

รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
ในประชาคมอาเซียน



นางสาวธนาศิริ ชะระอ่ำ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

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 University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A MODEL OF GRADUATES' EMPLOYABILITY ATTRIBUTES DEVELOPMENT FOR TOURISM
PROFESSIONALS IN ASEAN COMMUNITY

Miss Thanasiri Chara-um



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Higher Education
Department of Educational Policy, Management, and Leadership
Faculty of Education
Chulalongkorn University
Academic Year 2014
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน
โดย	นางสาวธนาศิริ ชะระอำ
สาขาวิชา	อุดมศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	อาจารย์ ดร.ศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา ไชววิไลกุล

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาคุษฎีบัณฑิต

.....คนบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา ชลาภิรมย์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(อาจารย์ ดร.ศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา ไชววิไลกุล)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิภา ปรัชญพฤทธิ)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อัจฉรา ไชยปลัมภ์)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.ละเอียต ศีลาน้อย)

ธนาศิริ ชะระอำ : รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (A MODEL OF GRADUATES' EMPLOYABILITY ATTRIBUTES DEVELOPMENT FOR TOURISM PROFESSIONALS IN ASEAN COMMUNITY) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อ. ดร.ศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม: รศ. ดร.สุกัญญา โขวิไลกุล, 395 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยวของไทยและต่างประเทศ วิเคราะห์และประเมินแนวโน้มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อนำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย (1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจำนวน 5 คน (2) ผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 9 คน (3) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 20 คน (4) ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยวจำนวน 413 คน และ (5) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการอุดมศึกษาจำนวน 14 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สภาวะ การวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ และสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อวิสาหกิจด้านการท่องเที่ยวและตลาดแรงงานไทยมากที่สุด คือ การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นผลจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยผลกระทบต่อเชิงบวก คือ การจ้างงานประชากรภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น ภาวะการแข่งขันทำให้แรงงานต้องเร่งพัฒนาทักษะ และมีมือใหม่ในการทำงาน และโอกาสของแรงงานที่จะได้รับค่าจ้างสูงขึ้น ส่วนผลกระทบต่อเชิงลบ คือ ปัญหาสมองไหลออกนอกประเทศ ทำให้ต้องจ้างแรงงานต่างด้าวราคาถูกเข้ามาทำงานในประเทศเพิ่มขึ้น และปัญหาข้อจำกัดด้านทักษะภาษาอังกฤษของแรงงานไทย ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับแรงงานต่างชาติได้

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวตามทัศนะของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว พบว่า มี 5 รายการ ประกอบด้วย รักการบริการและรักการเดินทางท่องเที่ยว ปรับตัวได้ดีและเป็นนักแก้ปัญหาในทุกสถานการณ์ ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยว เป็นนักวางแผนเส้นทางนำเที่ยวและเป็นนักประสานงาน และเป็นนักการสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย บรรยายความรู้ต่างๆ

3. คุณลักษณะที่นิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวของไทยควรได้รับการพัฒนาตามทัศนะของผู้ประกอบการ พบว่า มี 9 รายการ ประกอบด้วย ความรู้ภาษาอาเซียน ทักษะการจัดการอารมณ์และความโกรธ การบริหารเวลา ทักษะภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว การคิดเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผล การทำงานอย่างมีกลยุทธ์ ความอดทนต่อสภาวะตึงเครียด และการรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในงาน

4. การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาด้านการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว พบว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกและผู้ประกอบการ เพื่อการจัดหาแหล่งฝึกประสบการณ์ให้กับนิสิตนักศึกษาได้ดีมาก แต่ควรส่งเสริมให้ผู้ประกอบการได้มีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบัณฑิตในด้านอื่นๆให้มากขึ้น เช่น ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการพัฒนาหลักสูตร และด้านการประเมินคุณภาพบัณฑิต

5. วิทยานิพนธ์ในหลักสูตรท่องเที่ยวที่สามารถนำความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้มากที่สุดตามทัศนะของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว พบว่า มี 2 วิทยานิพนธ์ คือ วิทยานิพนธ์เพื่อการสื่อสารในงานบริการ และวิทยานิพนธ์เพื่อการนำเสนอในธุรกิจการท่องเที่ยว

6. คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว พบว่า ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ (WISE Model) เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ลักษณะการทำงาน (W) คุณภาพส่วนบุคคล (I) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (S) และบุคลิกผู้มีการศึกษา (E) (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ 4.28, 4.18, 4.10 และ 4.05 ตามลำดับ) ซึ่งประกอบด้วย 48 รายการคุณลักษณะ

7. รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย 7.1) คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ (WISE Model) 7.2) กลยุทธ์การพัฒนาคุณลักษณะ 3 ด้าน คือ การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนานิสิตนักศึกษา และการฝึกประสบการณ์ 7.3) การจัดการเรียนรู้ 3 มิติ คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน 7.4) การประเมินการเรียนรู้ด้วยผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล (PAD Profiles) 3 ส่วน คือ ข้อมูลพัฒนาการวิชาชีพ ข้อมูลคุณภาพส่วนบุคคล และข้อมูลประสบการณ์ปฏิบัติงาน

ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

ลายมือชื่อนิสิต

สาขาวิชา อุดมศึกษา

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

ปีการศึกษา 2557

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม

5484212327 : MAJOR HIGHER EDUCATION

KEYWORDS: EMPLOYABILITY / EMPLOYABILITY ATTRIBUTE / ATTRIBUTE DEVELOPMENT MODEL / TOURISM

THANASIRI CHARA-UM: A MODEL OF GRADUATES' EMPLOYABILITY ATTRIBUTES DEVELOPMENT FOR TOURISM PROFESSIONALS IN ASEAN COMMUNITY. ADVISOR: SORNDATE AREESOPHONPICHET, Ph.D., CO-ADVISOR: ASSOC. PROF. SUKANYA KOWILAİKUL, Ph.D., 395 pp.

This research aims to study the current situations and trends of human resources in tourism both in Thailand and other countries, analyze and assess the trend of desirable attributes for tourism professionals, and propose a model of graduates' employability attributes development for tourism professionals in ASEAN community. Employability framework and CareerEDGE model are used in conducting the component analysis of employability attribute for tourism. Data for the research are collected from the following sample groups: (1) 5 tourism experts who are responsible for tourism policy and planning; (2) 9 university executives who are responsible for employability development of students especially in tourism; (3) 20 entrepreneurs of authorized travel agencies; (4) 413 tourism professionals who are working with travel agencies; and (5) 14 specialists who are administrators and experts in the tourism attribute development for university students and new graduates. Data analysis and learning need analysis are done in the first part of this student, and later statistical analysis using frequency, percentage, means, and standard deviation are applied to define key components of employability attributes.

The research results are as follows:

1. The current situations and trends of human resources in tourism: Factors, affecting the competitiveness of Thailand tourism industry the most, are the liberalization of trade and services and the free movement of labor within ASEAN region as a result from ASEAN Economic Community. On one hand, the positive effects are the increase of local labor employment, the need for Thai labors to develop and improve their skills, and the possibility of increasing wage rate. On the other hands, the negative effects are the outflow of local skilled labors, the massive inflow of immigrant labors, and the comparative disadvantage of Thai labor regarding English skills and proficiency.

2. Desirable attributes of tourism graduate: According to the opinion of tourism experts, there are 5 attributes that are important for tourism graduate which are (a) Having service mind and be passionate about travelling (b) Being flexible, capable of self-adjustment and problem solving (c) Enthusiasm about learning and searching information on tourist destinations (d) Capable of planning and organizing travel programs and (e) Being a good communicator who loves explaining and elaborating on places and things.

3. Areas for improvement of Thai tourism graduate's attributes: According to the opinion of tourism entrepreneurs, there are 9 attributes that are considered to be the weak points of Thai tourism graduate which are (a) ASEAN language knowledge (b) Emotions and anger management skills (c) Time management (d) English skills (e) Knowledge of tourist destinations (f) Systematic and logical thinking (g) Strategic working (h) Stress tolerant and (i) Responsibility taking for mistakes in work.

4. The administrations of higher education institutes regarding occupational preparation for tourism graduates: According to the opinion of tourism entrepreneurs, universities are performing well on building the network and relationship with business units and enterprises in order to arrange work placement and internship for their tourism students. However, much can be improved by allowing business sector to work more closely with university in delivering and developing tourism curriculum.

5. Learning need analysis: According to the opinion of tourism professionals who are working in travel agencies, there are 2 subjects in the tourism curriculum that are most needed for tourism students which are (a) English for Communication in Hospitality Industry and (b) English for Presentation in Tourism business.

6. Graduates' employability attributes for tourism professionals: There are 4 key components (WISE Model) which are (a) Working characteristics: W (b) Individual quality: I (c) Skills for working: S and (d) Educated personality: E (Component mean value 4.28, 4.18, 4.10, and 4.05 accordingly)

7. Graduates' employability attributes development model for tourism professionals in ASEAN community: There are (a) 4 components of WISE Model (b) Attribute development strategies (c) Learning arrangement according to the Learning ladder and (d) Learning assessment using the Personal Attribute Development Profiles (PAD Profiles).

Department: Educational Policy, Management, and Leadership
Field of Study: Higher Education
Academic Year: 2014

Student's Signature

Advisor's Signature

Co-Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ หากก่อเกิดประโยชน์ทางการศึกษาแก่วงการศึกษามหาวิทยาลัยในวงกว้าง ผู้วิจัย ขอกราบถวายบังคมทูลพระพรชัยแด่องค์พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และองค์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อเทิดทูนพระเกียรติคุณขององค์พระราชทานกำเนิดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้งสองพระองค์ และขอกราบถวายบังคมทูลพระพรชัยแด่องค์สมเด็จพระนางเจ้าสุวัทนาหมารินทร์ พระบรมราชเทวี พระปิยมเหสีในรัชกาลที่ 5 องค์ผู้เป็นที่มาของการก่อตั้งสถานศึกษาอันสำคัญยิ่งสำหรับผู้วิจัย ด้วยความสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของทุกพระองค์เป็นล้นพ้นอย่างหาที่สุคติได้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณให้เป็นที่น่าปรากฏดังนี้

กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา โขวิไลกุล และอาจารย์ ดร.ศรเนตร อารีโสภณพิเชฐ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้มีส่วนสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในทุกขั้นตอนของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ด้วยการให้เวลาในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องในงานวิจัย และให้กำลังใจตลอดช่วงเวลาของการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

กราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิภา ปรีชญพทุทธ์ อาจารย์ ดร.อัจฉรา ไชยปลั่งมภ์ และ ดร.ละอียด ศิลาอ่อน ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำด้วยความเมตตา และให้ข้อคิดในหลากหลายมุมมองซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยระลึกถึงพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของท่านแก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้มีความรู้ทางการอุดมศึกษาที่กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมถึงการให้ข้อคิดและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานวิจัย

กราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาให้สัมภาษณ์ ตรวจสอบข้อมูล ประชุมสนทนากลุ่ม โดยให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้ ยังส่งผลต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพบัณฑิตไทย โดยเฉพาะสาขาการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืน

กราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน และรองศาสตราจารย์ ดร.สุขุม เฉลยทรัพย์ ประธานที่ปรึกษาอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัย ที่ให้การสนับสนุนในการลาศึกษาและให้กำลังใจตลอดระยะเวลาที่ศึกษา โดยเฉพาะระหว่างการเดินทางการวิจัย

เพื่อนนิสิตสาขาวิชาอุดมศึกษาผู้เป็นกัลยาณมิตร ทำให้ผู้วิจัยมีความสุขตลอดเวลาที่ศึกษาร่วมกัน ผู้วิจัยขอขอบคุณและรู้สึกซาบซึ้งใจเป็นพิเศษในอาจารย์เชษฐภูมิ วรรณไพศาล และอาจารย์วรชัย วิภูอุปโภคตร ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเต็มที่ เต็มใจ เต็มเวลา รวมไปถึง นางสาวอัจฉิมา รจิตานนท์ ที่ช่วยประสานงานการจัดรูปแบบและจัดพิมพ์วิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ที่สุดนี้ ผู้วิจัยไม่อาจสรรหาคำใดที่แทนความรู้สึกที่มีต่อรองศาสตราจารย์ ดร.ดาวรุ่ง ชะระอำ มารดาผู้ให้ความรักเอื้ออาทร ผลักดัน และประคับประคองอยู่เคียงข้าง เป็นกำลังใจให้เสมอมา ผู้วิจัยขอกราบมารดาผู้เป็นต้นแบบแห่งความอดทน ขยันหมั่นเพียร และเป็นแรงบันดาลใจในการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่สามารถสร้างประโยชน์ต่อภาคการอุดมศึกษา ความสำเร็จครั้งสำคัญนี้ ผู้วิจัยขอกราบบูชาแทนคำขอบพระคุณ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญแผนภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	11
ขอบเขตการวิจัย.....	11
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	12
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	14
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	36
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
ตอนที่ 1 ศักยภาพ ความพร้อม และความสามารถทางการแข่งขันของแรงงานไทยในภาค บริการสาขาการท่องเที่ยว.....	38
ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการได้รับการจ้างงาน.....	44
ตอนที่ 3 แนวคิดเรื่องสมรรถนะและคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ.....	64
ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับผลลัพธ์การเรียนรู้ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขา การท่องเที่ยว.....	93
ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาด้านอาชีพในระดับอุดมศึกษา.....	116
ตอนที่ 6 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ (Learning Need Analysis).....	140
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	155

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	155
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	157
การเก็บรวบรวมข้อมูล	161
การวิเคราะห์ข้อมูล	162
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	164
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	169
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว	169
ตอนที่ 2 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสาย อาชีพท่องเที่ยว.....	180
ตอนที่ 3 รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวใน ประชาคมอาเซียน	234
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	273
สรุปผลการวิจัย.....	275
อภิปรายผลการวิจัย.....	295
ข้อเสนอแนะ	309
รายการอ้างอิง	313
ภาคผนวก.....	330
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	331
ภาคผนวก ข (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสาย อาชีพท่องเที่ยว ในประชาคมอาเซียน	336
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	361
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	395

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	องค์ประกอบรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว.....	35
2.1	คำเฉพาะที่ใช้แทนคำว่าทักษะทั่วไป.....	51
2.2	กลุ่มทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน.....	53
2.3	องค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน.....	54
2.4	ทักษะที่จำเป็นของบัณฑิตในทัศนะของผู้ประกอบการในแต่ละประเทศ/ ภูมิภาค.....	60
2.5	ค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน 5 กลุ่ม.....	61
2.6	การสังเคราะห์คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ.....	73
2.7	รายการมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาธุรกิจท่องเที่ยว.....	109
2.8	การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน.....	126
2.9	กระบวนการให้บริการคำปรึกษาอาชีพในมหาวิทยาลัย.....	137
2.10	เปรียบเทียบคุณลักษณะบุคลากรที่ต้องการในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว.....	150
2.11	คุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว.....	153
3.1	การกำหนดขนาดและแจกแจงกลุ่มตัวอย่าง.....	157
3.2	การวิเคราะห์องค์ประกอบการพัฒนาการเรียนรู้.....	163
4.1	คุณลักษณะกลุ่มความรู้.....	170
4.2	คุณลักษณะกลุ่มทักษะ.....	172
4.3	คุณลักษณะกลุ่มเจตคติ.....	174
4.4	คุณลักษณะกลุ่มบุคลิกภาพและการแสดงออก.....	175
4.5	คุณลักษณะกลุ่มคุณสมบัติส่วนบุคคล.....	176
4.6	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว.....	178
4.7	สถานภาพส่วนตัวของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยว.....	195
4.8	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา.....	196
4.9	ประเด็นความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง.....	198
4.10	สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	203

ตารางที่	หน้า
4.11	205
4.12	207
4.13	210
4.14	212
4.15	213
4.16	214
4.17	215
4.18	216
4.19	217
4.20	218
4.21	219
4.22	220
4.23	221

ตารางที่	หน้า
4.24	222
4.25	223
4.26	224
4.27	225
4.28	227
4.29	230
4.30	236
4.31	247
4.32	269
5.1	283
5.2	306

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	14
1.2	กรอบการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยว.....	15
1.3	องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว....	34
2.1	โมเดลส่งเสริมการได้รับการจ้างงาน	45
2.2	แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง	64
2.3	องค์ประกอบสมรรถนะ	66
2.4	ลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิตนักศึกษาศตวรรษที่ 21 และระบบสนับสนุน....	68
2.5	การสังเคราะห์คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว..	114
2.6	การพัฒนานิสิตนักศึกษา 7 ด้าน ของซิคเคอร์รี่.....	122
2.7	รูปแบบการจัดการศึกษาเพื่ออาชีพของรัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา.....	124
2.8	โมเดล CareerEDGE.....	127
2.9	การฝึกอบรม 12 ขั้นตอน ตามแนวคิดของแบลงก์.....	135
2.10	โมเดลการพัฒนาการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต.....	139
2.11	โมเดลการประเมินผู้เรียน 4 ระดับของเคริกแพททริค.....	142
2.12	การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเรียนรู้ ตามแนวคิดการวางแผน ย้อนกลับ.....	143
3.1	สรุปขั้นตอนวิจัย.....	168
4.1	องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว....	255
4.2	การจัดการเรียนรู้แบบลำดับขั้นเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงาน.....	259
4.3	ผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว.....	268
4.4	รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยว.....	270
4.5	การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว.....	272

แผนภาพที่		หน้า
5.1	กลุ่มคุณลักษณะด้านความสามารถทางวิชาการ.....	280
5.2	กลุ่มคุณลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	281
5.3	กลุ่มคุณลักษณะด้านคุณภาพส่วนตัว.....	281
5.4	รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยว.....	286
5.5	องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว....	287
5.6	การจัดการเรียนรู้แบบลำดับขั้นเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงาน.....	292
5.7	แผนที่กลยุทธ์การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน.....	294



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมโลกปัจจุบันเป็นสังคมไร้พรมแดน และถูกขับเคลื่อนอยู่ตลอดเวลาภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมโลกอย่างมากมาในทุกมิติ อาทิ การเคลื่อนย้ายอย่างเสรีของสินค้าและเงินทุน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ และสังคม ภาวะโลกร้อน ภัยพิบัติ ระบบนิเวศ การเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพลังงานทางเลือก ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวิถีชีวิตของมนุษย์ และในปี พ.ศ. 2558 ที่จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีภายในกลุ่มประเทศอาเซียน ก็เช่นเดียวกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อความสามารถทางการแข่งขันเชิงเศรษฐกิจของประเทศไทยในหลายประการ ทั้งในเรื่องคุณภาพของแรงงานฝีมือ และคุณภาพของสินค้าและบริการต่างๆที่ผลิตขึ้นภายในภูมิภาคอาเซียน อย่างไรก็ตาม จากผลการวิเคราะห์ของสำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พบว่า ประเทศไทยยังมีโอกาสในการปรับตัวและได้รับประโยชน์จากกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แต่จะต้องมีการพัฒนาโครงสร้างของประเทศหลายประการ ซึ่งจุดเน้นของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) คือ การพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้มีภูมิคุ้มกันพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและรับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยนำ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวปฏิบัติ และมี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาในด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนตามความต้องการของตลาด เพื่อการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศที่ระบุไว้ในแผนยุทธศาสตร์การปฏิรูปอุดมศึกษาศึกษาธิการอบสอง พ.ศ. 2552-2561 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552) ที่มุ่งเน้นการสร้างกลไกเพื่อปฏิรูประบบการบริหารจัดการการอุดมศึกษา เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสมดุลในสังคม ประเทศจึงมีความคาดหวังต่อการอุดมศึกษาไทยในการทำหน้าที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศเป็นอย่างมาก

สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ด้วยมีพันธกิจหลัก ในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของสังคม สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญกับความต้องการของโลกอาชีพ และตลาดแรงงานในปัจจุบัน ซึ่งปัญหาหนึ่งของตลาดแรงงานไทย คือ ความไม่สมดุลของโครงสร้างแรงงาน ความไม่สมดุลของตลาดแรงงานทั้งระดับล่างและระดับบน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือ ขาดแคลนแรงงานระดับล่าง (ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา) แต่มีแรงงานส่วนเกินระดับบน (อุดมศึกษา) และมีปัญหาคุณภาพ

