการด้วยจิตบริการได้ระดับต่าง ๆ 5 ระดับดังนี้ (สุนิตย์ ชูใจ, 2551 และ อภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์, 2549)

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก)	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำภารกิจส่วนตัวก่อน โดยให้ผู้บริการรอการให้บริการจากตนเอง ● ไม่รับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ในการให้บริการของตนเองจากผู้ให้บริการ ● แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจบ่อยครั้งเมื่อผู้บริการซักถามข้อมูลบ่อย ๆ

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
2 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> ● ช่วยเหลือผู้ให้บริการตามความจำเป็น หรือเท่าที่มีการร้องขอ ● ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการ ได้ไม่ละเอียด ● แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจเป็นบางครั้งเมื่อถูกซักถามข้อมูลบ่อย ๆ
3 (ตามมาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> ● ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการ ● ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่าง ๆ แก่ผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน ● รับฟัง หาสเหตุและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนต่างๆ ในการให้บริการของตนเองจากผู้ให้บริการ
4 (สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> ● ควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสม เมื่อผู้ให้บริการแสดงกิริยาท่าทางและน้ำเสียงไม่พอใจ ● ให้คำแนะนำแก่ผู้ให้บริการ ถึงบุคคล หรือสถานที่ที่ควรติดต่อ หากตนเองไม่สามารถให้บริการหรือให้ข้อมูลใดๆ ● พัฒนาและปรับปรุงตนเองเสมอในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ
5 (สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก)	<ul style="list-style-type: none"> ● เสนอความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการก่อนเสมอ ● เป็นตัวแทนของหน่วยงาน/องค์กรในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และถ่ายทอดหลักปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ● สอนและให้คำแนะนำแก่สมาชิกภายในและภายนอกองค์กรในการควบคุมและแสดงกิริยาท่าทาง รวมทั้งน้ำเสียงที่เหมาะสมเมื่อเผชิญกับผู้ให้บริการในรูปแบบต่างๆ

ทั้งนี้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจิตบริการในระดับต่าง ๆ ข้างต้น ไม่ใช่สิ่งที่ยากเย็นจนเกินไปนักสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติอย่างเรา ๆ ท่าน ๆ หากแต่จำเป็นต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและความมุ่งมั่นของท่านทั้งหลาย ในการเสริมสร้างพฤติกรรมให้บริการด้วยจิตบริการดังกล่าว

วิธีการสอน / กิจกรรม

1. วิทยากรกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นอาสาสมัคร จำนวน 3 คน ออกมาเล่าเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่ปฏิบัติอยู่ในการทำงานปกติ

2. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้ากลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง และช่วยกันวิเคราะห์และอภิปรายรูปแบบการให้บริการจากกรณีของอาสาสมัครทั้ง 3 กรณี โดยใช้ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมประมาณ 60 นาที

3. ภายหลังจากการสิ้นสุดการอภิปรายกลุ่ม วิทยากรให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนออกมานำเสนอข้อสรุปที่ได้จากการอภิปรายของแต่ละกลุ่ม โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคนอื่น ๆ ช่วยกันสะท้อนความคิดเห็นและตั้งคำถามในประเด็นต่าง ๆ ที่ได้จากข้อสรุป

4. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนช่วยกันสรุปประเด็นการวิเคราะห์ปัญหาที่ได้จากการนำเสนอโดยตัวแทนกลุ่มการเรียนรู้ทุกกลุ่ม

5. วิทยากรบรรยายเพิ่มเติมเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการด้วยจิตบริการสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

6. ภายหลังจากที่วิทยากรบรรยายแล้ว วิทยากรได้ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้ากลุ่มการเรียนรู้ของตนเองอีกครั้ง และลองแสดงพฤติกรรมการให้บริการที่สะท้อนความมีจิตบริการของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จากนั้น จึงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติด้วยความมีจิตบริการอย่างแท้จริง

7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน กลับมาเข้าร่วมประชุมกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง พร้อมทั้งนำข้อค้นพบที่ได้จากการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับกรให้บริการด้วยจิตบริการไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

8. ตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม ออกมานำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับกรให้บริการด้วยจิตบริการในการปฏิบัติงานจริง

9. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ร่วมกันวิเคราะห์ข้อค้นพบที่นำเสนอโดยตัวแทนผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละกลุ่ม และช่วยกันนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำความรู้ในหัวข้อกรให้บริการด้วยจิตบริการไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง พร้อมทั้งนำข้อสรุปที่ได้กลับไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้มีจิตบริการมากขึ้น

สื่อการสอน

1. คู่มือการเรียนรู้
2. กรณีสื่อศึกษา
3. กระดาษ A4 และอุปกรณ์เครื่องเขียน

การประเมินผล

การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะด้านบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีรายละเอียดการประเมินผลดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Test)

วิธีการประเมินผล: การสังเกตพฤติกรรม และประเมินจากผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานครั้งที่ 1 และครั้งที่ 3 มีอัตราเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

ช่วงเวลาการประเมินผล: ระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

หมวดที่ 4 สมรรถนะด้านทัศนคติ
บทเรียนที่ 7
หลักจริยธรรมในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

ขอบเขตของบทเรียน

1. จรรยาบรรณในการประกอบกิจการงานแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ
2. หลักจริยธรรมในงานบริการ

จุดมุ่งหมายของบทเรียน

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการให้บริการตามหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อจบการเรียนรู้ตามบทเรียนนี้แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ:

1. อธิบายหลักจริยธรรมในงานบริการได้
2. แสดงพฤติกรรมของการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการฯ ด้วยความมีจริยธรรมได้

เนื้อหาสาระของบทเรียน

“ร้อง ศธ.ส่งลูกเรียน อินเดีย เอเจนซีโกงเงิน – มาเพี้ยก่อดิรูมซ่อม!”

“อุทาหรณ์ เลือกเอเจนท์ผิด คิดจนตัวตาย”

พาดหัวข่าวเหล่านี้ อาจจะไม่พบเห็นได้บ่อยนักตามหน้าหนังสือพิมพ์ หากแต่ถ้าใครก็ตามที่กำลังตัดสินใจจะเดินทางไปศึกษาต่อต่างประเทศ ได้อ่านเข้าคงต้องมีอาการวากันยกใหญ่ ซึ่งข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น เป็นเสมือนตราบาปที่ทำให้การดำเนินธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม

จุดเริ่มต้นในความพยายามป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความไม่ชอบมาพากลในการให้บริการของผู้ประกอบธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เปรียบเสมือนเป็นแกะดำของธุรกิจ จะต้องเริ่มต้นขึ้นความมุ่งมั่นและความร่วมมือกันในการสร้างมาตรฐานการให้บริการด้วยคุณธรรมและจริยธรรม และสอดคล้องกับจรรยาบรรณวิชาชีพการ

ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่กำหนดขึ้นโดย สมาคมไทยแนะแนวการศึกษา นานาชาติ ในปัจจุบัน และถึงแม้ว่า จะมีผู้ประกอบการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติบางท่าน อาจโต้แย้งได้ว่า การประกอบธุรกิจการบริการให้คำปรึกษา ดังกล่าวก็ไม่ได้แตกต่างไปจากการดำเนินธุรกิจประเภทอื่น ๆ นั่นคือการมุ่งแสวงหารายได้และผลกำไรจากการประกอบธุรกิจ หากแต่ในทางปฏิบัติแล้วนั้น การดำเนินธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ควรจะต้องมีแนวทางการดำเนินการที่สร้างความสมดุลระหว่างการได้รับกำไรผลตอบแทนในเชิงธุรกิจและการแสดงบทบาทที่เหมาะสมในสังคมโดยยึดหลักความมีสำนึกและรับผิดชอบต่อสังคมด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ จากการศึกษาหลักจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมในการให้บริการคำปรึกษา แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยที่หลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานดังกล่าวสอดคล้องกับหลักจรรยาบรรณในการประกอบกิจการงานแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ ซึ่งกำหนดขึ้นโดย สมาคมไทยแนะแนวการศึกษาต่อนานาชาติ (Thai International Education Consultants Association – TIECA) ที่กำหนดให้สมาชิกของสมาคมฯ จำต้องปฏิบัติตาม โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ (นักเรียน นักศึกษาและผู้ปกครอง) ต่อสถาบันการศึกษา และต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
2. สมาชิกต้องมีความรู้แตกฉานในอาชีพ รู้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันที่แนะนำอย่างดี ต้องรู้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น การขอวีซ่านักเรียน และการเข้าไปอยู่ในแต่ละประเทศในฐานะนักเรียนต่างชาติของประเทศนั้นๆ
3. สมาชิกต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นจริง เท่านั้น ไม่ว่าเป็นการให้ข้อมูลที่สำนักงาน การจัดสัมมนา หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ต้องหลีกเลี่ยงข้อความหรือ การให้ข้อมูลที่อาจทำให้เกิดความสับสน ข้อมูลที่ไม่ชัดเจน หรือ ที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดได้ สมาชิกต้องไม่โฆษณาเกินความจริง หรือโฆษณาชวนเชื่อ
4. สมาชิกต้องทำหน้าที่ในการแนะแนวจัดหาสถานศึกษาโดยเน้นความเหมาะสมของสถาบันและคุณสมบัติของนักเรียนให้มากที่สุด การบริการต้องมีคุณภาพ และมีคุณธรรม มีการปฐมนิเทศก่อนการเดินทาง หรือให้บริการอื่นๆ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งให้เกิดความสำเร็จในการศึกษาต่อต่างประเทศให้สูงสุด

5. สมาชิกต้องเข้าร่วมกิจกรรม และการประชุมต่างๆ ของสมาคมฯ อย่างสม่ำเสมอ และหากมีมติใดๆ จากการประชุม สมาชิกต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความสม่ำเสมอระหว่างสมาชิก และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิก

6. สมาชิกต้องเก็บรักษาข้อมูลต่างๆ ของผู้ใช้บริการ และจะนำมาใช้เพื่อ การจัดหาสถานศึกษาเท่านั้น

7. สมาชิกต้องให้ข้อมูลกับสมาคมฯ หากสมาคมฯ ต้องรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย หรือ เพื่อเก็บสถิติ ทั้งนี้เพื่อใช้ในการทำประโยชน์ให้กับกิจการแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ

8. สมาชิกต้องไม่ทำการใด ๆ อันก่อให้เกิดการแตกแยกระหว่างสมาชิกในสมาคมฯ ไม่กล่าวร้ายทับถมสมาชิกอื่น

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าหลักจรรยาบรรณในการประกอบกิจการงานแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ ของสมาคมไทยแนะแนวการศึกษาต่อนานาชาติ จะเป็นไปเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการประกอบอาชีพด้านการแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ สำหรับสมาชิกของสมาคมฯ โดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการเป็นตัวแทนสถาบันการศึกษาและให้การแนะแนวแก่ผู้ที่ต้องการเดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศ พร้อมทั้งสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมโดยส่วนรวม อันถือเป็นเกียรติแห่งการประกอบวิชาชีพการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ แต่ในทางปฏิบัติ กลับพบว่า ยังมีผู้ประกอบธุรกิจการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ไม่ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าว อีกทั้งจากการศึกษารายละเอียดของหลักจรรยาบรรณในการประกอบกิจการงานแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศที่กำหนดขึ้น พบว่า ยังไม่ครอบคลุมเพียงพอสำหรับตามหลักจริยธรรมการปฏิบัติงานที่มีต่อผู้ใช้บริการ ต่อผู้ร่วมงาน ต่อองค์กร และต่อสังคม โดยส่วนรวม จึงส่งผลให้แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านจริยธรรมของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ จะต้องคำนึงถึงสาระสำคัญตามหลักจริยธรรมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