แรงงานระดับบนไม่ตรงกับความต้องการของตลาด (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2556) สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่ผลิตแรงงานระดับบนให้ตรงความต้องการของตลาดแรงงาน เพราะในปัจจุบันขอบเขตของตลาดแรงงานสำหรับบัณฑิตไทย มิได้หมายถึงเฉพาะตลาดภายในประเทศเท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงตลาดแรงงานทั้งภูมิภาคอาเซียน ที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ หรือแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศภายในภูมิภาคอย่างเสรี โดยการมุ่งพัฒนาทักษะของบัณฑิตในเรื่องภาษาอังกฤษ และความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างจุดแข็งของคนไทยให้มีคุณลักษณะต่างๆ (Attributes) ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานโดยเฉพาะในภาคธุรกิจ เช่น มีระเบียบวินัย มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความทุ่มเทให้กับงาน เป็นต้น (สรารุส ไพฑูรย์พงษ์, 2554) ดังนั้น จึงนับได้ว่าเป็นความรับผิดชอบสำคัญของสถาบันอุดมศึกษาในการผลิตบัณฑิตให้มีทักษะและคุณลักษณะเหมาะสมตามความต้องการของผู้ประกอบการ (Hills, Walker & Nixon, 2003)

อย่างไรก็ตาม แนวโน้มอัตราการว่างงานของบัณฑิตที่เพิ่มสูงขึ้น ยังคงเป็นปัญหาสำคัญของสังคมไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตในปัจจุบันที่พบว่า สาเหตุหนึ่งที่น่ามาซึ่งปัญหาการว่างงานของบัณฑิตนั้น ด้วยเพราะกระบวนการจัดการศึกษาของหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตในสาขาต่างๆ นั้น ยังไม่สามารถสร้างให้บัณฑิตที่มีความรู้ มีทักษะวิชาชีพ มีทักษะชีวิต ควบคู่ไปกับคุณลักษณะต่างๆ ที่ส่งผลต่อการได้งานทำอย่างเพียงพอ (de la Harpe, Radloff & Wyber, 2000) อีกทั้ง ผลการประเมินศักยภาพอุดมศึกษาไทย โดยเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550) ด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ยังพบว่า สาเหตุสำคัญที่สุดของปัญหาการว่างงานของบัณฑิตไทย คือ การที่สถาบันอุดมศึกษาไทย ไม่สามารถผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองความต้องการของภาคการผลิตและบริการได้ดี ซึ่งโดยทั่วไปแล้วคุณภาพของบัณฑิตจะส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการได้งานทำ (Employability) ซึ่งมีความหมายครอบคลุมถึง ความสามารถในการหางานทำ การรักษาการจ้างงานนั้น การมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และความสามารถในการค้นหางานใหม่หากจำเป็นด้วยเช่นกัน (Hillage and Pollard, 1998) สำหรับความสามารถในการได้งานทำของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับระดับความรู้ ทักษะ ความสามารถ และการนำเสนอคุณลักษณะที่แสดงถึงคุณภาพส่วนตัว (Personal qualities) ให้ผู้อื่นได้รับรู้ โดยการนำเอาความสามารถที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะการที่บุคคลหนึ่งมีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีในการทำงานนั้น ยังไม่เพียงพอต่อการดำรงอยู่ในตลาดแรงงาน บุคคลนั้นต้องมีความสามารถในการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เพื่อให้เกิดเป็นที่ประจักษ์ และสร้างการยอมรับจากผู้อื่นไปด้วยพร้อมๆ กัน ซึ่งความหมายโดยกว้างของคำว่า การได้รับการจ้างงาน สอดคล้องกับมุมมองของ ยอร์ค และไนท์ (Yorke and Knight, 2003) ที่อธิบายไว้ว่า ความสามารถของบุคคลในการได้รับการจ้างงาน และสามารถรักษาตำแหน่งงานเอาไว้ซึ่งต้องอาศัยการผสมผสาน

ในเรื่องคุณสมบัติส่วนบุคคล ทักษะ และความเข้าใจในเรื่องคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ในแต่ละสาขาอาชีพอีกด้วย

ด้วยบัณฑิตจบใหม่จากสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ มักจะมีความรู้แต่ในเชิงวิชาการ ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมและพัฒนาการต่างๆ ในโลกอาชีพ และขาดทักษะในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้นั้น ถือเป็นข้อเสียเปรียบสำคัญของบัณฑิตในระดับปริญญาตรีสายสามัญ (Degree graduates) เมื่อเทียบกับผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสายอาชีพ (Shah, Pell & Brooke, 2004) ดังนั้น หากสถาบันอุดมศึกษาสามารถเพิ่มมูลค่าให้ผู้เรียนด้วยการพัฒนาคุณลักษณะเพื่อการปฏิบัติงานให้นิสิตนักศึกษา จะส่งผลให้บัณฑิตของสถาบันมีเส้นทางอาชีพที่มั่นคงยิ่งขึ้นในอนาคต ซึ่งอาจทำได้โดยการออกแบบหลักสูตรให้มีการบูรณาการการเรียนการสอนในชั้นเรียนเข้ากับการปฏิบัติงานในสถานที่จริง เพื่อลดช่องว่างระหว่างความรู้เชิงทฤษฎีและความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติ และเป็นโอกาสให้นิสิตนักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติในเรื่องการทำงานเป็นทีม การฝึกทักษะในการนำเสนองาน รวมถึงกิจกรรมอื่นๆ เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมในที่ทำงาน ซึ่งแนวดำเนินงานดังกล่าว สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบันของบัณฑิตไทย กล่าวคือ บัณฑิตจำนวนหนึ่งเมื่อสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้ว มีแนวโน้มที่จะเลือกศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือเลือกเข้ารับการฝึกอบรมด้านวิชาชีพมากกว่าจะเริ่มแสวงหางานเพื่อประกอบอาชีพ ดังที่ ลิตเติล (Little, 2001) กล่าวไว้ว่า การมุ่งหน้าเข้าสู่โลกอาชีพและเริ่มทำงานโดยเร็วหลังจากสำเร็จการศึกษา ไม่ใช่สิ่งจำเป็นและไม่ใช่วิถีทางเลือกแรกของบัณฑิตเสมอไป เพราะบัณฑิตจำนวนมากเชื่อว่าหลังสำเร็จการศึกษาแล้ว การเลือกศึกษาต่อหรือการเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม นั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นและสามารถช่วยเพิ่มโอกาสในการได้งานทำของตนเอง (Shah, Pell & Brooke, 2004)

สำหรับตลาดแรงงานของไทย ขาดระบบข้อมูลด้านตลาดแรงงานที่ดี เป็นสาเหตุหนึ่งที่น่ามาซึ่งปัญหาการว่างงานของบัณฑิต ทั้งๆ ที่ตลาดแรงงานยังมีตำแหน่งงานว่างรองรับอยู่ กล่าวคือ ผู้หางานไม่สามารถค้นพบตำแหน่งงานที่ต้องการ หรือนายจ้างไม่สามารถค้นพบแรงงานที่มีคุณสมบัติตามต้องการ ส่งผลให้ค่าจ้างสำหรับแรงงานบางกลุ่มสูงเกินจริง ในขณะที่ยังมีผู้จบการศึกษาที่มีคุณสมบัติเพียงพอบางส่วน กลับต้องประสบปัญหาการว่างงาน (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2552) ทั้งนี้ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะช่องทางในการได้งานทำของบัณฑิตส่วนใหญ่ คือ การเดินเข้าไปยื่นใบสมัครงานโดยตรง ณ สถานประกอบการ และการมีผู้ที่แนะนำให้ไปสมัครงาน ซึ่งรูปแบบการหางานทำดังกล่าว ขึ้นอยู่กับความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลตลาดแรงงานของบัณฑิต (Mau and Kopischke, 2001) ซึ่งหมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ในแต่ละองค์กร ผ่านการมีสัมพันธภาพกับบุคคลต่างๆ และ การสร้างเครือข่ายกับกลุ่มคนในองค์กรเหล่านั้นอย่างไม่เป็นทางการ โดยการติดต่อผ่านคนรู้จักที่เป็นเพื่อนร่วมงาน หรือสมาชิกภายในครอบครัวของกลุ่มคนในองค์กรนั้นๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงการติดต่อโดยตรงกับผู้จ้างงาน ดังนั้นหาก

สถาบันอุดมศึกษาสามารถให้ความรู้และข้อมูลของตลาดแรงงานที่เป็นปัจจุบันกับนิสิตนักศึกษา เพื่อการใช้ประโยชน์ของข้อมูลดังกล่าวประกอบการประเมินตนเอง การวางแผนด้านอาชีพ การเตรียมความพร้อมและการพัฒนาคุณลักษณะส่วนตนเพื่อให้เป็นที่ต้องการของโลกอาชีพแล้ว ย่อมสามารถเพิ่มโอกาสในการได้งานทำของบัณฑิต และเพื่อให้บัณฑิตสามารถพัฒนาตนเองได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และความคาดหวังที่สังคมมีต่อบัณฑิตด้วยเช่นกัน

นอกจากนั้นแล้วนโยบายของรัฐบาล ยังกำหนดให้มีสถาบันอุดมศึกษาเร่งพัฒนากระบวนการจัดการศึกษา เพื่อการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตใน 3 ส่วนอย่างมีบูรณาการ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาทักษะวิชาการ การฝึกปฏิบัติและการฝึกประสบการณ์เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพ และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมเสริมประสบการณ์เพื่อพัฒนาทักษะชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554) ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องกำหนดบทบาท และให้ความชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Alignment) ซึ่งหมายถึง การจัดระบบบริหารและโครงสร้างหน่วยงานภายในของสถาบันอุดมศึกษาให้เอื้อต่อการดำเนินงานพัฒนาและเตรียมความพร้อมบัณฑิตให้รอบด้าน อันได้แก่ ทักษะวิชาการ ทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิต โดยคาดหวังให้ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณภาพตรงตามมาตรฐานสาขาวิชา สามารถศึกษาต่อหรือประกอบอาชีพได้ตามที่ต้องการ และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาแต่เพียงอย่างเดียว มีการศึกษาวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นถึงบทบาทและหน้าที่ของหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะในการทำงานของบัณฑิต ซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการผลิตทั้งหมด ได้แก่ ภาครัฐบาล ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้ว่าจ้างงาน และตัวบัณฑิตเองล้วนต้องมีส่วนเกี่ยวข้องตลอดทั้งกระบวนการ เริ่มจากการระบุทักษะในการทำงาน และความสามารถที่สำคัญจำเป็นในตัวบัณฑิต และแนวทางในการสร้างให้เกิดทักษะและความสามารถเหล่านั้น ซึ่งกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ประกอบไปด้วย 3 ภาคส่วน ได้แก่ ตัวบัณฑิต สถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการ กล่าวคือ บัณฑิตจะต้องรับผิดชอบต่อการเลือกมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ ทั้งที่เป็นกิจกรรมในหลักสูตร และเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้ เจตคติ และคุณลักษณะส่วนบุคคล และต้องแสวงหาโอกาสในการสร้างประสบการณ์ในการลงมือปฏิบัติจริง ณ สถานประกอบการ เพื่อพัฒนาความสามารถ และทักษะการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ รวมไปถึง การพัฒนาทักษะในการจัดการอาชีพและความก้าวหน้าให้กับตนเอง (Self-promotional and career management skills) นอกจากนี้ ฮาร์วี และคณะ (Harvey et al, 2000) ยังได้สรุปไว้ว่า การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่ดำเนินการโดยสถาบันอุดมศึกษาด้วยความร่วมมือจากสถานประกอบการนั้น จะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร

ขึ้นอยู่กับระดับความตั้งใจในการเรียนรู้ และการสะท้อนคิดในสิ่งที่เรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา (Willingness to learn and reflect on learning) เป็นสำคัญ

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น สถาบันอุดมศึกษาชั้นนำในโลกตะวันตกส่วนใหญ่ จึงให้ความสนใจต่อการพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิต โดยกำหนดให้เป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย (Holmes, 2001) เพราะความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิต เป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพของภาพรวมการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาที่ดีที่สุด (Little, 2001) การที่ผู้ประกอบกรมีความต้องการและมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งผลิตออกสู่สังคมนั้น ย่อมแสดงถึงการเป็นแหล่งพึ่งพิงทางวิชาการ และความเป็นเลิศด้านวิชาการที่แท้จริงของสถาบันอุดมศึกษา ด้วยเหตุนี้สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องให้ความสำคัญกับความต้องการในตลาดแรงงาน และการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับบัณฑิตโดยเน้นเรื่องความสามารถในการหางาน ความสามารถในการดำเนินงาน และความสามารถในการทำงานของบัณฑิต เป็นสำคัญ (Slaughter and Leslie, 1997)

นอกเหนือจากประเด็นด้านการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตแล้ว มหาวิทยาลัยต่างๆ ได้กำหนดให้ความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิต เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของสถาบันสอดคล้องกับหลักเกณฑ์เพื่อการจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับสากล โดยองค์กรระหว่างประเทศหลายแห่ง การดำเนินงานทำของบัณฑิตถูกกำหนดเป็นเกณฑ์หลักในการจัดอันดับสถาบันอุดมศึกษา ตัวอย่างเช่น QS Quacquarelli Symonds ได้จัดอันดับมหาวิทยาลัยแห่งเอเชีย (Asian University Rankings) โดยใช้เกณฑ์ในการจัดอันดับ 4 ด้าน คือ คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของการสอน การดำเนินงานทำของบัณฑิต และความเป็นนานาชาติ ซึ่งคล้ายคลึงกับเกณฑ์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยของศูนย์การพัฒนาระดับอุดมศึกษา (The Centre for Higher Education Development: CHE) ของประเทศเยอรมัน ที่ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับมุมมองของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัยในแต่ละมหาวิทยาลัยมาเปรียบเทียบกัน โดยมีการกำหนดค่าคะแนนสำหรับเกณฑ์ความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิต (CHE/DAPM Employability Rating) เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหลักสูตรเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณสมบัติและสมรรถนะที่ส่งผลต่อความสามารถด้านอาชีพของบัณฑิต โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน คือ ทักษะด้านวิวิธวิทยาการ ทักษะทั่วไป ประสบการณ์ในการฝึกปฏิบัติงาน และความเป็นนานาชาติ จึงเห็นได้ชัดเจนว่า การพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิต ถือเป็นเรื่องสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาควรนำมากำหนดเป็นเป้าหมายการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร เพื่อการวางแผนการพัฒนากระบวนการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการ และความคาดหวังของสังคม

นอกจากนี้ สถาบันอุดมศึกษาต้องยึดเอาความต้องการของผู้เรียนมาใช้เป็นกรอบในการจัดการศึกษา เพราะเป้าหมายของผู้เรียนส่วนใหญ่ที่เลือกศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษานั้น อยู่ที่ต้องการเพิ่ม

โอกาสได้งานทำ และแนวโน้มที่จะได้รับค่าตอบแทนจากการประกอบอาชีพในอัตราที่สูงขึ้น รวมไปถึงความต้องการของผู้เรียนในปัจจุบัน ที่มีความคาดหวังต่อสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องให้มากกว่าความรู้ และปริญญาบัตร กล่าวคือ ผู้เรียนยังต้องการการรับประกันความมั่นคงทางอาชีพ ซึ่งหมายถึงการมีงานทำในอนาคตหลังสำเร็จการศึกษาอีกด้วย (Forbes, 2013) ดังนั้น เมื่อการแก้ไขปัญหาการผลิตบัณฑิตไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทั้งในเรื่องปริมาณและคุณภาพ และปัญหาการว่างงานของประเทศเป็นความรับผิดชอบหลักของสถาบันอุดมศึกษา ควบคู่กับหน้าที่ในการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนข้างต้น จึงเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องเร่งปรับปรุงกระบวนการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของโลกอาชีพ และความคาดหวังของผู้ประกอบการมากยิ่งขึ้น เพื่อให้บัณฑิตมีความสามารถในการแข่งขันและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน สามารถเรียนรู้ด้วยตัวเอง และปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมและตลาดแรงงานในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกเหนือจากการตอบสนองความต้องการของผู้เรียนแล้ว สถาบันอุดมศึกษายังต้องให้ความสำคัญกับผู้ใช้บัณฑิตด้วยเช่นกัน เพราะในปัจจุบันการประเมินและการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานในองค์กรนั้น ผู้ประกอบการ และผู้ว่าจ้างงานไม่เพียงแต่พิจารณาถึงความรู้ ทักษะ และเจตคติของบัณฑิตเพียงอย่างเดียว แต่ยังให้น้ำหนักกับคุณลักษณะส่วนตัวของบัณฑิต (Personal Graduate Attributes) มากกว่าเรื่องความรู้ของสาขาวิชาที่บัณฑิตจบการศึกษา เพราะสำหรับผู้จ้างงานแล้ว ความรู้ในเชิงวิชาการยังไม่สำคัญเท่า ความสามารถของบัณฑิตในการประมวลข้อมูลสารสนเทศที่ซับซ้อน และความสามารถในการสื่อสารและถ่ายทอดสิ่งเหล่านั้นต่อผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Knight and Yorke, 2000) กล่าวคือ ฝ่ายสรรหาบุคลากรเพื่อเข้าทำงานในองค์กรต่างๆ ล้วนต้องการบัณฑิตจบใหม่ที่มีคุณลักษณะที่พร้อมต่อการทำงาน เช่น การมีทักษะที่หลากหลาย มีคุณลักษณะส่วนตัวที่เหมาะสม และมีความรู้ความสามารถที่รอบด้าน ไม่ได้มุ่งไปที่การมีความรู้เฉพาะทางหรือเชิงลึกในด้านใดด้านหนึ่ง ซึ่งจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้จ้างงานพบว่าการมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บัณฑิตมีโอกาสได้งานทำมากขึ้น

โดยคุณลักษณะของบัณฑิตที่จำเป็นต่อการทำงานส่วนใหญ่ จะเกี่ยวข้องกับทักษะและความสามารถในการด้านต่างๆ เช่น ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา ทักษะการนำเสนองานต่อกลุ่มผู้ฟังที่หลากหลาย ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการแก้ปัญหา และความสามารถในการกำกับตนเอง (Warn and Tranter, 2001) ทั้งนี้ยังรวมถึงคุณสมบัติในด้านอื่นๆ ได้แก่ การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม การมีความมั่นใจในตนเอง ภาวะผู้นำ และเจตคติที่ดีในการทำงาน ล้วนเป็นคุณลักษณะที่ทำให้บัณฑิตเป็นที่ต้องการของผู้จ้างงานทั้งสิ้น (Weligamage, 2006) ด้วยความเป็นพลวัตรของธุรกิจในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้จ้างงานที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่เหมาะสมกับการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาและสร้างเสริมคุณลักษณะที่

พึงประสงค์ดังกล่าว ให้เกิดขึ้นในตัวบัณฑิต สถาบันอุดมศึกษา จึงควรให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาความสามารถในการได้งานทำ (Education for Employability) ของบัณฑิต โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะหลัก และประสบการณ์ในการทำงานให้กับนิสิตนักศึกษา รวมไปถึงความจำเป็นในการฝึกบัณฑิตให้สามารถนำความรู้เชิงทฤษฎีที่มีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพราะการได้ลงมือฝึกปฏิบัติจริง จะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการได้งานทำให้กับบัณฑิต และจากผลการศึกษาของ Weligamage and Munasingha (2006) เกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อฝึกปฏิบัติงานของนิสิตนักศึกษาโดยความร่วมมือของสถานประกอบการ พบว่า ผู้ดูแลการฝึกงาน (Trainers) พึงพอใจอย่างมากกับคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาใน 4 เรื่องหลัก ได้แก่ ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ ความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงาน และเจตคติที่ดีต่องาน ในขณะที่ความสามารถและทักษะในเรื่องการสื่อสาร การนำเสนองานด้วยวาจา และความสามารถในการตัดสินใจของนิสิตนักศึกษา ยังไม่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ผู้ฝึกงานได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงไว้ว่า หลักสูตรควรจะพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มากขึ้น เป็นพิเศษในเรื่อง ทักษะการเขียนระดับสูง ความสามารถในการเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้อินเตอร์เน็ต ทักษะการวิเคราะห์และการตัดสินใจ และการพัฒนาสมรรถนะในด้านทั่วไปให้กับบัณฑิต เช่น การสื่อสาร การเจรจาต่อรอง การทำงานเป็นทีม เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่โลกอาชีพ (de la Harpe, Radloff & Wyber, 2000) นอกจากนี้ สถาบันอุดมศึกษายังจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการสร้างความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-related Knowledge) และสมรรถนะอื่นๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้กับนิสิตนักศึกษา เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาความไม่สอดคล้องระหว่างทักษะที่บัณฑิตมีและทักษะที่ผู้ว่าจ้างงานต้องการ (Houston, 2005)

นอกจากปัจจัยในเรื่องการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อฝึกประสบการณ์ และพัฒนาในด้านอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาแล้ว การให้คำแนะนำในเรื่องอาชีพ เพื่อการวางแผนด้านอาชีพอย่างเป็นระบบเป็นสิ่งจำเป็นที่สถาบันอุดมศึกษาต้องให้บริการกับนิสิตนักศึกษาเช่นกัน เพราะกระบวนการการเข้าสู่โลกอาชีพเป็นสิ่งยุ่งยากและซับซ้อนเกินกว่าที่นิสิตนักศึกษาจะทำความเข้าใจได้ด้วยตนเองในระยะเวลาอันสั้น ตามหลักทฤษฎีการหางานทำ (Job Search Theory) ที่อธิบายไว้ว่าการว่างงานหลังจากสำเร็จการศึกษานั้น มีสาเหตุจากธรรมชาติของกระบวนการหางานทำที่ต้องใช้เวลานาน เพราะบัณฑิตแต่ละคนมีความต้องการที่จะได้โอกาสในการใช้ศักยภาพสูงสุดของตนเองในการทำงาน และต้องการเลือกงานที่ดีที่สุดสำหรับตนเอง (Storen, 2004)

ในประเทศไทย เมื่อพิจารณาจากศักยภาพ สถานะความพร้อม และความเข้มแข็งของภาคอุตสาหกรรม โดยเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ แล้ว พบว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นสาขาอันดับหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้หลักให้กับประเทศตลอดมา ในปี พ.ศ. 2555 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยมีประมาณ 19 ล้านคน มีอัตราการเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 7 เมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2554 และมีจำนวนนักท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับ 2 ในกลุ่มประเทศอาเซียน รองจากประเทศมาเลเซีย โดยภาคเอกชนได้ใช้จุดเด่นจากความเป็นไทย (Thainess) เพื่อให้ต่างชาติเข้ามาสร้างประโยชน์กับประเทศให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้ การกำหนดให้มีมาตรฐานร่วมสำหรับวิชาชีพที่ทำงานได้ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement for ASEAN Tourism Professional) ที่ระบุให้แต่ละประเทศต้องจัดตั้งคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ คณะกรรมการรับรองวิชาชีพท่องเที่ยว คณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน และร่วมกันสร้างหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งชาติ จัดเทียบมาตรฐานสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพท่องเที่ยว และจัดระบบบันทึกข้อมูลผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนและตำแหน่งงานที่วางในสาขาบริการท่องเที่ยว จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ประเทศไทยต้องเร่งพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถนะเพียงพอเพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้คนทางการท่องเที่ยวของประเทศอื่นในภูมิภาคได้ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศในการเปิดเสรีการค้าบริการของอาเซียนโดยสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2558

จากการลงนามข้อตกลงด้านการท่องเที่ยวร่วมกับประเทศสมาชิกอื่นๆ ของอาเซียนในปี พ.ศ. 2555 ซึ่งเป็นข้อผูกพันที่ระบุถึงการเคลื่อนย้ายแรงงานโดยเสรีใน 2 สาขา 6 แผนก และ 32 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย ตำแหน่งงานทางสาขาที่พัก 4 แผนก ได้แก่ (1) แผนกต้อนรับในตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ และพนักงานยกกระเป๋า (2) แผนกแม่บ้าน ในตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก พนักงานซักรีด พนักงานดูแลห้องพัก และพนักงานทำความสะอาด (3) แผนกประกอบอาหาร ในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน งานขนมปัง และงานเนื้อ และ (4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการ พนักงานผสมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการ และตำแหน่งงานทางสาขาการเดินทาง 2 แผนก ได้แก่ (1) แผนกธุรกิจนำเที่ยว ในตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง และ (2) แผนกบริการธุรกิจนำเที่ยว ในตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 32 ตำแหน่งงานข้างต้น มีการแข่งขันกันสูงมากระหว่างแรงงานทักษะของไทย

และแรงงานต่างชาติ เป็นเหตุให้รัฐบาลจำเป็นต้องเร่งเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ด้วยการพัฒนาคุณภาพแรงงานไทยในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้สามารถแข่งขันกับแรงงานทักษะจากต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยในปัจจุบัน มีการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค กล่าวคือ รัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนได้กำหนดนโยบาย ASEAN for ASEAN เพื่อส่งเสริมให้คนอาเซียนท่องเที่ยวภายในประเทศสมาชิกด้วยกันมากขึ้น กระทรวงพาณิชย์ของไทยได้จัดตั้งคณะกรรมการนโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 -2559 และในปี พ.ศ. 2556 สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ที่ระบุถึงสมรรถนะหลัก 5 ด้าน สำหรับสาขาธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Services) ได้แก่ (1) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (2) การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (3) การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (4) การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน และ (5) การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ และสมรรถนะทั่วไปสำหรับธุรกิจนำเที่ยว และดำเนินการนำเที่ยว อีก 8 ด้าน ได้แก่ (1) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ (2) การงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป (3) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (4) การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (5) การส่งเสริมสินค้าและบริการลูกค้า (6) การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (7) การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ และ (8) การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้น ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาผู้ผลิตบัณฑิต สามารถนำไปกำหนดเป็นกรอบการดำเนินงานในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามความต้องการของตลาดแรงงานอาเซียนได้

ภายใต้การแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่จะรุนแรงยิ่งขึ้นในอนาคต มีการศึกษาข้อมูลดัชนีความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย (Thailand Tourism Confidence Index) ในปี พ.ศ. 2555 ซึ่งสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระบุว่าดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการปรับตัวสูงขึ้นอย่างมาก เมื่อเทียบกับตัวเลขในปี พ.ศ. 2554 ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นสัญญาณที่ดีว่าผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นว่าธุรกิจการท่องเที่ยวไทยจะยังคงอยู่ในระดับที่ดีกว่าระดับปกติอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คาดว่าจะการแข่งขันในธุรกิจจะรุนแรงยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับระดับปัจจุบัน โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและที่พัก และธุรกิจนำเที่ยว ภายในประเทศ ซึ่งเป็นผลจากการที่ราคาห้องพักมีการปรับตัวสูงขึ้น จำนวนคู่แข่งในธุรกิจเพิ่มขึ้น และธุรกิจประสบปัญหาการตัดราคาระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่ที่เดินทางมายังประเทศไทยนั้น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพักผ่อน โดยมีปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ

เลือกท่องเที่ยวในประเทศไทย คือ ความสวยงามของแหล่งท่องเที่ยว อาหารไทย ความคุ้มค่าเงิน วัฒนธรรมศาสนา และความหลากหลายของกิจกรรมต่างๆ ซึ่งการพัฒนากระบวนการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เป็นกลยุทธ์ที่สามารถช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาได้แก่ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับประเทศ และการพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว

ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาในฐานะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และแรงงานทักษะสาขาการท่องเที่ยวในระดับปริญญาบัณฑิต เพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดงานในสาขาที่เป็นภาคการผลิตและบริการหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศนั้น จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของกระบวนการผลิต รวมไปถึงความสามารถในการแข่งขันของแรงงานบัณฑิตไทยในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและในภูมิภาคอาเซียนของบัณฑิต ซึ่งสามารถทำได้โดยการบูรณาการแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะพื้นฐานเพื่อการทำงาน มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ผนวกเข้าเป็นวาระสำคัญในการดำเนินพันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนานิสิตนักศึกษา เพื่อสร้างกระบวนการพัฒนาทักษะความรู้ เสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ ทั้งในเชิงวิชาการและวิชาชีพ รวมถึงการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านพฤติกรรม เจตคติ และอุปนิสัยทางบวกต่อการทำงานให้เกิดในตัวนิสิตนักศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในภาพรวมให้กับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ และยกระดับมาตรฐานคุณภาพบุคลากร และมาตรฐานการให้บริการในธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทยในประชาคมอาเซียนต่อไป

ด้วยเหตุผลและความสำคัญข้างต้น จึงน่าจะได้มีการศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน เพื่อให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทย เป็นกระบวนการเพื่อได้มาซึ่งความรู้ ความสามารถ และเป็นคนที่มีคุณภาพ พร้อมด้วยประสบการณ์ที่หลากหลายและพอเพียงต่อการนำไปใช้ในการเลือกประกอบอาชีพของผู้เรียนในอนาคต สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม และความก้าวหน้าทางวิชาการ ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันนำไปสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศชาติ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาสภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยวของไทยและต่างประเทศ
2. วิเคราะห์และประเมินแนวโน้มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. นำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน มีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิต เกณฑ์สมรรถนะในการทำงาน ความสามารถในการปฏิบัติงาน และการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
2. ศึกษาคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2556) การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพด้านท่องเที่ยว (Kirkpatrick, 1978 และ Phillips & Phillips, 2002) และความต้องการทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล 2 กลุ่ม จำแนกตามวิธีการเก็บข้อมูล คือ กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยว และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยเลือกศึกษาเฉพาะธุรกิจนำเที่ยว และดำเนินการนำเที่ยว
4. เก็บข้อมูลจากผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาระดับสูงการท่องเที่ยวและการบริการในปีการศึกษา 2557 จำนวน 76 สถาบัน โดยแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ มหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลและมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ มหาวิทยาลัยเอกชน และวิทยาลัยเอกชน โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารจาก 9 สถาบัน ที่มีจำนวนนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวสูงสุด 2 อันดับแรกของแต่ละกลุ่ม หรือเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความหมายสำหรับคำสำคัญที่ใช้ในงานวิจัย มีดังต่อไปนี้

คุณลักษณะ (Attributes) หมายถึง ลักษณะประจำของแต่ละบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับลักษณะทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ความรู้ความสามารถ และพฤติกรรมการแสดงออก

คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (Employability Attributes) หมายถึง องค์ประกอบคุณลักษณะของบัณฑิตที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงาน (Employability) ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (Career Success) และความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Advancement) 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะการทำงาน (Working characteristics) คุณภาพส่วนบุคคล (Individual quality) ทักษะเพื่อการทำงาน (Skills for working) และบุคลิกผู้มีการศึกษา (Educated personality)

ลักษณะการทำงาน (Working characteristics: W) หมายถึง รูปแบบและวิถีแห่งการทำงานของบัณฑิตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน (Job success) ในองค์ประกอบลักษณะการทำงาน ประกอบด้วย 11 คุณลักษณะ คือ ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ รับผิดชอบ มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ สัมพันธภาพกับผู้อื่น ร่วมรับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจ บริหารจัดการตนเอง ใส่ใจในรายละเอียด เต็มใจทำงานล่วงเวลา จัดบริการและมีน้ำใจ และอารมณ์ดีและมีอารมณ์ขัน

คุณภาพส่วนบุคคล (Individual quality: I) หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลของบัณฑิตด้านเจตคติต่องาน เจตคติต่อตนเอง บุคลิกภาพภายในและภายนอก และลักษณะในการดำรงชีวิตที่ทำให้บุคคลมีกระบวนการที่ถูกต้องในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพสายท่องเที่ยว และเป็นกลุ่มคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความสมบูรณ์ในงาน (Job perfection) ในองค์ประกอบคุณภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย 12 คุณลักษณะ คือ ยืดหยุ่นและปรับตัว รักในงานบริการ จงรักภักดีต่อองค์กร รู้จักตนเอง แยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว รับผิดชอบต่อตนเอง สุขภาพเรียบร้อย ใช้งานไฟเราะอ่อนหวาน บุคลิกภาพและตัวตนเหมาะสมกับงาน อ่อนน้อมถ่อมตน รักษาระเบียบวินัย กฎระเบียบ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

ทักษะเพื่อการทำงาน (Skills for working: S) หมายถึง หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่เกิดจากการพัฒนาฝึกฝน และสั่งสมประสบการณ์จากการลงมือปฏิบัติจริง ประกอบด้วยทักษะ 5 กลุ่ม คือ ทักษะผู้ประกอบการ ทักษะดำเนินงาน ทักษะผู้นำ ทักษะปฏิบัติการ และทักษะกระบวนการ ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ในองค์ประกอบทักษะเพื่อการทำงาน ประกอบด้วย 19 คุณลักษณะ คือ กล้าตัดสินใจ ตอรับสิ่งท้าทาย การเปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส ริเริ่มสิ่งใหม่ การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า การเรียนรู้สิ่งใหม่ การแก้ปัญหา เคารพหัวหน้างาน มีปฏิภาณไหวพริบ การเจรจาต่อรอง การจัดการความขัดแย้ง การจัดการการขยาย

การจัดการอารมณ์ การประชาสัมพันธ์ การใช้เทคโนโลยี การอธิบายและนำเสนอ การบริหารเวลา การประเมินอารมณ์ผู้อื่น และการสร้างบรรยากาศในการทำงาน

บุคลิกผู้มีการศึกษา (Educated personality: E) หมายถึง ความรู้และความสามารถทางปัญญาของบัณฑิตที่ส่งผลต่อการได้รับการมอบหมายตำแหน่งงานที่สำคัญ และความก้าวหน้าในงาน (Job advancement) สายอาชีพท่องเที่ยว ในองค์ประกอบบุคลิกผู้มีการศึกษา ประกอบด้วย 6 คุณลักษณะ คือ การคิดเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผล ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางวัฒนธรรม การคิดแบบย้อนกลับ ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ และความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

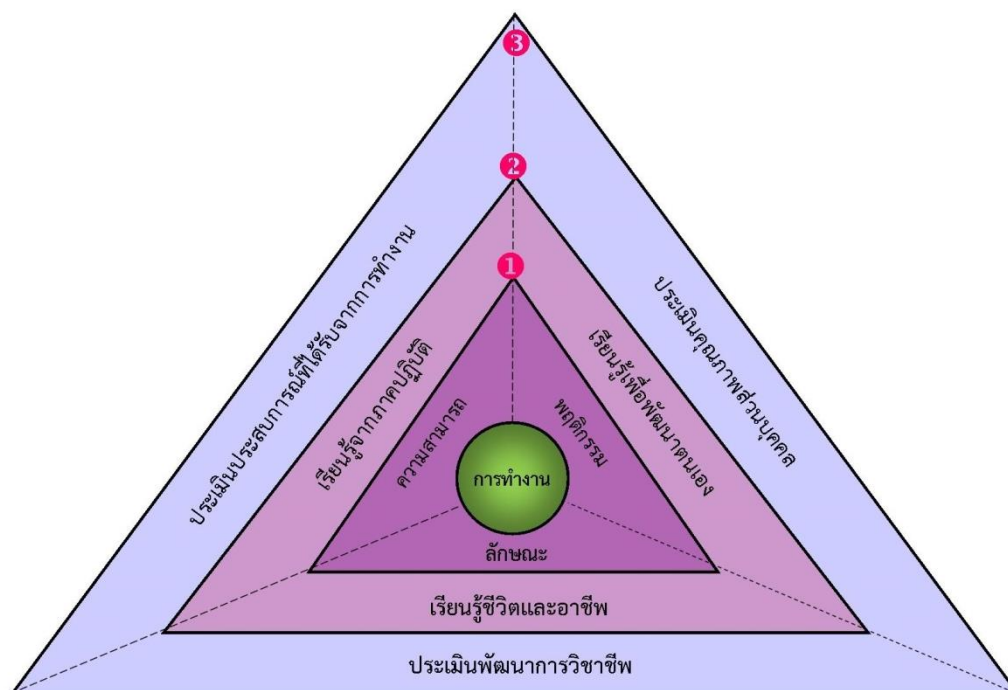
การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิต (Graduates' Attributes Development) หมายถึง การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการสร้างกระบวนการทัศน์ หรือการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่นิสิตนักศึกษาพัฒนาขึ้นในตนเอง จากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา

รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิต (A Model of Graduates' Attributes Development) หมายถึง แบบแสดงรายละเอียดการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวให้กับนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์การพัฒนา การจัดการเรียนรู้ การประเมินคุณลักษณะ และผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการนำรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตไปใช้ในการจัดการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยว

กลยุทธ์การพัฒนา (Development Strategies) หมายถึง การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาด้วยวิธีที่แยบยลใน 3 ด้าน คือ ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านการพัฒนานิสิตนักศึกษา และด้านการฝึกประสบการณ์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ 3 ข้อ คือ การพัฒนาการเรียนรู้อุทิศตน การพัฒนาวิชาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว

การจัดการเรียนรู้ (Learning Arrangements) หมายถึง การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนรู้อุทิศตนของนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวใน 3 ด้าน คือ การเรียนรู้ชีวิตและอาชีพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานเป็น 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การปรับตัวเข้าสู่สถาบันอุดมศึกษา ระยะที่ 2 การพัฒนาอัตลักษณ์ด้านวิชาการและวิชาชีพระหว่างศึกษา ระยะที่ 3 การสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่โลกอาชีพ และระยะที่ 4 การสร้างความมั่นคงในชีวิตและอาชีพ

สายอาชีพท่องเที่ยว (Travel Services) หมายถึง ธุรกิจท่องเที่ยว 2 กลุ่ม คือ ธุรกิจนำเที่ยว (Travel agencies) และธุรกิจดำเนินการนำเที่ยว (Tour operation)



แผนภาพที่ 1.2 กรอบการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คำอธิบายกรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ประกอบด้วยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้เป็น 9 ประเด็น ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์อุดมศึกษากับการมีงานทำของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

จากตัวเลขในปี พ.ศ. 2554 พบว่า ผู้ประกอบอาชีพในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมของไทย มีจำนวนกว่า 2.7 ล้านคนนั้น (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2554) ในปัจจุบันภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังคงขยายตัวและมีการเติบโตอย่างรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในจังหวัดท่องเที่ยวสำคัญของไทย อาทิ เชียงใหม่ ภูเก็ต และสงขลา ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานสาขาท่องเที่ยวในบางตำแหน่ง โดยเฉพาะพนักงานระดับเทคนิคและระดับปฏิบัติการ เช่น กรณี รายงานสถานการณ์แรงงานของจังหวัดภูเก็ต (หนังสือพิมพ์คมชัดลึก, 2554) ที่ระบุว่าความต้องการแรงงานในภาคการท่องเที่ยวของจังหวัดมีเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งล้วนแล้วแต่ยังขาดแรงงานในหลายตำแหน่ง อาทิ พนักงานต้อนรับ พนักงานบริการ พนักงานขาย ช่างซ่อมบำรุง ช่างไฟฟ้า พนักงานบัญชี พนักงานธุรการ พนักงานทำความสะอาด และพนักงานรักษาความปลอดภัย รวมตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ใน

ปัจจุบันของธุรกิจด้านการท่องเที่ยวมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 5,000 ตำแหน่ง ซึ่งสาเหตุสำคัญของปัญหาขาดแคลนแรงงานดังกล่าว ได้แก่ การที่คนไทยส่วนมากไม่สนใจงานในธุรกิจบริการท่องเที่ยว เนื่องจากเห็นว่าเป็นงานที่ไม่ได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากนัก ตำแหน่งงานส่วนใหญ่ต้องการคนที่มีความรู้ การศึกษาระดับมัธยมต้น หรือมัธยมปลาย ในขณะที่ผู้ที่มองหางานส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีความสนใจในการทำงานด้านอื่นๆ เนื่องจากมองว่าการประกอบอาชีพในธุรกิจท่องเที่ยว เป็นงานบริการที่ต้องทุ่มเทน้ำพักน้ำแรงมากกว่างานบริการทั่วไป รวมถึงไปถึงปัจจัยในเรื่องอัตราค่าตอบแทนที่ค่อนข้างต่ำ หรือไม่แน่นอน เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในธุรกิจเอกชนในอุตสาหกรรมบริการอื่นๆ

แท้จริงแล้วในแง่ของการจ้างงาน ภาคบริการถือเป็นสาขาการผลิตที่สำคัญมากของประเทศไทย เนื่องจากมีสัดส่วนการจ้างงานมากที่สุดเมื่อเทียบกับภาคส่วนอื่นๆ โดยในปี พ.ศ. 2554 สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย ที่ระบุว่า แม้ว่าความต้องการแรงงานในสาขาโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหารและบริการท่องเที่ยวอื่นๆ จะยังคงขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ปัญหาด้านศักยภาพของแรงงานไทยถือเป็นอุปสรรคสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไข เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปิดเสรีในธุรกิจบริการท่องเที่ยวอย่างเต็มรูปแบบกับความเป็นประชาคมอาเซียนที่สมบูรณ์ในอนาคต เพราะจากการวิเคราะห์โครงสร้างองค์กรธุรกิจด้านการท่องเที่ยวแล้วพบว่า คนไทยจะได้รับการว่างจ้างเข้าทำงานอยู่ในระดับปฏิบัติการมากกว่าระดับบริหารและระดับจัดการ เนื่องจากคุณสมบัติของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ประเทศสร้างขึ้นได้นั้น ยังไม่ดีเพียงพอ ทั้งในเรื่องความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความอดทน และความมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน อีกทั้งคนไทยยังมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานบ่อย ทำให้อัตราการเข้า-ออกของบุคลากรที่ทำงานในอุตสาหกรรมนี้ค่อนข้างสูง โดยส่วนใหญ่จะทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่ง แล้วจะออกไปหางานในอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่ให้ค่าตอบแทนในอัตราที่สูงกว่าแทน ทำคนไทยให้ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เมื่อเทียบกับแรงงานทักษะของชาติอื่นๆ ที่เดินทางเข้ามาประกอบอาชีพในประเทศ

นอกจากนั้น ปัญหาด้านคุณภาพแรงงานไทยในสาขาการท่องเที่ยวยังมีสาเหตุมาจากการข้อจำกัดในการทำงานที่แรงงานจบใหม่ในสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวมีแค่เพียงส่วนของทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงที่ต้องอาศัยแรงงานที่มีทักษะพร้อมใช้ในบางด้าน แรงงานไทยส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความชำนาญ และทักษะที่จำเป็นในวิชาชีพบริการ โดยเฉพาะความสามารถด้านภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นคุณสมบัติเบื้องต้นที่จำเป็นมากที่สุดสำหรับงานบริการ ซึ่งเป็นจุดอ่อนสำคัญของแรงงานไทย เมื่อเทียบกับแรงงานต่างชาติ บุคลากรของไทยในภาคท่องเที่ยวจำนวนมาก ขาดทักษะด้านภาษาเพื่อการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ (ศุภชัย อารีย์, 2554) ซึ่งหากพิจารณาประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ ที่จะเข้ามาแข่งขันกับไทยภายใต้การเปิดภาคบริการ เช่น สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย

และพม่า จะพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของประเทศเหล่านั้น สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อยู่ในระดับดี ถึงดีมาก อีกทั้ง พบว่ากลุ่มคนดังกล่าว ต้องการเข้ามาทำงานในประเทศไทยโดยไม่เกี่ยงเรื่องอัตรา ค่าตอบแทน เนื่องจากคุณภาพชีวิต สภาพความเป็นอยู่ และความสะดวกสบายที่จะได้รับจากการ อาศัยอยู่ในประเทศไทยนั้น มีมากกว่าและสมบูรณ์กว่าการดำรงชีวิตอยู่ในประเทศบ้านเกิด หรือ ประเทศอื่นๆ สำหรับประเทศคู่แข่งสำคัญที่จะเข้ามาแย่งงานของนักศึกษาไทยในขณะนี้ คือ ประเทศ ฟิลิปปินส์ เนื่องจากสถานศึกษาด้านการโรงแรมของฟิลิปปินส์มีการสอนภาษาต่างประเทศมากถึง 4 ภาษา จึงทำให้เกิดการผลิตบัณฑิตเกินความต้องการ ดังนั้นหากเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาแรงงานด้านท่องเที่ยวและบริการทะลักล้นเข้ามายังประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับสภาพ ตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานว่างจำนวนมากดังที่ได้ กล่าวถึงข้างต้น สถานประกอบการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ ก็พร้อมและยินดีที่จะรับแรงงานต่างชาติ เหล่านี้ เพราะถือว่าได้บุคลากรที่มีคุณภาพดีที่สามารถว่าจ้างได้ด้วยอัตราค่าตอบแทนที่สมเหตุสมผล จึงเห็นได้ชัดว่า แรงงานต่างชาติจากกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นคู่แข่งสำคัญของแรงงานไทย ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

อย่างไรก็ตาม ปัญหาคนต่างชาติเข้ามาแย่งงานคนไทยในสาขาการท่องเที่ยวจากการเปิดให้ มีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น อาจเบาบางไปด้วยถูกบังคับจาก กฎระเบียบต่างๆ ของประเทศที่เข้าไปทำงาน เพราะแม้แรงงานต่างชาติจะผ่านการรับรองตาม มาตรฐานอาเซียนแล้ว แต่ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในการประกอบอาชีพอื่นๆ อาทิ การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น เพราะจากตัวเลข จำนวนแรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยเฉพาะในสาขาท่องเที่ยว นั้น พบว่ามีจำนวน จำกัด โดยในปี พ.ศ. 2552 สาขาโรงแรมมีเพียงประมาณ 1,500 คนเท่านั้น (สถาบันวิจัยเพื่อการ พัฒนาประเทศไทย, 2554) ในส่วนของสาขาตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยว ผู้จัดนำเที่ยว และการบริการ นักท่องเที่ยว นั้น มีการจ้างแรงงานต่างชาติเพียงประมาณ 1,100 คน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ค่านิยมของคนไทยโดยเฉพาะบัณฑิตจบใหม่ในปัจจุบัน ที่ไม่นิยมทำงาน บริการและงานในโรงแรม เนื่องจากเห็นว่าเป็นงานที่ต้องรับคำสั่ง และทำตามสั่ง จึงเป็นอาชีพที่ไม่ใคร่ จะเป็นที่เชิดหน้าชูตาในสังคม ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นไปค่อนข้างช้า และค่าตอบแทน ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับงานในสาขาอาชีพอื่นๆ อีกทั้งความเป็นที่นิยมของการเลือกเข้าศึกษาต่อ ระดับอุดมศึกษาในหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว และการบริการ ซึ่งส่งผลสืบเนื่องไปยังปัญหาความ ไม่สอดคล้องของอุปสงค์ต่อแรงงาน กับอุปทานของแรงงานในตลาดอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ ปริมาณของบัณฑิตจบใหม่ระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในแต่ละปีที่มี จำนวนมาก แต่แรงงานระดับปฏิบัติการกลับมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของ ภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะในจังหวัดท่องเที่ยวใหญ่ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประเทศไทยยังต้องการ

การผลิตบัณฑิตของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อสร้างกำลังแรงงานระดับปฏิบัติการที่มีคุณภาพ และรองรับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ

2. แนวคิดด้านความสามารถในการได้รับการจ้างงาน (Employability)

ยอร์ค และไนท์ (Yorke and Knight, 2003) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความสามารถในการได้รับการจ้างงาน ว่าประกอบด้วยความสามารถของบัณฑิตใน 3 ส่วน ได้แก่ (1) ความสามารถในการถูกจ้างงาน (Employment) (2) ความสามารถในการฝ่าฝืนอุปสรรคและความท้าทายในการปฏิบัติงาน และ (3) ความสามารถในการรักษางานและการมีความเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน ซึ่งสิ่งที่กำหนดระดับความสามารถในการได้งานทำทั้ง 3 ส่วนข้างต้น คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการประกอบอาชีพนั้น ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ที่รวมเรียกเป็นทักษะอาชีพ อันได้แก่ ทักษะทั่วไป (Generic Skills) และทักษะเฉพาะสาขาวิชา (Disciplinary Skills)

ในการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตนั้น ประกอบไปด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และตัวบัณฑิต ซึ่งต้องมีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของนิสิตนักศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์เพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งครอบคลุมทั้ง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพในสาขาหนึ่งๆ และร่วมกันกำหนดแนวทางในการสร้างให้เกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์เหล่านั้น ซึ่งอาจประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ กระบวนการเรียนการสอน (Pedagogic process) กิจกรรมเพื่อการสะท้อนคิดของนิสิตนักศึกษา (Self-reflection) และการสังสมประสบการณ์และความสามารถ (Articulation of experiences and abilities) ของนิสิตนักศึกษา (Harvey, 2002)

3. แนวคิดด้านสมรรถนะ และคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547: 33) อธิบายไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) เจตคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพส่วนบุคคล ระดับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional quotient: EQ) ควบคู่กับระดับความสามารถทางสติปัญญา (Intelligence quotient: IQ) ซึ่งแสดงออกและเห็นได้จากวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงาน อันส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นๆ ในทางที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์การได้กำหนดเอาไว้

โดยทั่วไปแล้ว การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะ ไม่ว่าจะเป็นสมรรถนะตามแนวอังกฤษ หรือแนวอเมริกัน มักแยกองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ หรืออาจจัดแบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม ตามความยากง่ายของการประเมินสมรรถนะ

เหล่านั้นด้วยการ คือ สมรรถนะที่สังเกตได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ และทักษะ ถือเป็นกลุ่มสมรรถนะที่สามารถพัฒนาได้ง่าย และสมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ และลักษณะนิสัย ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา ส่วนสมรรถนะด้านความคิดต่อตนเอง ซึ่งประกอบขึ้นด้วยเจตคติและค่านิยมนั้น เป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้ด้วยการฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยา การส่งเสริมประสบการณ์ และต้องอาศัยระยะเวลาในการพัฒนา

ในการระบอบุคคลประกอบสมรรถนะในการทำงานของบัณฑิตนั้น ผู้วิจัยส่วนใหญ่จะกำหนดให้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 กลุ่ม (K-S-A) คือ กลุ่มความรู้ (Knowledge) กลุ่มทักษะ (Skills) และกลุ่มเจตคติ (Attitude) และในบางครั้งมีการใช้คำว่าความสามารถ (Ability) แทนคำว่าทักษะ ในการอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน (Partington, Pellegrinelli & Young, 2004: 93-94) โดยใช้คำว่า “คุณลักษณะ” เพื่อให้ครอบคลุมถึงสมรรถนะและความสามารถของบัณฑิตในด้านต่างๆ ทั้งที่สังเกตเห็นได้ง่าย และจับต้องได้อย่าง การวิจัยในครั้งนี้ คัดเลือกผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพของบัณฑิต จำนวน 11 รายการ สรุปได้ดังนี้

3.1 เกณฑ์วัดระดับความสามารถในการได้รับการจ้างงาน (Employability Scale) 4 ด้าน ประกอบไปด้วย สถาบันการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ความเชื่อต่อตนเอง และตลาดแรงงานภายนอก (Rothwell et al, 2007)

3.2 มิติของความสามารถในการทำงาน 5 ด้าน (Five Dimensions of Employability) ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญในอาชีพ การคาดการณ์และการทำดีที่สุด ความยืดหยุ่นและการปรับตัว การมีความรู้สีกร่วมไปกับองค์กร และคุณภาพในชีวิต (Heijde & Heijden, 2006)

3.3 ทักษะเพื่อความสามารถในการได้รับการจ้างงาน 7 ด้าน (Seven constructs of employability skills) ประกอบด้วย ทักษะพื้นฐาน ทักษะการคิด ทักษะการบริหารทรัพยากร ทักษะด้านข้อมูล ทักษะระหว่างบุคคล ทักษะด้านระบบและเทคโนโลยี และทักษะด้านคุณภาพส่วนบุคคล (Rasul et al., 2012)

3.4 สมรรถนะ ทั้ง 6 ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ บทบาททางสังคม ภาพลักษณ์ของตนเอง อุปนิสัย และแรงจูงใจ (McClelland, 1973)

3.5 กลุ่มสมรรถนะ ทั้ง 3 ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)

3.6 สมรรถนะเชิงพฤติกรรม ทั้ง 13 ประกอบด้วย การบรรลุผลสำเร็จ การคิดวิเคราะห์ การให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ความเป็นผู้ประกอบการ ความยืดหยุ่น ความชัดเจนในการสื่อสาร สมรรถนะข้ามวัฒนธรรม การนำและพัฒนาผู้อื่น ความเชื่อมั่นในวิชาชีพ การสร้าง

ความสัมพันธ์และการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น การรู้จักตนเอง การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการทำงานอย่างมีกลยุทธ์ (British Council, 2004)

3.7 การพัฒนานิสิตนักศึกษาตามกรอบการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 ในหัวข้อ การพัฒนาทักษะชีวิตและการทำงาน ประกอบด้วย คุณสมบัติใน 5 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการยืดหยุ่นและปรับตัว ความคิดริเริ่มและวางเป้าหมายของตนเอง ทักษะสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรม การสร้างผลผลิตหรือสร้างผลลัพธ์ของงานและความรับผิดชอบ และภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ (Framework 21st Century Learning, 2009)

3.8 เจตคติต่อตนเอง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความมั่นใจในความสามารถของตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง และความภาคภูมิใจในตนเอง (Pool & Sewell, 2007)

3.9 คุณภาพส่วนตน 10 ประการ ประกอบด้วย ความเชื่อในการพัฒนาตน การรู้จักตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง การพึ่งตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการปรับตัว ความอดทนต่อภาวะตึงเครียด การริเริ่มสิ่งใหม่ ความเต็มใจในการเรียนรู้ และการสะท้อนคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (Yorke & Knight, 2004)

3.10 เกณฑ์คุณสมบัติที่ผู้ประกอบการใช้ในการพิจารณาเลือกคนเข้าทำงาน 17 ข้อ ประกอบด้วย ความสามารถในการเรียนรู้ การทำงานด้วยตนเอง ทักษะการสื่อสารด้วยการเขียน การทำงานเป็นทีม การทำงานภายใต้ความกดดัน การให้รายละเอียด พลังการจذبและสมาธิ ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา ทักษะการสื่อสารด้วยการเขียน การริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความรู้เฉพาะสาขาวิชา และความรู้เชิงทฤษฎี ความพร้อมในการทำงาน ความจงรักภักดี คุณธรรม การปรับตัว และความอดทน (Merdoc et all, 2000)

3.11 คุณสมบัติจำเป็น 15 ประการ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในงานให้บริการลูกค้า (Rudolph, 2013)

ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระข้างต้น จึงยึดเอาคำว่า คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (Employability attributes) เป็นคำกลางที่รวมเอาความหมายของสมรรถนะ และความสามารถในการปฏิบัติงานเข้าไว้ด้วยกัน ซิงเดล และเฮส (Dale & Hes, 1995: 80) ได้ให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะในด้านอาชีพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ โดยคำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึง องค์กรประกอบของความสามารถรวมกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และคำอธิบายขอบเขตงาน (Job description)

4. ทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษาของซิคเคอร์ริง

การพัฒนานิสิตนักศึกษาของซิคเคอร์ริง (Chickering & Reiser, 1993) ประกอบด้วยการพัฒนา นิสิตนักศึกษาใน 7 ด้าน ได้แก่

4.1 พัฒนาความสามารถ (Developing Competence) ในการเข้าสู่สิ่งแวดล้อมใหม่ในรั้วมหาวิทยาลัย และในระหว่างที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้น นิสิตนักศึกษาจะพัฒนาความสามารถ 3 ด้าน คือ ด้านสติปัญญา (Intellectual competency) ผ่านการปรึกษาพูดคุยกับเพื่อน การรับฟังข้อคิดสะท้อนกลับจากผู้สอน ด้านร่างกาย (Physical/manual competency) ผ่านการรับรู้ที่มีต่อตนเองทั้งด้านรูปลักษณ์ภายนอก และการแสดงออกทางร่างกาย และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal competency) ผ่านการได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมเพื่อนในมหาวิทยาลัย การได้รับการยอมรับ และการสร้างความมั่นใจให้กับตนเองจากการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ นิสิตนักศึกษา จะมีความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถมากขึ้น จากการเรียนรู้ที่จะเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ยอมรับคำวิจารณ์จากผู้อื่น และบูรณาการทักษะต่างๆ เพื่อสร้างความเป็นตัวของตัวเอง

4.2 จัดการด้านอารมณ์ (Managing Emotions) พัฒนาการด้านอารมณ์ของนิสิตนักศึกษาระหว่างการศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นการเรียนรู้ที่จะควบคุมพฤติกรรมแสดงออกของตนเอง และการเรียนรู้ที่จะควบคุมความรู้สึกภายใน ให้เป็นไปตามการรับรู้ถูกคิดที่ยึดอยู่กับบรรทัดฐานของคนรอบตัว นิสิตนักศึกษาจะถูกปัจจัยภายนอก (External sources) เป็นตัวควบคุมให้ต้องรับผิดชอบต่อการกระทำ การแสดงออกทางร่างกายและอารมณ์ของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การควบคุมอารมณ์ในทางลบต่างๆ เช่น ความโกรธ ความกลัว ความเจ็บปวด ความผิดหวัง ความเบื่อหน่าย ความเครียด ความวิตกกังวล ความรู้สึกหดหู่ ความรู้สึกผิด และความอาย และส่วนที่สอง เป็นการมองหาความแตกต่างของตัวเองและการปรับตัวเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนอกห้อง (Differentiation and integration) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ขั้น คือ (1) ตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของตน (2) แสดงออกตามอารมณ์นั้น (3) รับความเห็นสะท้อนกลับจากผู้อื่นที่มีต่อการแสดงออกนั้น และ (4) ควบคุมอารมณ์ภายในเพื่อการควบคุมการแสดงออกทางพฤติกรรมให้เป็นไปอย่างเหมาะสม และมีความสมดุลทางอารมณ์ยิ่งขึ้น

4.3 พัฒนาจากการพึ่งตนเองไปสู่การพึ่งพาระหว่างกัน (Moving through Autonomy toward Interdependence) จากพัฒนาการในวัยเด็กสู่ชีวิตในมหาวิทยาลัย นิสิตนักศึกษาเข้าใจถึงความรับผิดชอบที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเอง ในการดำเนินชีวิตของตนเองให้เป็นปกติ แม้ว่าครอบครัวและเพื่อนฝูงจะมีความสำคัญเพียงไร แต่ความเชื่อของตนเองว่าสิ่งใดคือสิ่งที่ถูกต้องจะมีความสำคัญยิ่งกว่าความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถในการพึ่งตนเอง (Autonomy) นี้ ยังประกอบไปด้วยสิ่งที่เรียกว่า "instrumental independence" ซึ่งหมายถึง นอกจากบุคคลจะสามารถ

รับผิดชอบตนเองได้แล้ว ยังสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมรอบตัวของเขาได้อีกด้วย ความเป็นอิสระจากการควบคุมดังกล่าว เกี่ยวข้องโดยตรงกับความสามารถในการพึ่งตนเองได้ทางการเงิน การมีอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้ตนเอง และการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะนำไปสู่การเรียนรู้ในการพึ่งพากันระหว่างตนเองกับผู้อื่นด้วย (Interdependence) เพราะนอกจากบุคคลจะต้องมีความสามารถเพียงพอที่จะพึ่งตนเองได้แล้ว ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ตนอาศัยอยู่ได้อีกด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยนั้นประกอบขึ้นด้วยค่าใช้จ่ายหลายประเภท นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่จึงยังไม่สามารถตัดขาดจากการพึ่งพาครอบครัวและผู้ปกครองของตนเองได้ สิ่งสำคัญที่นิสิตนักศึกษาจะต้องเข้าใจ คือ การเรียนรู้ที่จะพัฒนาการพึ่งพาตนเองแบบค่อยเป็นค่อยไป รู้จักรอคอย และพอใจในความสามารถในการดูแลตนเองที่แม้จะมีอยู่จำกัดแต่ก็สามารถพัฒนาให้เพิ่มมากขึ้นได้ตามเวลา

4.4 พัฒนาสัมพันธภาพกับผู้อื่นอย่างมีวุฒิภาวะ (Developing Mature Interpersonal Relationships) เมื่อบุคคลมีความเข้าใจต่อตนเองมากขึ้น พวกเขาจะรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในความสัมพันธ์กับผู้อื่นมากขึ้นเช่นกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะเพิ่มมากขึ้น ความใกล้ชิดและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นก็จะถูกพัฒนาให้มีความแนบแน่นและลึกซึ้งเพิ่มขึ้นด้วย มิตรภาพระหว่างบุคคลจะต้องมีพื้นฐานมาจากความไว้วางใจ เชื่อใจ การเปิดใจ การเปิดรับ และอิสระในการแสดงออกถึงความรู้สึกภายในที่แท้จริง กระบวนการพัฒนาสัมพันธภาพกับผู้อื่นอย่างมีวุฒิภาวะของนิสิตนักศึกษา เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำความเข้าใจ ยอมรับในความแตกต่างของผู้อื่น และยอมรับในตัวตนของบุคคลอื่นอย่างที่คุณคนนั้นเป็น ในกระบวนการเรียนรู้ที่จะยอมรับและชื่นชมความแตกต่างระหว่างบุคคล และความสามารถในการใกล้ชิดผูกพันกับผู้อื่น ช่วยให้นิสิตนักศึกษาเรียนรู้ที่จะเชื่อใจผู้อื่นมากขึ้น สามารถยอมรับและรับฟังผู้อื่น ในขณะที่ยังคงความเป็นตัวเองไว้ได้ นิสิตนักศึกษาจะมีความวิตกกังวลในความสัมพันธ์น้อยลง รู้สึกมั่นคงปลอดภัย ไม่แข็งกร้าว และมีความเป็นมิตรกับผู้คนรอบข้างมากยิ่งขึ้น และนอกจากความแตกต่างระหว่างบุคคลแล้ว ยังรวมถึงในบริบทที่มีความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมด้วย