หลักจริยธรรมในงานบริการ

การนำแนวทางการประกอบคุณงามความดี เข้ามาเกี่ยวข้องกับข้อกับการดำเนินธุรกิจ ย่อมหมายถึงการกำหนดจุดมุ่งหมายในการประกอบธุรกิจที่มุ่งเน้นแต่การทำในสิ่งที่ถูกต้องทั้งในระดับของผู้ให้บริการ รวมถึงระดับสังคม ซึ่งในที่นี้ก็เช่นเดียวกัน การประกอบธุรกิจบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ถึงแม้ว่าบางท่านอาจจะไม่ได้อยู่ในตำแหน่งหรือมีความรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของบริษัทฯ หากแต่ในฐานะของผู้ให้บริการ ทุกท่านพึงควรยึด

หลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในที่การนำเสนอหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานได้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน อันประกอบด้วย

ด้านที่ 1 หลักจริยธรรมที่ดีต่อผู้ใช้บริการ: เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ พึงควรระลึกถึงอยู่เสมอในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเป็นธรรม โดยมีหลักการดังนี้

1. นำเสนอบริการและหลักสูตรการเรียนที่มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการทั้งในด้านคุณภาพของหลักสูตร ราคาค่าใช้จ่ายในการเรียน รวมทั้งการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ
2. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนและข้อมูลอื่น ๆ ที่ถูกต้อง และเปิดเผยต่อผู้ใช้บริการ
3. ดูแลและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
4. ไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่เป็นการควบคุมการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ หากแต่ควรเป็นการชี้แนะและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ตัดสินใจเลือกด้วยตนเองอย่างเหมาะสม
5. ไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่เป็นการปลอมแปลงเอกสารที่แจ้งรายละเอียดค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายในการเรียนเพื่อให้มีราคาสูงขึ้นไปจากที่สถาบันการศึกษากำหนด
6. ไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของผู้ใช้บริการ ก่อนที่ได้รับอนุญาตจากผู้ใช้บริการ อันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการ
7. ควรปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยน้ำใจไมตรี และมีอัธยาศัยที่ดีต่อกัน

ด้านที่ 2 หลักจริยธรรมที่ดีต่อผู้ร่วมงาน: นอกเหนือจากการคำนึงหลักจริยธรรมในการให้บริการที่มีต่อผู้ใช้บริการแล้ว การปฏิบัติแต่สิ่งที่ดีต่อผู้ร่วมงานในองค์กรยังเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกท่านถึงระลึกถึงอีกด้วย โดยมีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติทุกคนในบริษัทฯ ควรให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยไม่คำนึงถึงว่าผู้ใช้บริการที่มีปัญหาอยู่ภายใต้การดูแลของผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ
2. ผู้ให้คำปรึกษาฯ และ บุคลากรทุกฝ่ายในบริษัทฯ ควรมีส่วนร่วมสนับสนุนการปฏิบัติงานให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เกิดขึ้นในบริษัทฯ

3. ผู้ให้คำปรึกษา หรือบุคลากรในฝ่ายอื่น ๆ ที่ได้รับการฝึกอบรม หรือ อบรมรับทราบ ข้อมูลใด ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการของบริษัทฯ ควรมีความเต็มใจถ่ายทอดข้อมูลเพื่อ ประโยชน์แก่ทุก ๆ คน ในบริษัทฯ

4. ผู้บริหาร ผู้ให้คำปรึกษา และ บุคลากรทุกฝ่ายในบริษัทฯ ควรให้คำแนะนำใน แนวทางที่จะช่วยพัฒนาและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น และใน ขณะเดียวกัน บุคคลที่ได้รับการชี้แนะควรพึงควรรับฟังอย่างมีเหตุผลและนำไปปรับปรุงแก้ไขอย่าง เหมาะสม

5. ผู้บริหาร ผู้ให้คำปรึกษา และบุคลากรทุกฝ่ายในบริษัทฯ ควรให้ความเคารพ ในสิทธิส่วนบุคคลและยอมรับในความสามารถที่มีของแต่ละบุคคล

6. ผู้บริหาร ผู้ให้คำปรึกษา และบุคลากรทุกฝ่ายในบริษัทฯ ควรมีความไว้เนื้อ เชื้อใจซึ่งกันและกัน