4.5 สร้างเอกลักษณ์เฉพาะตน (Establishing Identity) ช่วงชีวิตในมหาวิทยาลัยเป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดในการสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตน หรือ อัตลักษณ์ของบุคคล ซิคเคอร์ริง ได้อธิบายความหมายของ “Identity” ไว้ว่า หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถในการรักษาความเป็นตัวตนของตัวเองเอาไว้ได้อย่างต่อเนื่อง (maintain inner sameness and continuity) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงของความต้องการด้านร่างกายและข้อจำกัดของตนเอง เพื่อให้สามารถสร้างความมั่นใจในร่างกาย รูปลักษณ์ และเพศสภาพของตนเองได้ การสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตนนั้น ขึ้นอยู่กับการพัฒนาใน 4 ด้านที่กล่าวมาก่อนแล้ว คือ การพัฒนาความสามารถ การจัดการด้านอารมณ์ การเป็นตัวของตัวเอง และการสร้างสัมพันธภาพที่ดี และเมื่อนิสิตนักศึกษาตัดสินใจเลือกและสร้างภาพลักษณ์

แห่งตน (self-image) และโครงสร้างเอกลักษณ์ (identity structure) ของตนเองได้แล้ว พวกเขา ก็ต้องการยกระดับเอกลักษณ์เฉพาะตนเหล่านั้นให้มีความโดดเด่นชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุถึงความ คาดหวังต่อตนเองที่ได้ตั้งเอาไว้เป็นเป้าหมายในอนาคตได้

4.6 พัฒนาเป้าหมาย (Developing Purpose) การกำหนดเป้าหมายของชีวิต การ วางแผนด้านอาชีพและการทำงาน เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้จักตนเอง มีความพร้อมในตน และเรียนรู้เพื่อ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมาในระดับหนึ่ง ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมักเกิดขึ้นกับนิสิตนักศึกษาในช่วง ชั้นปีที่ 3-4 ทั้งนี้ ความจำเป็นในการตัดสินใจเลือกอาชีพ กระตุ้นให้นิสิตนักศึกษาต้องหันมาพิจารณา ถึงคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) ของตัวเองอีกครั้ง เพื่อพัฒนาตนเองไปยังเป้าหมายอาชีพ ที่ตั้งไว้อย่างเฉพาะเจาะจง และในช่วงเวลาของการตัดสินใจเลือกอาชีพนี้ นิสิตนักศึกษาก็ได้ค้นพบ ความต้องการและความสนใจของตนเองในสิ่งรอบข้าง (non-vocational interests) เพิ่มขึ้นด้วย เช่น วิถีชีวิตที่พวกเขาต้องการ (lifestyle) สิ่งที่พวกเขาเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ (values) เพื่อให้ สามารถออกแบบวิถีอาชีพและวิถีชีวิตของตนให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันได้

4.7 พัฒนาบุรณภาพในตนเอง (Developing Integrity) บุรณภาพในตนเอง หมายถึง ดุลยภาพในเรื่องคุณค่า ระหว่างคุณค่าส่วนบุคคล และคุณค่าทางสังคม (humanizing and personalizing values) ซึ่งการให้คุณค่าทางสังคม เป็นกระบวนการที่บุคคลสร้างกฎระเบียบในตนซึ่ง เป็นตัวกำหนดความเชื่อ (rule-governed beliefs) ให้นำพาบุคคลไปในวิถีทางของการอยู่ร่วมกันใน สังคมอย่างมีความสุข ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบในตน ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม (rule-governed behaviors) เพื่อให้คุณค่าส่วนบุคคลและคุณค่าทางสังคมนั้นเกิดความสมดุลระหว่างกัน การสร้างบุรณภาพในตนเอง เกิดจากความต่อเนื่องในการพัฒนาและความเจริญเติบโตด้านคุณธรรม ของบุคคล (moral growth) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ความเชื่อและการกระทำของบุคคลหนึ่งเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน อันเป็นผลจากการประสานระหว่างค่านิยมส่วนตัว กับพฤติกรรมที่ต้องรับผิดชอบต่อ สังคม

5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

ในเรื่องมาตรฐานผลการเรียนรู้ 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ระบุไว้ว่า บัณฑิตในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการบริการ จะมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ดังนี้

5.1 ด้านคุณธรรม จริยธรรม

5.1.1 มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ และตระหนักถึงคุณค่าของ คุณธรรมและจริยธรรม

5.1.2 มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ มีความเคารพในสิทธิและควมมีคุณค่าของตนเองและผู้อื่น

5.1.3 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดี และมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

5.1.4 มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

5.2 ด้านความรู้

5.2.1 มีความรู้ในสาขาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

5.2.2 มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถจำแนกและอธิบายองค์ความรู้ที่ศึกษา

5.2.3 ความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์ความรู้ในงานอาชีพ

5.2.4 มีความรู้ความเข้าใจในศาสตร์ที่เป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและความเป็นไปของชาติและสังคมโลก

5.3 ด้านทักษะทางปัญญา

5.3.1 มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

5.3.2 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

5.3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

5.3.4 สามารถคิดอย่างเป็นระบบ และสามารถค้นคว้า ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

5.3.5 สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะของตนเองในการดำรงชีวิตได้

5.3.6 สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในการดำเนินชีวิตได้อย่างสร้างสรรค์

5.4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

5.4.1 มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

5.4.2 มีการค้นคว้า และวางแผนในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัย ตรงตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง

5.4.3 มีความสามารถทำงานเป็นกลุ่มในฐานะผู้นำและผู้ตามได้

5.4.4 มีความสามารถริเริ่มสร้างสรรค์ แนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ

5.4.5 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

5.5 ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.5.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.5.2 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

5.5.3 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จักเลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่อง และผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.5.4 มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการประมวลการแปลความหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอและสื่อสารโดยใช้สารสนเทศทางคณิตศาสตร์ หรือการแสดงสถิติได้

5.5.5 มีทักษะในการใช้เครื่องมือที่จำเป็นเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และสามารถสืบค้นข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตและแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างเหมาะสม

5.5.6 สามารถใช้ภาษาในการสื่อสาร ถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้ดี

นอกจากมาตรฐานผลการเรียนรู้ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติแล้ว สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for

Tourism Professionals) ที่ระบุถึงสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ทั้งสิ้น 5 ด้าน สำหรับสาขาธุรกิจท่องเที่ยว ได้แก่ (1) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (2) การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (3) การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (4) การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน และ (5) การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ และสมรรถนะทั่วไปสำหรับธุรกิจนำเที่ยว และดำเนินการนำเที่ยว อีก 8 ด้าน ได้แก่ (1) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ (2) การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป (3) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (4) การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (5) การส่งเสริมสินค้าและบริการลูกค้า (6) การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (7) การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ และ (8) การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้น ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาผู้ผลิตบัณฑิต สามารถนำไปกำหนดเป็นกรอบการดำเนินงานในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามความต้องการของตลาดแรงงานอาเซียนได้

สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการบริการ เป็นสาขาทางด้านสังคมศาสตร์ที่มีลักษณะสำคัญ คือ การบูรณาการศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เน้นทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ สาขาวิชานี้จึงเป็นศาสตร์ที่ครอบคลุมการวางแผนและการพัฒนา การบริหาร การบริการ การสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ การตลาด การวิจัย ภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และการอนุรักษ์ความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ การศึกษาสาขาวิชานี้ ผู้เรียนสามารถขยายองค์ความรู้ให้สูงขึ้นจนถึงระดับปริญญาเอกโดยบัณฑิตในสาขานี้สามารถประกอบอาชีพในการให้บริการ การปฏิบัติงาน และการบริหารในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจบริการอื่นๆ

โดยทั่วไปแล้ว บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการบริการพึงมีคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของสังคม และตลาดแรงงาน ซึ่งสามารถประมวลสรุปได้ดังนี้

1. มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. มีความรอบรู้ทางวิชาการ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานทางสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก
3. มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ
4. มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
5. มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
6. มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

6. รูปแบบการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

หลักการจัดการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ (Career education) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดเป็นเหตุเป็นผลในการทำงาน ส่งเสริมความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน รู้จักการหาโอกาสและช่องทางในการทำงาน และมีความก้าวหน้าในโลกการทำงานในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลอดระยะเวลาที่ได้รับการศึกษาในระบบนั้น ผู้เรียนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติอันดีผ่านการเรียนการสอนในชั้นเรียน กิจกรรมนอกชั้นเรียน กิจกรรมเสริมหลักสูตรการฝึกอบรมและการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ที่จะตัดสินใจในการศึกษาต่อและการทำงานต่อไปในอนาคต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การจัดการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา โดยระบุให้จัดการศึกษาในเรื่องความรู้ และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยให้ (1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (2) ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา (3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง (4) จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่างๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา (5) ส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่างๆ และ (6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลาทุกสถานที่มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

นอกจากนั้นแล้ว สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ ข้อค้นพบของการวิจัยระบุว่าแนวทางการจัดการศึกษาควรเน้นจัดทำหลักสูตร และวิธีการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีความตระหนักและรับประสบการณ์จริงในระหว่างการศึกษา เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและถ่ายโยงความรู้ไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และการประกอบอาชีพที่เหมาะสมได้ในอนาคต ตามหลักการของการจัดการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ ที่มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนได้ (1) มีความคิดที่เป็นเหตุเป็นผลในการทำงาน (2) ส่งเสริมความรู้

และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน (3) รู้จักการหาโอกาสและช่องทางในการทำงาน และ (4) สำรอง และก้าวสู่โลกแห่งการทำงาน

รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต (EGE Project, 2005) ประกอบไปด้วยการดำเนินงานเพื่อพัฒนาบัณฑิตใน 4 ด้าน ได้แก่

1. การพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานผ่านหลักสูตร (Employability in the Curriculum) ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การประเมินความสามารถในการได้รับการจ้างงาน การประเมินหลักสูตร ความเป็นผู้ประกอบการ การเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงาน และการดำเนินกลยุทธ์เพื่อพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานให้กับนิสิตนักศึกษา

2. การวางแผนในการพัฒนาตนเอง (Personal Development Planning) ของนิสิตนักศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินการวางแผนในการพัฒนาตนเองของบัณฑิต การบันทึกความสำเร็จในการพัฒนาตนเอง การสะท้อนคิดและการพัฒนาตนเอง และการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อการวางแผนในการพัฒนาตนเองของนิสิตนักศึกษา

3. การเรียนรู้โดยมีงานเป็นฐาน และการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงาน (Work-Based and Work-Related Learning) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำกับนิสิตนักศึกษา การทำงานบางช่วงเวลาและการทำงานในช่วงวันหยุด การทำงานเป็นอาสาสมัคร และการจัดหางาน

4. การเตรียมความพร้อมเพื่อการจ้างงาน และการประกอบอาชีพ (Employment and Careers) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านอาชีพ การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตลาดแรงงานและเป้าหมายในอาชีพ และการพัฒนาทักษะเพื่อการทำงาน

นอกจากนั้นแล้ว การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานยังเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน เป็นการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ช่วยให้นักศึกษามีโอกาสในการประยุกต์ความรู้ ทักษะการทำงาน และทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพได้มีประสบการณ์จริงจากการทำงานก่อนสำเร็จการศึกษา และเอื้อให้องค์กรผู้ใช้บัณฑิตและสถาบันอุดมศึกษายังได้รับประโยชน์ในเชิงความร่วมมือและการพัฒนาปรับปรุงงานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน โดยสุเมธ แยมุ่น (2547) ได้สรุปรูปแบบการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานไว้เป็น 9 รูปแบบ ได้แก่ (1) การกำหนดประสบการณ์ก่อนการศึกษา (2) การเรียนสลับกับการทำงาน (3) สหกิจศึกษา (4) การฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้ หรือการติดตามพฤติกรรมการทำงาน (5) หลักสูตรร่วมมหาวิทยาลัยและอุตสาหกรรม (6) พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน (7) การบรรจุให้งานทำ หรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง (8) ปฏิบัติงานภาคสนาม และ (9) การฝึกปฏิบัติจริงหลังการเรียนทฤษฎี

7. การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

การวิเคราะห์และประเมินความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการจัดการศึกษา ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิเคราะห์และประเมินความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆในการจัดการเรียนรู้ และการออกแบบการเรียนการสอนได้ ซึ่งวิธีการดังกล่าว ส่งผลสำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเพื่อพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (Continuing Professional Development: CPD) ทั้งนี้ การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ เป็นการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการออกแบบรูปแบบการสอนที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาเนื้อหาและเอกสารประกอบการเรียนให้ครอบคลุมกับสาระสำคัญที่เป็นความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน (Rossett & Sheldon, 2001) การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ต้องประกอบด้วย การประเมินความต้องการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เป็นจุดเริ่มต้นของการออกแบบระบบการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพได้อย่างแท้จริง (Grant, 2002)

โดยทั่วไปแล้ว การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อระบุถึงช่องว่างระหว่างระดับของทักษะ ความรู้ และความสามารถที่กลุ่มบุคคลหนึ่งมีอยู่ในปัจจุบัน เมื่อเทียบกับระดับที่องค์กร หรือบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง คาดหวังต่อกลุ่มบุคคลนั้นๆ และข้อมูลในเรื่องช่องว่างดังกล่าว จะนำไปสู่การตัดสินใจ หรือให้ข้อเสนอแนะในเรื่องแนวทางและวิธีการในการพัฒนา การฝึกฝน การให้ความรู้ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นมีทักษะ ความรู้ และความสามารถเพิ่มสูงขึ้นเท่ากับระดับที่คาดหวังไว้ และได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยผู้เรียนในการประเมินระดับทักษะ ความรู้ และสมรรถนะของตนเอง โดยเทียบกับระดับเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งเอาไว้ การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ เป็นกระบวนการประเมินตนเอง เกี่ยวกับการรับรู้ถึงระดับความสามารถของตนเอง (Self-perceived ability) ช่วยให้ผู้เรียนสามารถตระหนักถึงช่องว่างทางการเรียนรู้ (Learning gap) ของตนเอง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการบรรลุเป้าหมายทางการเรียนรู้ (Learning goals) อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยสำคัญอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายทางการเรียนรู้ ได้แก่ การเชื่อมโยง การศึกษาสู่การปฏิบัติ การส่งเสริมให้ความต้องการการเรียนรู้เกิดจากแรงจูงใจส่วนตัวของผู้เรียน และการเน้นย้ำเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ (Belenky & Stanton, 2000)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดโมเดลการประเมิน 4 ระดับของเคริกแพททริก (Kirkpatrick, 1978) เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน และนำผลการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ดังกล่าวไปกำหนดเป็นเป้าหมายทางการเรียนรู้ 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 การตอบสนอง (Reaction) ระดับที่ 2 การเรียนรู้ (Learning) ระดับที่ 3 พฤติกรรม (Behavior) และระดับที่ 4 ผลที่ได้รับ (Outcome) แล้วจึงนำเป้าหมายทางการเรียนรู้ไปกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการออกแบบระบบการสอน (Instructional System Design: ISD) โดยสามารถประยุกต์ใช้

แนวคิดรูปแบบการวางแผนย้อนกลับ (Backwards Planning Model) ของฟิลลิปส์ และฟิลลิปส์ (Phillips & Phillips, 2002) ในการกำหนดองค์ประกอบการเรียนรู้ในรายวิชาต่างๆได้

8. การเตรียมความพร้อมสู่การประกอบอาชีพ

จากการศึกษาในเรื่องการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพของ อีวาน และคณะ (Evans, Hoyt, & Mangum, 1973) ซึ่งแบ่งโครงสร้างเนื้อหาของการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ ออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) โลกของการประกอบอาชีพ (2) คุณค่าของการทำงาน (3) นิสัยของการทำงาน (4) ความพึงพอใจและการปรับตัวในอาชีพ (5) การตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพ และ (6) การตัดสินใจในการประกอบอาชีพ โดยสถานศึกษาและครูสอนต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ที่ช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนได้มีเตรียมความพร้อมและกำหนดเป้าหมายชีวิตด้านอาชีพของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่าตัวอย่างที่สามารถประยุกต์ใช้สำหรับการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวได้นั้น คือ รูปแบบการศึกษาอาชีพของรัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา (Dykeman et al., 2001) ได้ดำเนินการออกแบบการจัดการศึกษาในรูปแบบขั้นบันได แสดงระดับพัฒนาการด้านอาชีพ 4 ขั้น มีรายละเอียดดังนี้

8.1 การสร้างแรงจูงใจในอาชีพ เป็นกระบวนการสำหรับผู้เรียนก่อนระดับประถมศึกษาถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเจตคติเชิงบวกต่อการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการเป็นส่วนหนึ่งของงาน กิจกรรมจึงประกอบไปด้วย การทัศนศึกษา (Field trips) การจัดนิทรรศการอาชีพ (Career fairs) การพัฒนาด้านตัวตน/สังคม (Personal/Social Development) และการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ (Career Counseling)

8.2 การสร้างความเข้าใจในอาชีพ เป็นกระบวนการสำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-2 มีเป้าหมายให้ผู้เรียนประเมินความเป็นไปได้ด้านอาชีพของตนเองในอนาคต และเตรียมความพร้อมเพื่อการประกอบอาชีพเหล่านั้น โดยโปรแกรมการสร้าง ความเข้าใจในอาชีพ ประกอบด้วย กิจกรรมการประชุมผู้เรียน/ ผู้ปกครอง โดยเน้นเรื่องอาชีพ แผนที่การประกอบอาชีพ เวลาที่เหมาะสมในการประกอบอาชีพและการประเมินความสนใจ และการเข้าถึงศูนย์การเรียนรู้ด้านอาชีพ

8.3 การสำรวจขอบข่ายอาชีพ เป็นกระบวนการสำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 - 4 มีเป้าหมายให้ผู้เรียนได้พิจารณาประสบการณ์ที่ได้มาครั้งแรก จากโอกาสการทำงานที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับความสนใจและความสามารถของแต่ละบุคคล/ แนวทาง/ แก่นของอาชีพ

8.4 การเตรียมพร้อมสู่อาชีพ เป็นกระบวนการสำหรับผู้เรียนที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ประกอบด้วยการศึกษาและเรียนรู้โลกอาชีพในภาพรวม และความเกี่ยวข้องของอาชีพที่ตนเลือกปฏิบัติกับอาชีพอื่นๆ เป็นการเตรียมฝึกทักษะในการทำงาน ความรู้ด้านเทคนิค ด้านพฤติกรรมในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน โดยการปูพื้นฐานความรู้ในเชิงทฤษฎี และทักษะเพื่อการฝึกปฏิบัติจริงในการ

ประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จึงเห็นได้ว่า การจัดการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ เป็นกระบวนการที่ต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกระดับชั้นของการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการยอมรับความหลากหลายและความแตกต่างของการทำหน้าที่ และการประกอบอาชีพในสังคม มีเจตคติ มองเห็นคุณค่า และแรงจูงใจในการพัฒนาความสำเร็จด้านอาชีพของตนเองต่อไป

9. รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

รายละเอียดของ “รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน” สรุปได้เป็น 8 ตอน ดังนี้

9.1 หลักการ

รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว และเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สอน นักแนะแนวด้านอาชีพ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้สนใจ โดยทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต พัฒนา ใช้ และประเมินคุณภาพและความพร้อมในการทำงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว รูปแบบคุณลักษณะฯ เป็นผลการวิจัยที่เกิดจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์คุณลักษณะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ และส่งผลต่อการได้รับการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อระบุเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สายอาชีพท่องเที่ยว 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถในการทำงาน พฤติกรรมในการทำงาน และลักษณะในการทำงาน

การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน และความเข้าใจต่อการทำงานในโลกของความเป็นจริง เกิดขึ้นจากที่นิสิตนักศึกษาได้สะท้อนคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในบริบทจริงของสายอาชีพ ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ของหลักสูตรและสถาบันอุดมศึกษา จึงต้องมุ่งเน้นการส่งเสริมประสบการณ์จริงในการทำงานของนิสิตนักศึกษาเป็นสำคัญ เพราะประสบการณ์จริงในงาน ช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้มีความเข้าใจในธุรกิจบริการและงานด้านท่องเที่ยว มีความคุ้นเคยกับขั้นตอนการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และสร้างการเรียนรู้เพื่อการปรับตัวจากโลกการศึกษาสู่โลกอาชีพได้ ทั้งนี้ ในการสร้างการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงานดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับผู้ใช้บัณฑิต ในการยกระดับความสามารถในการทำงานของบัณฑิต จบใหม่ ด้วยการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์ของนิสิตนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งในด้านปริมาณ (จำนวนชั่วโมงการฝึกงาน) และคุณภาพ (ความหลากหลายของลักษณะงานที่ได้เรียนรู้) โดยการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนของแต่ละภาคส่วนดังนี้

9.1.1 สถาบันอุดมศึกษา ต้องกำหนดให้การพัฒนาความสามารถในการทำงานทำของบัณฑิต (Employability Enhancement) เป็นส่วนหนึ่งของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร ที่มีเป้าหมายหลักในเรื่องการพัฒนาความพร้อมในการเข้าสู่งาน (Job readiness) ของบัณฑิต มีตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยระบุถึงโครงสร้างความรับผิดชอบที่ชัดเจนของแต่ละหน่วยงาน ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต และจัดสรรทรัพยากรที่พอเพียงและเหมาะสมต่อการผลักดันยุทธศาสตร์ดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

9.1.2 หลักสูตรและบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อความหมายของ “การได้รับการจ้างงาน” ว่าหมายถึง การพึ่งตนเองได้ในตลาดแรงงานและความยั่งยืนในการได้รับจ้างงาน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การมีงานทำ รักษางานที่มีอยู่ พัฒนางานในปัจจุบัน มีความก้าวหน้าด้านอาชีพ ไปจนถึงการค้นหางานใหม่หากจำเป็น ความสำคัญของอัตราการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต ที่เป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์การพัฒนาคณะคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านการพัฒนานิสิตนักศึกษา และด้านการฝึกประสบการณ์ เพื่อสร้างให้นิสิตนักศึกษาเกิดการเรียนรู้ใน 3 มิติ คือ เรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาสามารถพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวของตนเองได้อย่างครบถ้วน

9.1.3 นิสิตนักศึกษา ต้องได้เรียนรู้ในเรื่องการพัฒนาตนเองด้านอาชีพ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับธรรมชาติของงานบริการและลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งของงานสาขาการท่องเที่ยว และกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ บุคลิกภาพ และการแสดงออกของตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพ และแสวงหาโอกาสในการนำศักยภาพเหล่านั้นออกมาใช้เพื่อให้เป็นที่ประจักษ์ต่อผู้อื่นและเกิดเป็นการยอมรับ โดยนิสิตนักศึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลด้านการศึกษาและการฝึกประสบการณ์ และจัดทำเป็น “ผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล” ซึ่งนอกจากสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงประสบการณ์การเรียนรู้ และการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาในแต่ละด้าน ประกอบการสมัครงานแล้ว ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่นิสิตนักศึกษาสามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ความก้าวหน้าในการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของตนเอง และวางแผนการพัฒนาตนเองในแง่มุมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อไป

สถาบันอุดมศึกษา สามารถนำเนื้อหาและกลไกที่ระบุไว้ใน “รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน” นี้ ไปกำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมแนะแนวอาชีพ และกิจกรรมฝึกประสบการณ์ให้มีความเชื่อมโยงกัน โดยมีคุณลักษณะบัณฑิตที่คาดหวังเป็นฐาน (Expected attributes-based activities) เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมในทักษะวิชาการ ทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิต พร้อมเข้าสู่การประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว และออกสู่สังคม มีคุณลักษณะเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ได้รับการจ้างงาน มีความก้าวหน้าในงาน สามารถสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวโดยยึดอาชีพสายท่องเที่ยว เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย

9.2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบ

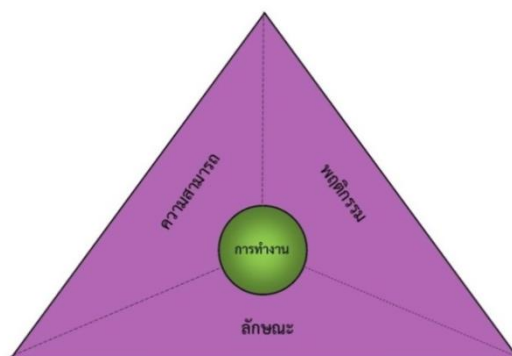
การนำเสนอ “รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน” มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และตลาดแรงงาน มีความพร้อมในอาชีพ ได้รับการจ้างงานในสายอาชีพท่องเที่ยวมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ และสามารถแข่งขันได้กับแรงงานท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน และสากล

9.3 กลยุทธ์การพัฒนา

กลยุทธ์การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวให้กับนิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย การดำเนินงานใน 3 ด้าน คือ ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านการพัฒนานิสิตนักศึกษา และด้านการฝึกประสบการณ์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวที่กำหนดไว้ 3 ข้อ คือ การพัฒนาการเรียนรู้ การพัฒนาตัวตน การพัฒนาวิชาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว

9.4 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Working ability) พฤติกรรมในการทำงาน (Working behavior) และลักษณะในการทำงาน (Working characteristic) แสดงได้โดยแผนภาพที่ 1.3



แผนภาพที่ 1.3 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

9.5 การพัฒนาคุณลักษณะ

การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เป็นการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาโดยบูรณาการงานบริหารวิชาการ และงานพัฒนานิสิตนักศึกษาเข้าด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วยการทำงานสถาบันอุดมศึกษา ในเรื่องต่อไปนี้

9.5.1 กำหนดองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวให้เป็นส่วนหนึ่งของผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ในหลักสูตร

9.5.2 กำหนดองค์ประกอบการเรียนรู้ในแต่ละรายวิชา จากการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

9.5.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บัณฑิตในการออกแบบและจัดการเรียนการสอน

9.5.4 เพิ่มระดับการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของนิสิตนักศึกษา (Active Involvement) ในการรับผิดชอบต่อการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการได้รับการจ้างงานด้วยตนเองเป็นหลัก

9.5.5 สร้างชุดโครงการเพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ด้านวิชาการและด้านวิชาชีพให้กับนิสิตนักศึกษา โดยมุ่งเน้นการพัฒนาในแบบองค์รวม

9.5.6 ขยายเครือข่ายพันธมิตรทางการศึกษา ไปสู่หน่วยงานภายนอก เพื่อสร้างโอกาสทางการเรียนรู้นอกรั้วมหาวิทยาลัยให้กับนิสิตนักศึกษา

9.6 การจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวให้กับนิสิตนักศึกษา มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวใน 3 ด้าน คือ การเรียนรู้ชีวิตและอาชีพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการ

เรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ซึ่งดำเนินการโดยการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบอาชีพในโลกปัจจุบัน การสร้างกระบวนการทัศน์ที่ถูกต้องในการประกอบอาชีพ พัฒนาบุคลิกภาพ และพัฒนาเจตคติต่อตนเอง และต่องาน และการฝึกประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน และส่งเสริมทักษะด้านอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษา

9.7 การประเมินคุณลักษณะ

สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการประเมินระดับการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามพัฒนาการความพร้อมด้านอาชีพก่อนสำเร็จการศึกษา แต่เนื่องด้วยคุณลักษณะบัณฑิตในหลายๆด้าน เกี่ยวข้องกับคุณภาพและคุณสมบัติส่วนตนที่ไม่สามารถวัดและจับต้องได้ จึงไม่สามารถทำการประเมินแบบทางตรง ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษา จำเป็นต้องนำการประเมินการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตทางอ้อมมาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความพร้อมในการทำงานของบัณฑิต และทำการประเมินโดยมีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานเป็นฐาน

องค์ประกอบรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 องค์ประกอบรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

เป้าหมายการเรียนรู้	การจัดการเรียนรู้	การประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
เพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบอาชีพในโลกปัจจุบัน	การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ	พัฒนาการ วิชาชีพ	คณะ/หลักสูตร/สาขาวิชา/ กรรมการบริหารหลักสูตร/ ผู้สอน/ ผู้เรียน/ ผู้ใช้บัณฑิต
เพื่อสร้างกระบวนการทัศน์ที่ถูกต้องในการประกอบอาชีพ พัฒนาบุคลิกภาพ และพัฒนาเจตคติต่อตนเองและต่องาน	การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง	คุณภาพ ส่วนบุคคล	กองพัฒนานักศึกษา/ ศูนย์แนะแนวและให้ คำปรึกษาด้านอาชีพ/ นิสิตนักศึกษา
เพื่อพัฒนาทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน และส่งเสริมทักษะด้านอาชีพ	การเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน	ประสบการณ์ จากปฏิบัติงาน	หลักสูตร/ สาขาวิชา/ ผู้สอน/ สถานประกอบการ/ ผู้ประเมินการฝึก ประสบการณ์/ ผู้ฝึกงาน

9.8 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน มีเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมให้กับนิสิตนักศึกษาในการเข้าสู่อาชีพสาขาการท่องเที่ยว ในระดับที่เรียกว่า “บัณฑิตพร้อมใช้” (Work-ready graduate) โดยการศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตและใช้บัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวทุกภาคส่วน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการอุดมศึกษา ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารและคณาจารย์หลักสูตรด้านท่องเที่ยว ผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยว และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยว และนำเสนอเป็น “องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว” 3 องค์ประกอบ คือ บัณฑิตมีความสามารถในการทำงาน มีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม และมีลักษณะการทำงานที่ดี โดยมีจัดการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิต กล่าวคือ บัณฑิตที่มีคุณลักษณะเหมาะสมต่อการได้รับการจ้างงาน ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลด้านคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาไทยในด้านการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวโดยนำเสนอรูปแบบคุณลักษณะฯ ที่พัฒนาขึ้น และเสนอแนะแนวทางการประยุกต์รูปแบบดังกล่าวในการกำหนดเป้าหมายการจัดการศึกษาด้านผลลัพธ์การเรียนรู้ และด้านการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานบริหารวิชาการ งานพัฒนาหลักสูตร งานพัฒนานิสิตนักศึกษา งานแนะแนวอาชีพ และกิจกรรมฝึกประสบการณ์ของนิสิตนักศึกษา ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวและบริการที่พร้อมไปด้วยความสามารถด้านวิชาการ ความสามารถในการได้งานทำ และความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการออกสู่สังคม เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพของประเทศ เป็นกำลังสำคัญในการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้พัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น
ความรู้พื้นฐานในการศึกษา ประกอบด้วย 6 ตอน สรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ศักยภาพ ความพร้อม และความสามารถทางการแข่งขันของแรงงานไทยในภาค
บริการสาขาการท่องเที่ยว

- 1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว
- 1.2 ประเภทของการท่องเที่ยว
- 1.3 การเปิดเสรีสาขาการท่องเที่ยวภายใต้กรอบอาเซียน
- 1.4 ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการได้รับการจ้างงาน

- 2.1 ความหมายของการได้รับการจ้างงาน
- 2.2 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต
- 2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงาน
- 2.4 ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
- 2.5 ประเภทของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
- 2.6 ความต้องการของผู้ว่าจ้างงานในเรื่องทักษะและความสามารถของบัณฑิต
- 2.7 ยุทธศาสตร์อุดมศึกษากับการมีงานทำของบัณฑิต

ตอนที่ 3 แนวคิดเรื่องสมรรถนะและคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ

- 3.1 ความหมายของสมรรถนะ
- 3.2 กรอบการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21
- 3.3 คุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพ
- 3.4 ทักษะชีวิต
- 3.5 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

- 4.1 ผลลัพธ์การเรียนรู้ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.
2552
- 4.2 คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

4.3 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจท่องเที่ยว

ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาด้านอาชีพในระดับอุดมศึกษา

5.1 การพัฒนารูปแบบ

5.2 ทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษาของซิคเคอร์ริง

5.3 การจัดการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ

5.4 การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

5.5 โมเดล CareerEDGE

5.6 การพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิต

5.7 การเตรียมคนสู่อาชีพที่ต้องการ

5.8 การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ

ตอนที่ 6 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

6.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

6.2 รูปแบบการเรียนการสอน และการระบุความต้องการเรียนรู้

6.3 หลักการเรียนรู้แบบนำตนเอง

ตอนที่ 1 ศักยภาพ ความพร้อม และความสามารถทางการแข่งขันของแรงงานไทยในภาคบริการ สาขาการท่องเที่ยว

การศึกษาเกี่ยวกับศักยภาพ ความพร้อม และความสามารถทางการแข่งขันของแรงงานไทยในภาคบริการสาขาการท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2540: 3) ได้กล่าวถึงความหมายของ (Tourism) ไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นลักษณะการเดินทางท่องเที่ยวตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการ คือ เป็นการเดินทางจากที่อยู่ปกติ ไปยังที่อยู่อื่นเป็นการชั่วคราว เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจและเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มีใจเพื่อประกอบอาชีพ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2546) การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อผ่อนคลาย ความเครียด แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ โดยมีเงื่อนไขว่า การเดินทางนั้น เป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง

องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : W.T.O, 2014) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยว ไว้ว่า “Tourism comprises the activities of the person traveling to and

staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes.” ซึ่งสรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของบุคคลโดยสมัครใจจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว (ไม่มากกว่า 1 ปี ติดต่อกัน) เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ดำเนินกิจกรรมและเพื่อการอื่นๆ แต่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้

เบญจมาศ อุทกศิริ (2549) การท่องเที่ยว เป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งกระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด จากกิจการงานประจำ โดยปกติการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางของคน จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งเป็นการชั่วคราว โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการพักผ่อนหรือหาความรู้ซึ่งครอบคลุมถึงการเดินทางเพื่อธุรกิจ トラบที่ผู้เดินทางยังมีได้ตั้งหลักแหล่งถาวรและไม่ได้รับรายได้เพื่อยังชีพจากเจ้าของถิ่นปลายทาง โดยการท่องเที่ยวยังเป็นผลรวมของประสบการณ์พิเศษกับสัมพันธภาพ ซึ่งเกิดจากการเดินทางและการพักผ่อนต่างถิ่นเป็นการชั่วคราว โดยมีได้ประกอบอาชีพ

1.2 ประเภทของการท่องเที่ยว

การจัดประเภทของการท่องเที่ยว ตามหลักวิชาการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1.2.1 การท่องเที่ยวเพื่อความสนุก เป็นการท่องเที่ยวโดยใช้เวลาหยุดงาน เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศเพื่อสนองความอยากรู้อยากเห็น เพื่อพบเห็นสิ่งแปลกๆ ใหม่ ๆ ทิวทัศน์อันสวยงาม ขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น เพื่อสงบอารมณ์ และอื่นๆ ที่มีผลเป็นความสนุก

1.2.2 ขจัดความเมื่อยล้าทั้งหลายทั้งปวง ทั้งทางกายและทางใจที่เกิดขึ้นในเวลาทำงานให้หมดสิ้นไป และเรียกพละกำลังกลับคืนมาสำหรับเริ่มต้นทำงานในคาบวันใหม่

1.2.3 การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นการใช้เวลาในการท่องเที่ยวแสวงหาความรู้ด้านวิทยาการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาติต่างๆ หรือเพื่อศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ในแง่มานุษยวิทยาและสังคมวิทยาหรือเพื่อชมโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงทางประวัติศาสตร์

1.2.4 การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ การท่องเที่ยวเพื่อชมการแข่งขันกีฬาครั้งใหญ่ๆ ของโลก เช่น กีฬาโอลิมปิก กีฬาเอเชียนเกมส์ ฟุตบอลโลก และการท่องเที่ยวเพื่อไปเล่นกีหายังถิ่นที่มีการเล่นกีฬานั้นๆ เช่น สกี เรือใบ ล่าสัตว์ ตกปลา กอล์ฟ

1.2.5 การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ เป็นเวลาที่นักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจมักจะจัดเวลาที่ว่างจากการปฏิบัติภารกิจ ไว้สำหรับการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ หรือถือโอกาสอยู่ท่องเที่ยวอีกสัก 2-3 วัน

1.2.6 การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา ในการจัดวาระการประชุมทั้งหลาย ผู้จัดจะต้องมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ที่ ทำให้ผู้เข้าประชุมและผู้ติดตามกลายเป็นนักท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์ ซึ่งการจัดประชุมแต่ละครั้งมักจะเลือกสถานที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่ประชุม เช่น พัทยา ภูเก็ต เชียงใหม่

1.2.7 การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา หมายถึง บุคคลที่เดินทางไปศึกษาหรือทำวิจัยในด้านสังคมวิทยา และมานุษยวิทยา ซึ่งพักอาศัยอยู่ในสถานที่ศึกษานั้นๆ เป็นเวลานาน ซึ่งในช่วงพักหรือหยุดก็จะกลายเป็นนักท่องเที่ยวไปโดยปริยาย

ในเรื่องสถานะความพร้อมกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น ผู้ประกอบการภาคเอกชนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้ร่วมกันให้ข้อคิดเห็นในเวทีการประชุม Roundtable ของผู้ประกอบการไทย ครั้งที่ 1 ของ เมื่อวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2554 ซึ่งสามารถสรุปสาระจากการประชุมแยกตามธุรกิจ 4 กลุ่ม ได้ดังนี้

1) ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร มัคคุเทศก์ และบริษัทนำเที่ยว

1.1) ธุรกิจโรงแรม สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ โรงแรมขนาดใหญ่ และโรงแรมขนาดเล็ก (SMEs) ทั้งนี้ โรงแรมในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งยังไม่พร้อมกับการออกไปลงทุนในต่างประเทศ เนื่องจากขาดแคลนเงินทุนและไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างชาตินักพอ ภาครัฐจึงควรให้ความรู้และคำแนะนำแก่ภาคธุรกิจเกี่ยวกับข้อมูลและเงื่อนไขในการลงทุนในต่างประเทศ อีกทั้งปัญหาการบังคับใช้กฎหมายของไทยที่ไม่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ในปัจจุบันมีโรงแรมที่ผิดกฎหมายอยู่เป็นจำนวนมาก รวมถึงคอนโดมิเนียมและบริการอพาร์ทเมนท์ (Serviced Apartment) ที่คิดค่าบริการเป็นรายวัน ดังนั้น ภาคเอกชนต้องเป็นแนวร่วมดูแลซึ่งกันและกัน เพื่อให้ทุกภาคส่วนทำงานร่วมกันได้อย่างมีบูรณาการ

1.2) ธุรกิจร้านอาหาร จากสถิติของกระทรวงสาธารณสุขประเทศไทยมีร้านอาหารทั้งหมดประมาณ 300,000 ร้าน แต่เป็นร้านอาหารที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายเพียงจำนวน 7,700 ราย เท่านั้น จึงต้องการกระตุ้นให้สมาชิกมีการจดทะเบียนอย่างถูกต้อง เนื่องจากภาครัฐจะให้ความช่วยเหลือเฉพาะธุรกิจที่จดทะเบียนถูกต้อง และควรมีการส่งเสริมร้านอาหารไทยที่ได้มาตรฐานสามารถขายสูตรอาหาร (Recipe) และขายใบอนุญาต (License) ได้ นอกจากนี้ ควรพัฒนาให้เกิดอาชีพใหม่ๆ เช่น Food Stylist, Food Management, License Management, Food Assessment เป็นต้น

1.3) มัคคุเทศก์ นายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพให้ความเห็นว่า จุดเด่นของประเทศไทย คือ ทัศนียภาพ ทะเล และความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีของคนไทย มัคคุเทศก์ไทยต้องปรับตัว และต้องมีความรู้ด้านภาษาอย่างน้อย 3 ภาษา มีความรู้รอบตัวที่เพียงพอ และควรมีการแบ่งกลุ่มลูกค้า (Customer segmentation) เช่น มัคคุเทศก์สำหรับคนตาบอด หรือมัคคุเทศก์สำหรับนักท่องเที่ยว เป็นต้น