7. ผู้บริหารของบริษัทฯ ควรให้การสนับสนุนแก่บุคลากรทุกฝ่ายได้มีโอกาส พัฒนาการเรียนรู้ของตนเองได้เต็มตามศักยภาพ

8. ผู้บริหารของบริษัทฯ พึงปฏิบัติต่อบุคลากรทุกฝ่ายในบริษัทฯ อย่างเท่าเทียม กันทุกคน

ด้านที่ 3 หลักจริยธรรมที่ดีต่อคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ: ถึงแม้ว่าในการดำเนินธุรกิจ จำเป็นต้องมีการแข่งขันเพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูงสุดมากกว่าคู่แข่งชั้นในธุรกิจประเภทเดียวกัน หากแต่ในทางปฏิบัติ การแข่งขันเชิงธุรกิจสามารถดำเนินการไปได้อย่างสร้างสรรค์โดยไม่ทำลาย ล้างซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้โดยไม่ยากเย็นนัก โดยมีหลักการดังต่อไปนี้

1. ไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่เป็นการใส่ร้ายป้ายสี เพื่อให้คู่แข่งชั้นเกิดความ เสียหาย

2. ไม่ควรกระทำการใด ๆ ที่เป็นการกีดกันเพื่อให้คู่แข่งชั้นเสียโอกาสอย่างไม่เป็น ธรรม

3. ให้ความมีอในการแข่งขันเพื่อสร้างอำนาจต่อรองกับสถาบันการศึกษา อันจะ นำประโยชน์มาสู่ผู้ใช้บริการของแต่ละบริษัทฯ

4. ให้ความช่วยเหลือคู่แข่งชั้นในการรับสมัครผู้ใช้บริการที่ต้องการเดินทางไป ศึกษาในสถาบันการศึกษาที่ตนเองเป็นตัวแทน โดยมีการแบ่งผลตอบแทนที่ได้รับระหว่าง 2 บริษัท อย่างเหมาะสม

ด้านที่ 4 หลักจริยธรรมที่ดีต่อสังคม: ซึ่งนอกเหนือไปจากการดำเนินการธุรกิจเพื่อแสวงหากำไรแล้วนั้น การให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติและผู้ประกอบธุรกิจฯ พึงปฏิบัติ โดยมีหลักการดังต่อไปนี้

1. พึงละเว้นการประกอบธุรกิจที่ทำให้สังคมเกิดความเสียหาย
2. ไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการขู่โก่งผู้ให้บริการ
3. ให้ความร่วมมือในการกระทำการใด ๆ ที่เป็นการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ และเสริมสร้างคุณภาพของประชากรไทย

โดยสรุปภาพรวมการกำหนดแนวทางการให้บริการตามหลักจริยธรรมสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติไม่ได้จำกัดอยู่แค่การปฏิบัติดีต่อผู้ให้บริการ หรือ บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง หากแต่จำเป็นต้องครอบคลุมการปฏิบัติดีต่อสังคมโดยรวม ซึ่งถือว่าเป็นอีกหนึ่งบทบาทของการประกอบวิชาชีพการบริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ ที่ต้องคำนึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยส่วนรวม ทั้งนี้เพราะเนื่องจากการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มิได้เป็นไปเพื่อเป็นอีกทางเลือกสำหรับการศึกษาของประชาชนชาวไทย หากแต่เป็นการเปิดโลกกว้างและมอบโอกาสทางการศึกษาในโลกกว้างให้กับประชาชนในอันที่จะนำความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมความรู้ใหม่ ในต่างประเทศเข้ามาพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญรุ่งเรือง และเตรียมพร้อมกับการก้าวเข้าสู่การเป็นสมาชิกประชาคมอาเซียนในอนาคตอันใกล้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการสอน / กิจกรรม