1.4) ธุรกิจบริษัทนำเที่ยว ปัจจุบันมีบริษัทที่เป็นตัวแทน (Nominee) เพื่อให้บริษัทต่างชาติเข้ามาควมรวมกิจการธุรกิจนำเที่ยวของไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งบริษัทเหล่านี้มีเครือข่ายธุรกิจระหว่างประเทศที่เข้มแข็ง และมีเงินลงทุนมากกว่าผู้ประกอบการไทย ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ

2) ธุรกิจด้านสุขภาพ

ธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ครอบคลุมถึงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical Tourism) ด้วยเนื่องจากส่วนที่เป็นบริการก่อนเข้ารับรักษาพยาบาล (Pre-hospital) และภายหลังได้รับการรักษาพยาบาล (Post-hospital) จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการท่องเที่ยว โรงพยาบาลส่วนใหญ่ไม่มีห้องพักสำหรับผู้ติดตาม จึงต้องใช้บริการโรงแรมและที่พักควบคู่กัน และควรให้การส่งเสริมการลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อสุขภาพ (Wellness) โดยไม่กำหนดเขตเศรษฐกิจ เพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (International Medical Hub) โดยมีสาขาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน 4 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมเวชศาสตร์ฟื้นฟู ศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง ศูนย์บริการเทคโนโลยีทางการแพทย์ และกิจการโลจิสติกส์เพื่อการรักษาพยาบาล และควรจัดตั้งกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว (Tourism Cluster) เพื่อทำหน้าที่เป็นแกนกลางประสานงานระหว่างสมาชิกกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3) ธุรกิจ MICE (Meeting Incentive Convention Exhibition)

สำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ที่สามารถดำเนินการเชิงรุกได้ คือ การจัดประชุม ซึ่งประเทศไทยมีสถานที่เพื่อใช้ในการจัดประชุมที่มีมาตรฐานหลายแห่ง แต่ยังมีประสบปัญหาเรื่องเทคโนโลยี ภาษา และบุคลากร นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ จึงมีจุดแข็งในเรื่องการดำเนินการจัดงาน (Event Organizer) ซึ่งการทำงานร่วมกันกับอาเซียนจะได้ประโยชน์มาก โดยมุ่งเน้นไปที่มาตรการรองรับมากกว่าการรुकออกไปในต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ประกอบการที่มีอยู่สามารถแข่งขันได้และไม่สูญเสียตลาดให้แก่นักลงทุนอาเซียน

4) ธุรกิจสปา

ธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่กระทรวงพาณิชย์ให้ความสำคัญและให้การส่งเสริมมาโดยตลอดซึ่งความสำเร็จของธุรกิจสปาขึ้นอยู่กับปัจจัยในเรื่องคนนวดเป็นสำคัญ ซึ่งที่ผ่านมาผู้ให้บริการต่างชาติต้องการบุคลากรที่มีทักษะด้านการนวดจากประเทศไทย จึงมีข้อกังวลว่าการเปิดเสรีการเคลื่อนย้ายแรงงาน จะทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากร จากการซื้อตัวโดยผู้ประกอบการในต่างประเทศ

1.3 การเปิดเสรีสาขาการท่องเที่ยวภายใต้กรอบอาเซียน

สาขาท่องเที่ยวเป็นสาขาเร่งรัด (Priority Sector) ภายใต้ AEC Blueprint ซึ่งกำหนดให้ประเทศสมาชิกจะต้องอนุญาตให้ผู้ให้บริการหรือนิติบุคคลในประเทศอาเซียนถือหุ้นได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ภายในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งขณะนี้ ภายใต้ข้อผูกพัน ชุดที่ 7 ประเทศสมาชิกอาเซียนส่วนใหญ่เปิดตลาดให้บริการสาขาท่องเที่ยวมากกว่าไทย กระทรวงพาณิชย์ โดยกรมเจรจาการค้าระหว่าง

ประเทศ ได้จัดประชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการเปิดเสรีภาคบริการสาขาท่องเที่ยว ซึ่งผู้แทนภาคเอกชนส่วนใหญ่ยอมรับว่าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของไทยยังไม่พร้อมที่จะแข่งขันในเวทีโลก อย่างไรก็ตาม ผู้แทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทยเห็นด้วยว่า การเปิดเสรีจะช่วยผลักดันให้เกิดการแข่งขัน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาควรให้การสนับสนุนผู้ประกอบการดี และปรับมาตรฐานผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้มาตรฐาน ในขณะที่ผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยเห็นว่า การเปิดเสรีอย่างไม่มีข้อจำกัดอาจเป็นปัญหา และเสนอให้ใช้กฎหมายของสภาวิชาชีพต่างๆ ที่มีอยู่ บังคับใช้สำหรับนักลงทุนต่างชาติด้วย ซึ่งก็น่าจะช่วยคุ้มครอง SMEs ได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ ผู้แทนสมาคมโรงแรมไทยเห็นว่า โรงแรมระดับ 5 ดาวของไทย สามารถแข่งขันได้หากจะมีการเปิดเสรี ก็สามารถเปิดได้ในโรงแรมระดับ 100 ห้องที่มีเงินลงทุนตั้งแต่ 20 ล้านบาทต่อห้องขึ้นไป

ในการสร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยนั้น ต้องมีพื้นฐานสำคัญจากการมีทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวที่เพียงพอทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ กล่าวคือต้องเป็นแรงงานที่มีฝีมือตามมาตรฐานสมรรถนะ มีทักษะความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ จีน ภาษาท้องถิ่นอาเซียน สร้างและเตรียมความพร้อมการเป็นผู้ประกอบการในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และการให้สถาบันการศึกษาและภาคเอกชนมีส่วนร่วม ในการออกหรือต่อใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมีคฤศเทศก์ หรืออาจดำเนินการโดยการจัดตั้งสภาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว และการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถรองรับอาชีพใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น Food Stylist และผู้ตรวจประเมินร้านอาหาร เป็นต้น

1.4 ตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว ได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งระบุถึงตำแหน่งงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสาขาธุรกิจโรงแรม (Hotel Services) และสาขาธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Services) รวม 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรม ได้แก่ สถาบันการศึกษาได้นำไปพัฒนาหลักสูตร สถานประกอบการ ผู้ประกอบวิชาชีพและผู้สนใจทั่วไปได้นำไปศึกษาและพัฒนาทักษะ ให้ได้บุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวตามอาเซียนกำหนดไว้ รายละเอียดของตำแหน่งงานต่างๆ มีดังนี้

สาขาธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย

1) แผนกต้อนรับ

- 1.1) ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า
- 1.2) หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า

- 1.3) พนักงานต้อนรับ
- 1.4) พนักงานรับโทรศัพท์
- 1.5) พนักงานขนสัมภาระ

2) แผนกแม่บ้าน

- 2.1) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน
- 2.2) ผู้จัดการแผนกซักรีด
- 2.3) หัวหน้างานดูแลห้องพัก
- 2.4) พนักงานซักรีด
- 2.5) พนักงานดูแลห้องพัก
- 2.6) พนักงานทำความสะอาด

3) แผนกอาหาร

- 3.1) พ่อครัว
- 3.2) รองพ่อครัว
- 3.3) หัวหน้าผู้ช่วยพ่อครัว
- 3.4) พ่อครัวขนมหวาน
- 3.5) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน
- 3.6) งานขนมปัง
- 3.7) งานเนื้อ

4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

- 4.1) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- 4.2) ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- 4.3) หัวหน้าพนักงานบริการ
- 4.4) พนักงานผสมเครื่องดื่ม
- 4.5) พนักงานบริการ

สาขาธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย

1) ธุรกิจนำเที่ยว

- 1.1) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
- 1.2) ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกทั่วไป
- 1.3) ผู้ให้คำแนะนำธุรกิจนำเที่ยวอาวุโส
- 1.4) ผู้ให้คำแนะนำธุรกิจนำเที่ยว

2) ดำเนินการนำเที่ยว

- 2.1) ผู้จัดการธุรกิจ
- 2.2) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาด
- 2.3) ผู้จัดการแผนกบัญชี
- 2.4) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสาร
- 2.5) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว

ตอนที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการได้รับการจ้างงาน

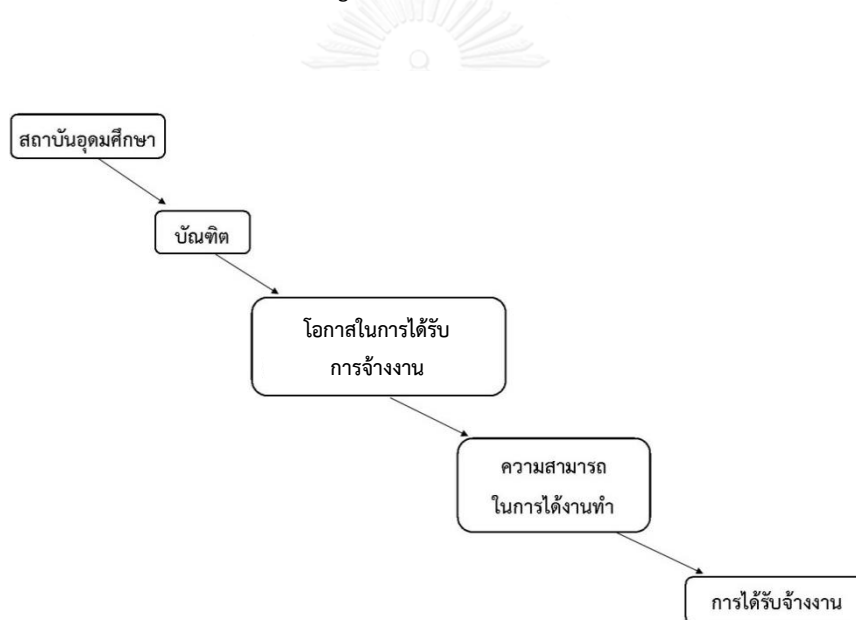
2.1 ความหมายของการได้รับการจ้างงาน

ในการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า Employability ไว้อย่างกว้างขวาง อาทิ ฮิลลาจ และโพลลาต (Hillage and Pollard, 1998) ได้อธิบายว่าหมายถึง ความสามารถในการหางานทำ รักษางานที่มีอยู่ไว้ และค้นหางานใหม่หากจำเป็น ซึ่งระดับความสามารถของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับระดับความรู้ ทักษะ เจตคติ และการนำเสนอคุณลักษณะทั้ง 3 ด้านให้ผู้อื่นได้รับรู้ โดยการดึงเอาความสามารถที่มีเหล่านั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับบริบทของสถานที่ทำงาน และตลาดแรงงานที่แตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน การให้นิยามดังกล่าวแสดงข้อสรุปเกี่ยวกับ หลักคิดในเรื่องความสามารถในการทำงานว่า การที่บุคคลหนึ่งมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ดีในการทำงานนั้น ยังไม่เพียงพอต่อการดำรงอยู่ในตลาดแรงงาน เพราะบุคคลนั้นต้องมีความสามารถในการนำศักยภาพของตนออกมาใช้ เพื่อให้เป็นที่ประจักษ์ และสร้างการยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับมุมมองของ ยอร์ค และไนท์ (Yorke and Knight, 2003) ที่อธิบายไว้ว่า ความสามารถในการได้รับการจ้างงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการได้รับการจ้างงาน และสามารถรักษาตำแหน่งงานเอาไว้ได้ ซึ่งต้องอาศัยการผสมผสานในเรื่อง คุณสมบัติส่วนบุคคล ทักษะ และความเข้าใจในเรื่องต่างๆ

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ มีพื้นฐานจากหลักการวิเคราะห์ของ ยอร์ค และไนท์ (Yorke and Knight, 2003) เป็นสำคัญ โดยเลือกให้ความหมายของคำว่า ความสามารถในการได้รับการจ้างงาน ให้ครอบคลุมความสามารถของบัณฑิตในการที่จะได้รับการว่าจ้างให้ทำงาน และความสามารถในการฝ่าฟันอุปสรรคและความท้าทายในการปฏิบัติงานหนึ่งๆ ซึ่งแสดงถึงความหมายที่แตกต่างระหว่างคำว่า การถูกจ้างงาน (Employment) และความสามารถในการได้รับการจ้างงาน (Employability) โดยอธิบายว่าการถูกจ้างงาน หมายถึง การมีงานทำ แต่ความสามารถในการได้รับการจ้างงาน หมายถึง การเป็นเจ้าของคุณสมบัติที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการรักษาการถูกจ้างงานนั้นไว้ รวมถึงการมีความเจริญก้าวหน้าในที่ทำงานอีกด้วย

2.2 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต

การวางแผนในการส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่าย เพื่อกำหนดเป้าหมายและวิธีการให้มีความชัดเจน ด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตนั้น มิได้ขึ้นอยู่กับการดำเนินงานและการจัดการศึกษาด้วยสถาบันอุดมศึกษาแต่เพียงอย่างเดียว มีการศึกษาวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงบทบาทและหน้าที่ของหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะในการทำงานของบัณฑิต ซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดในกระบวนการผลิตบัณฑิต ได้แก่ ภาครัฐบาล ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้ว่าจ้างงาน และตัวบัณฑิต ต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดสมรรถนะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการทำงาน และดำเนินการพัฒนาให้บัณฑิตมีสมรรถนะและคุณลักษณะเหล่านั้น ซึ่ง Harvey (2001) ได้นำเสนอโมเดลอย่างง่ายเพื่ออธิบายกระบวนการดังกล่าว ในชื่อ “The magic bullet model” แสดงได้ดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 โมเดลส่งเสริมการได้รับการจ้างงาน (Harvey, 2001)

จากภาพข้างต้น พบว่ากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต ประกอบไปด้วย 3 ภาคส่วนหลัก ได้แก่ ตัวนิสิตนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษา และผู้จ้างงาน โดยแต่ละภาคส่วนมีความรับผิดชอบที่แม้จะมีความเกี่ยวข้องแต่ก็แยกส่วนออกไปแต่ความรับผิดชอบหลักจะอยู่ที่ตัวบัณฑิต กล่าวคือ บัณฑิตจะต้องเลือกที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ ต้องมีความตั้งใจจริงในการเรียนรู้ และต้องแสวงหาโอกาสในการพัฒนาทักษะต่างๆ ของตนเอง ซึ่งการมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว จะช่วยสร้างเสริม

คุณลักษณะ เพื่อการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และทักษะในการจัดการอาชีพ เพื่อการสร้าง ความก้าวหน้าด้านอาชีพให้กับตนเอง

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงาน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในมหาวิทยาลัยเซ็นทรัลอิงค์แลนด์ (University of Central England, 2009) เกี่ยวกับสิ่งที่คาดหวังหลังจากได้รับการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานของ มหาวิทยาลัย โดยตอบคำถามเกี่ยวกับคุณสมบัติเพื่อการทำงาน 12 ด้าน คือ (1) ความตั้งใจในการเรียนรู้ (2) ความรับผิดชอบ (3) ความน่าเชื่อถือ (4) ความไว้วางใจ (5) แรงจูงใจ (6) การทำงานเป็นกลุ่ม (7) ทักษะในการสื่อสาร (การพูด) (8) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (9) ทักษะในการสื่อสาร (การเขียน) (10) แรงผลักดัน (11) ความสามารถในการจัดการ (12) ความต้องการประสบความสำเร็จ และ (13) ความสามารถในการแก้ปัญหา ผลการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ต้องการเป็น พนักงานที่เฉลียวฉลาด มีความกระตือรือร้น สามารถจัดการและวางแผนในการทำงาน รวมทั้ง ติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแม้ว่าทักษะและความสามารถในบางเรื่อง จะได้รับการฝึกฝนมาตั้งแต่ยังเป็น นิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย แต่ก็ยังต้องอาศัยการเรียนรู้ จากประสบการณ์จริงเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถเหล่านั้นให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยอื่นๆ ที่กล่าวถึง ทักษะที่เกี่ยวข้องและคล้ายคลึงกับผลการสำรวจข้างต้น สามารถสรุปเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการได้รับการจ้างงาน 12 ปัจจัย ได้ดังนี้

1. การตระหนักในคุณค่าของตนเอง สามารถบ่งบอกได้ว่าตนเองมีความชำนาญ มีคุณค่า มีความสนใจในด้านใด รวมทั้งทราบจุดเด่นของตนเองอย่างชัดเจน และสามารถยกตัวอย่างอ้างอิง ความสามารถเหล่านั้นได้ มีความสนใจผลตอบกลับจากผู้อื่น สามารถระบุเรื่องส่วนตัว การศึกษา และความก้าวหน้าด้านอาชีพได้

2. การสร้างผลงานเพื่อประชาสัมพันธ์ตนเอง สามารถให้กำหนดและประชาสัมพันธ์ผลงาน ต่างๆของตนเองได้ รวมทั้งสามารถบอกได้ว่า “แต่ละฝ่ายต้องการสิ่งใด” (สถาบัน/ สังคม/ นายจ้าง) และบอกจุดยืนของตนเองในการเอาชนะปัญหาต่างๆ

3. การรู้จักสรรสร้างโอกาสให้ตนเอง สามารถระบุ ริเริ่ม ทুমเท และรู้จักสร้างโอกาสมีทักษะ ในการค้นคว้าหารายละเอียดและแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือและสนับสนุนวิธีการ ของตนเองได้

4. การรู้จักวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีการจัดเตรียมวางแผนในการทำงาน รู้จักบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพและมีการเตรียมแผนสำรองไว้รับสถานการณ์ที่ไม่ได้ คาดหมาย สามารถแสดง และประเมินวิวัฒนาการในการดำเนินตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้ได้

5. การสร้างเครือข่าย รู้จักพัฒนาเครือข่ายของผู้ที่ตนเองติดต่อสื่อสารด้วยได้ สามารถ กำหนดและพัฒนาพร้อมทั้งรักษาเครือข่ายที่มีอยู่เพื่อขอคำแนะนำและข้อมูลต่างๆได้

6. การกล้าตัดสินใจและรู้จักเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ เข้าด้วยกัน เข้าใจลักษณะและข้อจำกัดของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการรักษาความสมดุลให้ยั่งยืนทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว สามารถเชื่อมโยงโอกาสให้เข้ากับความสามารถ ความรู้ คุณสมบัติ ความสนใจ รวมทั้งสามารถตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาข้อมูลทั้งหมดอย่างถี่ถ้วน

7. การเจรจาต่อรอง สามารถต่อรองกับผู้ที่มีอำนาจน้อยกว่า และทำให้ผู้อื่นคล้อยตามได้โดยง่าย

8. การตระหนักในกฎ ระเบียบ และนโยบายขององค์กรและสังคม สามารถเข้าใจสาเหตุแห่งปัญหา และวิเคราะห์ปัญหา มีความเชื่อในพลังความสามารถขององค์กรที่ตนเองมีส่วนร่วม ตระหนักในอำนาจและอิทธิพลที่มีอยู่ในภายในพื้นที่ขององค์กรนั้นๆ

9. การรู้จักฉวยโอกาสที่เกิดจากความไม่แน่นอน สามารถปรับเปลี่ยนเป้าหมายและรู้จักใช้ประโยชน์จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สามารถรับมือกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

10. การพัฒนาจุดมุ่งหมาย และมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้เพื่อประโยชน์ในระยะยาว เข้าใจและสามารถเลือกใช้วิธีและรูปแบบในการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม รู้จักถ่ายทอดประสบการณ์ที่เคยเรียนรู้มาทั้งในด้านดีและไม่ดี และสามารถเรียนรู้จากความผิดพลาดของผู้อื่นได้

11. การรู้จักถ่ายทอดทักษะความสามารถ สามารถนำเอาทักษะที่มีอยู่ไปปรับใช้กับสถานการณ์ต่างๆ กันได้ ซึ่งเป็นทักษะความสามารถในระดับที่สูงขึ้นไปอีก

12. การมีความมั่นใจในตนเอง กล้าและมั่นใจในความสามารถของตนเอง โดยอาศัยความสำเร็จที่ผ่านมาเป็นข้อพิสูจน์ และรู้สึกถึงคุณค่าในตนเอง ไม่จำกัดเฉพาะในเรื่องความสามารถ ในการทำงานเท่านั้น

ทินพันธุ์ นาคะตะ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับการมีงานทำและศักยภาพในการแข่งขัน โดยระบุถึงมาตรการทางการศึกษา และแนวทางในการพัฒนาการได้รับการจ้างงาน เพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมภายในประเทศไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

1. สร้างเครือข่ายสถาบันการศึกษากับผู้ประกอบการ ผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1.1 เพิ่มสัดส่วนของผู้จบการศึกษาพื้นฐานสายวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

1.2 เพิ่มจำนวนของกำลังคนระดับ ปวช. และ ปวส.

1.3 เพิ่มทักษะเชิงคิดและภาษาร้อยละ 25 ด้านสื่อสัมพันธ์ร้อยละ 20 ด้านคอมพิวเตอร์ร้อยละ 90 ในเวลา 5 ปี

1.4 สนับสนุนสถาบันการศึกษาต่างๆ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ เร่งผลิตกำลังคนสาขาที่ขาดแคลนให้เพียงพอ

1.5 สถาบันการศึกษาเร่งผลิตบุคลากรการวิจัยและการพัฒนาด้านเทคโนโลยี
อุตสาหกรรมร่วมกับผู้ประกอบการ

2. เพิ่มสัดส่วนของผู้เรียนสายวิชาชีพให้ใกล้เคียงกับสายสามัญ และเสริมสร้างความก้าวหน้า
ในอาชีพ (Career path)

2.1 เพิ่มสัดส่วนของผู้เรียนสายอาชีพให้ใกล้เคียงกับสายสามัญ โดยการให้
ทุนอุดหนุน หรือทุนการศึกษา ควบคู่กับการปรับเปลี่ยนทัศนคติผู้ประกอบการ

2.2 เพิ่มจำนวนกำลังคนในอุตสาหกรรมและบริการกลุ่มเป้าหมาย

2.3 เสริมสร้างความก้าวหน้าในอาชีพในอุตสาหกรรมและบริการกลุ่มเป้าหมายที่
สอดคล้องกับโครงสร้างเงินเดือนเพื่อพัฒนาความสามารถและประสบการณ์ของคน

2.4 จัดตั้งสถาบันกำหนดและกำกับมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถ
ด้านทักษะ และฝึกฝีมือการทำงาน โดยได้รับค่าตอบแทนและเงินเดือนตามทักษะที่แท้จริง

3. พัฒนาหลักสูตรตามความต้องการของการพัฒนาและเจริญเติบโตด้านอุตสาหกรรมให้มี
ความสอดคล้องกันทั้ง 2 ระดับ คือ ระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา ดังนี้

3.1 หลักสูตรในระดับอาชีวศึกษา

3.1.1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการอาชีวศึกษาในระบบทวิภาคี เน้นการ
ปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ โดยกำหนดเงื่อนไขและสิ่งจูงใจให้สถานประกอบการดำเนินการ
ร่วมมืออย่างเข้มแข็งและสถาบันการศึกษามีการประเมินผลการฝึกประสบการณ์อย่างจริงจัง

3.1.2 จัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษา (Co-operative Education) เพื่อ
เพิ่มหลักสูตรการศึกษาภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

3.1.3 กำหนดให้ผู้เรียนสามารถเทียบโอนผลการเรียนรู้และประสบการณ์
การทำงานได้ ทั้งที่เป็นการศึกษาในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย

3.2 หลักสูตรในระดับอุดมศึกษา

3.2.1 สร้างหลักสูตรแบบรวมกลุ่ม (Clustering) โดยเพิ่มสัดส่วนวิชาเลือก
ในหมวดวิชาชีพจัดกลุ่มวิชาแบบบูรณาการ

3.2.2 สร้างหลักสูตรจากความร่วมมือของหลายสถาบัน โดยใช้ระบบ
เครือข่าย (Consortium) เพื่อผลิตคนที่มีความรู้และทักษะที่หลากหลาย

3.2.3 จัดทำหลักสูตรเฉพาะทางสำหรับบัณฑิตศึกษา เป็นหลักสูตรเชิงลึก
เฉพาะด้านเพิ่มเติมอีก 1 ปี

3.2.4 จัดตั้งสถาบันการศึกษาแบบ Corporate school เพื่อสร้างความ
สมดุลระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

3.2.5 พัฒนาและขยายเวลาการฝึกงานรูปแบบต่างๆ เพื่อเน้นการฝึกงาน การฝึกภาคสนาม การทำโครงการ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยแนะนำตลอดระยะเวลาการฝึก

4. พัฒนาหลักสูตรอบรมระยะสั้น เพื่อยกระดับความสามารถของกำลังคนในตลาดแรงงาน

4.1 ร่วมมือกับสถานประกอบการในการยกระดับคุณภาพครู อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา และปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการด้านกำลังคน

4.2 ร่วมกับสถานประกอบการและสถาบันหรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานของ กระทรวงต่างๆ เพื่อยกระดับการฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติงาน

4.3 กำหนดให้มีระบบการรับรอง (Certify System) มาตรฐานวิชาชีพด้านแรงงาน ทุกประเภทในเวลา 5 ปี

4.4 ปรับหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น และสร้างระบบรับรองทักษะแรงงาน (Accredited System) ของสถาบันฝึกอบรมต่างๆ

4.5 สนับสนุนการจดทะเบียนรับรองศูนย์ฝึกอบรมเฉพาะทางของภาคอุตสาหกรรม

4.6 ฝึกอบรมแรงงานในขณะปฏิบัติงานโดยสถานประกอบการ

4.7 สนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะด้วยตนเอง ผ่านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ

4.8 จัดทำใบรับรองในรูปแบบประกาศนียบัตรวิชาชีพ เพื่อเป็นหลักประกันด้าน โอกาสการแข่งขันในตำแหน่งงานและการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม

5. สร้างมาตรการจูงใจเพื่อเพิ่มบทบาทสถานประกอบการในการร่วมพัฒนากำลังคน โดยการ

5.1 กำหนดมาตรการลดหย่อนภาษีรายได้ธุรกิจ หรือค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความต้องการของภาคธุรกิจในการร่วมจัดกิจกรรมฝึกอบรมยกระดับฝีมือแรงงาน

5.2 การจัดตั้งกองทุนสนับสนุนการดำเนินงานด้านการศึกษาและฝึกอบรมจาก ภาคอุตสาหกรรมหรือจัดสรรงบประมาณพิเศษ เพื่อให้มีการฝึกอบรมในสถานประกอบการ ทุกประเภท

5.3 กำหนดระเบียบ กติกา และเงื่อนไขให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการ พัฒนากำลังคน ควบคู่กับการให้สิ่งจูงใจ

5.4 อุดหนุนค่าใช้จ่าย เพื่อสนับสนุนการพัฒนางานวิจัยร่วมกันระหว่าง ภาคอุตสาหกรรมกับสถาบันอุดมศึกษา

2.4 ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ความเป็นมาของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานนั้น เริ่มต้นขึ้นในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 ในประเทศสหราชอาณาจักรอังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นหลัก โดยแนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นในเรื่องการได้รับการจ้างงานและความเท่าเทียมกันระหว่างคนปกติและผู้ด้อยโอกาส จนมาช่วงในต้นปี 1980 แนวคิดนี้ถูกพัฒนาขยายต่อโดยมองไปที่ผลลัพธ์ คือ ความสามารถของแต่ละบุคคลในการได้รับการจ้างงาน บทบาทของนายจ้าง และความต้องการของตลาดแรงงานจึงเป็นประเด็นสำคัญ ในการกำหนดทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (McQuaid, Linsay, 2005 อ้างถึงใน สวนีย์ เสริมสุข, 2555) ผู้ว่าจ้างงานส่วนใหญ่ นอกจากจะพิจารณาถึงความสามารถทั่วไปแล้ว บุคลิกภาพของผู้ถูกจ้าง ก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากเช่นกัน (Saterfiel & McLarty, 1995) ทั้งนี้ ประเทศออสเตรเลีย เป็นประเทศหนึ่งที่ได้ผลิตงานวิจัยจำนวนมาก ที่มุ่งศึกษาการสร้ากรอบทักษะทั่วไป (General skills) ที่จำเป็นต่อการประสบความสำเร็จในอาชีพ (Cleary, Flynn, & Thomason, 2006) โดยยึดเอาความต้องการของตลาดแรงงานและภาคอุตสาหกรรมธุรกิจเป็นสำคัญ การศึกษาเรื่องทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Robinson (2000) ให้ความเห็นว่าทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เป็นทักษะพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับการได้งานทำ ทำงานได้คงทน และทำงานให้ได้ดี

Bennett, (2006) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นกลุ่มของทักษะที่สามารถถ่ายโอนได้ (Transferrable Skills) ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ และทัศนคติที่จำเป็นต่อการทำงานในศตวรรษที่ 2

UK Commission for Employment and Skills (UKCES) ได้กำหนดความหมายของไว้ว่าเป็นทักษะที่ทุกคนต้องนำไปใช้ในการทำงานทุกประเภท และเป็นสิ่งบ่งบอกถึงระดับความพร้อมในการทำงานของบุคคล (The Scottish Government, 2007)

ทักษะทั่วไป (Generic skills) เป็นคำสำคัญที่มักจะถูกใช้แทนคำว่า ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ทำให้บุคคลได้รับการจ้างงาน และประสบความสำเร็จในเส้นทางอาชีพ ทั้งนี้ แต่ละประเทศต่างเลือกใช้คำเฉพาะ เพื่อใช้เรียก “ทักษะทั่วไป” แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถสรุปได้ตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 คำเฉพาะที่ใช้แทน คำว่าทักษะทั่วไป

ประเทศ	คำเฉพาะที่ใช้แทนคำว่า ทักษะทั่วไป (Generic skills)
สหรัฐอเมริกา	Core skills, key skills, common skills
นิวซีแลนด์	Essential skills
ออสเตรเลีย	Key Competencies, employability skills, generic skills
แคนาดา	Employability skills
สหรัฐอเมริกา	Basic skills, necessary skills, workplace know-how
สิงคโปร์	Critical enabling skills
ฝรั่งเศส	Transferable skills
เยอรมัน	Key qualifications
สวิสเซอร์แลนด์	Trans-disciplinary goals
เดนมาร์ค	Process independent qualifications

ที่มา: National Centre for Vocational Education Research (2003), defining generic skills report

ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดสากลที่ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาผู้เรียนในหลายประเทศ เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะที่จำเป็น สามารถรักษาตำแหน่งงานที่ทำเอาไว้ และปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ (สวนีย์ เสริมสุข, 2555) ซึ่งเป็นทักษะทั่วไปมากกว่าทักษะทางวิชาชีพ (Cleary, Flynn, Thomasson, Alexander, & McDonald, 2007) เป็นทักษะที่สามารถสร้างให้เกิดได้ทั้งในกลุ่มเด็ก และกลุ่มผู้ใหญ่ โดยการสอนและให้ฝึกฝนในทุกสภาพและทุกประเภทของห้องเรียน ไม่ว่าจะเรียนในห้องเรียนนั้นจะเน้นการสอนเชิงวิชาการ หรือการสอนวิชาชีพก็ตาม (Smith, 2011)

การพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้วางนโยบายทางการศึกษาทั่วโลกได้ให้ความสำคัญมาโดยตลอด ในการที่จะออกแบบการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาบัณฑิตให้มีทักษะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานอนาคต ในระยะเวลา 4 ปีหลังจากบัณฑิตสำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องระบุกลุ่มทักษะเพื่อการทำงานที่ต้องการจะพัฒนาให้กับบัณฑิตของตน และกำหนดแนวทางในการพัฒนาทักษะเหล่านั้นให้ชัดเจน โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตในอนาคต จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง พบคำที่มีความหมายเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะความพร้อมในการทำงาน (Job/Work readiness skills) ทักษะในการทำงาน (Workability skills) ทักษะทั่วไป (Generic skills) และทักษะที่จำเป็นต่อการได้รับการจ้างงาน (Employability skills) ซึ่งการใช้งานของแต่ละคำมี

เป้าหมายที่แตกต่างกัน คือ ทักษะความพร้อมในการทำงาน (Job/ Work readiness skills) มุ่งเน้นถึงความรู้ความเข้าใจ และวิธีการสำหรับการทำงานในอนาคต เป็นทักษะที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จทั้งในด้านทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงาน ประกอบด้วย ความตระหนักเกี่ยวกับโลกของการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับตลาดแรงงาน ข้อมูลการประกอบอาชีพ ความเข้าใจและความชัดเจนเกี่ยวกับค่านิยมในตนเอง การวางแผนอาชีพและการตัดสินใจ และเทคนิคการทำงาน เทคนิคการเขียนประวัติ การสัมภาษณ์ (Workforce Development Services, 2009 อ้างถึงใน สวนีย์ เสริมสุข, 2555) ในขณะที่ทักษะในการทำงาน (Workability Skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นสำหรับเตรียมความพร้อมในการทำงาน (find a job) และทำงานได้คงทน (keep a job) (The Canadian Career Development Foundation, n.d.)

2.5 ประเภทของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นเกณฑ์มาตรฐานด้านคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน สำหรับผู้ที่จะได้รับการจ้างงานตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ประกอบการ (Cleary, Flynn, Thomasson, Alexander & McDonald, 2007) ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดกลุ่มทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

Robinson (2000) กล่าวว่า การจัดหมวดหมู่ของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ทักษะทางวิชาการพื้นฐาน (Basic Academic Skills) เป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อสมรรถนะในการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการฟังและการอ่าน คำสั่ง/คำแนะนำ ความสามารถตอบโต้หรือเขียนได้อย่างเหมาะสม ความสามารถในการบันทึกและการถ่ายทอดข้อมูล ความสามารถในการอ่านและการใช้เครื่องมือสำหรับการเขียนที่หลากหลาย โดยใช้กราฟ แผนภูมิ ตาราง เพื่อการแสดงผลอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสามารถพื้นฐานทางการคำนวณ กลุ่มที่ 2 ทักษะการคิดขั้นสูง (Higher-order Thinking Skills) เป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในอาชีพ ได้แก่ ความสามารถทางการคิด การให้เหตุผล การตัดสินใจ การใช้วิจารณญาณ การกระทำอย่างมีเหตุผล การประเมินสถานการณ์เพื่อตัดสินใจและแก้ปัญหา การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ และ กลุ่มที่ 3 คุณภาพส่วนบุคคล (Personal qualities) เป็นคุณลักษณะที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในตนเอง ได้แก่ ความซื่อสัตย์ การเปิดเผย ความเคารพในตนเอง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การให้ความสำคัญต่อตัวบุคคลและทีม การทำงานภายใต้วัฒนธรรมของกลุ่ม การมีทัศนคติทางบวก ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมุ่งมั่นทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ความรับผิดชอบต่อการกระทำเมื่อเกิดความผิดพลาด การไม่กล่าวโทษบุคคลอื่น ความสามารถในการกำหนดเป้าหมาย การจัดลำดับความสำคัญในชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวในเรื่องเวลา เงิน และทรัพยากรอื่นๆ ซึ่งสามารถสรุปภาพรวมของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 กลุ่มข้างต้นได้ ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 กลุ่มทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

กลุ่มทักษะ	ทักษะ
1. ทักษะทางวิชาการพื้นฐาน	<p>การอ่าน</p> <p>การเขียน</p> <p>วิทยาศาสตร์</p> <p>คณิตศาสตร์</p> <p>การพูดติดต่อสื่อสาร</p> <p>การฟัง</p>
2. ทักษะการคิดขั้นสูง	<p>การเรียนรู้</p> <p>การใช้เหตุผล</p> <p>ความคิดสร้างสรรค์</p> <p>การตัดสินใจ</p>
3. คุณภาพส่วนบุคคล	<p>ความรับผิดชอบ</p> <p>ความมั่นใจในตนเอง</p> <p>การควบคุมตนเอง</p> <p>ทักษะทางสังคม</p> <p>ความซื่อสัตย์สุจริต</p> <p>ความยืดหยุ่น</p> <p>การทำงานเป็นทีม</p> <p>การตรงต่อเวลา และการมีประสิทธิภาพ</p> <p>การนำตนเอง</p> <p>ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน</p> <p>ประณีต พิถีพิถัน</p> <p>การทำงานร่วมกัน</p> <p>การสร้างแรงจูงใจด้วยตนเอง</p> <p>การจัดการตนเอง</p>

ที่มา: Robinson (2000), employability skills

นอกจากนั้นแล้ว Cleary, Flynn, Thomasson, Alexander & McDonald (2007) ยังได้เสนอองค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ที่ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสามารถในการทำงาน และ ทักษะในด้านต่างๆ มีรายละเอียดดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ทักษะ	องค์ประกอบ
1. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่นำไปสู่ความสามารถในการทำงาน	<p>ความซื่อสัตย์ จงรักภักดี</p> <p>บุคลิกภาพและการแต่งกาย</p> <p>ความสมดุลระหว่างการทำงาน และชีวิตครอบครัว</p> <p>ความมุ่งมั่น</p> <p>สามัญสำนึก</p> <p>การจัดการกับความกดดัน</p> <p>ความซื่อสัตย์สุจริต</p> <p>การเห็นคุณค่าของตนเอง</p> <p>แรงจูงใจ ความน่าเชื่อถือ</p> <p>อารมณ์ขัน</p> <p>การปรับตัว</p>
2. ทักษะในด้านต่างๆ	
2.1 ทักษะการติดต่อสื่อสาร เป็นทักษะที่ช่วยให้เกิด ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และลูกค้า	<p>การฟัง และการทำความเข้าใจ</p> <p>พูดจาชัดเจน ตรงไปตรงมา</p> <p>การโต้ตอบในการเจรจาต่อรอง</p> <p>การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น</p> <p>ภาษาต่างประเทศ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ</p> <p>การคิดคำนวณ</p> <p>เข้าใจความต้องการของลูกค้า</p> <p>ความสามารถในการจูงใจ</p> <p>การสร้างและการใช้เครือข่าย</p> <p>การแสดงออกอย่างเหมาะสม</p> <p>การใช้ข้อมูลร่วมกัน</p>

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ทักษะ	องค์ประกอบ
<p>2.2 ทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นทักษะที่ช่วยให้เกิด ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน และ เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ</p>	<p>ทำงานกับคนที่แตกต่างกันได้ (วัย เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ทัศนคติ) ทำงานคนเดียว และทำงานเป็นทีมได้ รู้วิธีกำหนดบทบาทในฐานะส่วนหนึ่งของทีม ระบุดเด่นของสมาชิกในทีมได้ การสอน ให้คำปรึกษา และการให้เสียงสะท้อนกลับได้</p>
<p>2.3 ทักษะในการแก้ไขปัญหา เป็นทักษะที่ช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่มี ประสิทธิภาพ</p>	<p>ความคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อน การแก้ไขปัญหา พัฒนาวิธีการแก้ไขปัญหาที่ใช้ได้จริง การจัดการงบประมาณ และการเงินเพื่อแก้ไขปัญหา ประยุกต์วิธีการในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ที่แตกต่างกัน การทดสอบข้อสันนิษฐานโดยใช้ข้อมูลที่เป็นจริง</p>
<p>2.4 ทักษะการบริหารจัดการ ตนเอง เป็นทักษะที่ช่วยให้เกิด ความพึงพอใจในตนเอง และมีวาม เจริญก้าวหน้าในการทำงาน</p>	<p>มีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของตนเอง มีการประเมินประสิทธิภาพ และการปฏิบัติงานของตนเอง มีความชัดเจน และมั่นใจในแนวคิด และวิสัยทัศน์ของตนเอง มีความรับผิดชอบ</p>
<p>2.5 ทักษะการวางแผนและการ จัดการองค์กร เป็นทักษะที่ช่วยใน การวางแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว</p>	<p>การบริหารเวลา และการจัดลำดับความสำคัญของงาน วางแผนในการใช้ทรัพยากร และจัดการเรื่องเวลา มีส่วนร่วมในการวางแผน และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนาวิสัยทัศน์ และแผนเชิงรุก การประเมินความเสี่ยง รวบรวม วิเคราะห์ และจัดการข้อมูล เข้าใจระบบพื้นฐานทางธุรกิจ</p>
<p>2.6 ทักษะทางเทคโนโลยี (IT) เป็นทักษะที่ช่วยทำให้การ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ</p>	<p>ทักษะทางพื้นฐานทาง IT การประยุกต์ใช้ IT เป็นเครื่องมือในการจัดการข้อมูล การเรียนรู้ทักษะทาง IT ใหม่ ๆ</p>

ตารางที่ 2.3 องค์ประกอบของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ทักษะ	องค์ประกอบ
2.7 ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และทำให้การปฏิบัติงาน และ ผลลัพธ์มีการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น	<p>การจัดการเรียนรู้ด้วยตนเอง</p> <p>การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ในที่ทำงาน</p> <p>มีวิธีเรียนรู้ที่หลากหลาย</p> <p>ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และวัฒนธรรมในการทำงาน</p> <p>ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</p> <p>การเปิดรับมุมมอง และนวัตกรรม</p> <p>