1. วิทยากรกล่าวทักทายผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม และนำเข้าสู่บทเรียนด้วยการ แจกเอกสารหลักจรรยาบรรณในการประกอบกิจการงานแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ ที่กำหนดโดย สมาคมไทยแนะแนวการศึกษาต่อนานาชาติ ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน
2. วิทยากร ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน เข้าประจำกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง และใช้เวลาประมาณ 45 นาทีในการศึกษา วิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักจรรยาบรรณในการประกอบกิจการงานแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศดังกล่าว
3. วิทยากรให้แต่ละกลุ่มการเรียนรู้ส่งตัวแทนออกมานำเสนอข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ และการแสดงความคิดเห็นที่ได้จากสมาชิกในกลุ่มการเรียนรู้ เกี่ยวกับหลักจรรยาบรรณในการประกอบกิจการงานแนะแนวการศึกษาต่อต่างประเทศ

4. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม ร่วมกันสรุปประเด็นที่ได้จากการนำเสนอของตัวแทนกลุ่มการเรียนรู้แต่ละกลุ่ม

5. วิทยากรบรรยายความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติด้วยหลักจริยธรรมในการบริการ

6. วิทยากรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม นำความรู้เกี่ยวกับหลักจริยธรรมในการให้บริการไปประยุกต์ใช้กับการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ทำงานจริง

7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน กลับมาเข้าร่วมประชุมกลุ่มการเรียนรู้ของตนเอง อีกครั้ง ภายหลังจากการนำความรู้เกี่ยวกับหลักจริยธรรมในการให้บริการไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการคำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นสมาชิกแต่ละกลุ่มการเรียนรู้ นำเสนอผลลัพธ์ที่ได้และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง

8. ภายหลังจากการเข้าร่วมประชุมกลุ่มการเรียนรู้ วิทยากรได้ให้แต่ละกลุ่มส่งตัวแทน ออกมานำเสนอผลลัพธ์ที่ได้และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำความรู้หัวข้อหลักจริยธรรมในการให้บริการไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมคนอื่น ๆ ร่วมแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

9. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน ร่วมกันสรุปผลลัพธ์และประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำความรู้หัวข้อหลักจริยธรรมในการปฏิบัติงานไปประยุกต์ใช้ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนนากลับไปปรับปรุงใช้อีกครั้งหนึ่ง

สื่อการสอน

1. คู่มือการเรียนรู้
2. เอกสารหลักจรรยาบรรณในการประกอบกิจการงานแนะแนวศึกษาต่อต่างประเทศ
3. กระดาษ A4
4. อุปกรณ์เครื่องเขียน

การประเมินผล

การประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะด้านบุคลิกภาพสำหรับผู้ให้คำปรึกษาด้านการศึกษานานาชาติ มีรายละเอียดการประเมินผลดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล: แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Test)

วิธีการประเมินผล: การสังเกตพฤติกรรม และประเมินจากผลการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมินผล: ระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระหว่างการประเมินผล
การปฏิบัติงานครั้งที่ 1 และครั้งที่ 3 มีอัตราเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 30

ช่วงเวลาการประเมินผล: ระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรมฯ

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวจุฑารัตน์ พงษ์ภักทรินทร์ สำเร็จการศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยม อันดับ 2) สาขาวิชาจิตวิทยาแนะแนว จากสถาบันราชภัฏสวนดุสิต (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต) เมื่อปีการศึกษา 2538 และหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เมื่อปีการศึกษา 2540 โดยภายหลัง จากสำเร็จการศึกษา ได้เริ่มต้นทำงานในตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด และ ดำรง ตำแหน่งประธานสาขาวิชาการตลาด โรงเรียนโยนออฟอาร์คเทคโนโลยี ก่อนจะเดินทางไปศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจระหว่างประเทศ (Master of International Business) ณ มหาวิทยาลัยโมนาช (Monash University) นครเมลเบิร์น ประเทศออสเตรเลีย และ สำเร็จการศึกษาในปี 2545 จากนั้นจึงได้เข้าทำงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายการตลาดและ เจ้าหน้าที่แนะแนวการศึกษา บริษัท ศูนย์การศึกษาและการบริหารสหเทคโนโลยี จำกัด ถึงปี 2548 ก่อนที่จะดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่แนะแนวอาวุโส (Senior Counselor) บริษัท เฟอ์เธอร์ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด ถึงปัจจุบัน โดยในปี 2551 ได้เข้าศึกษาหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย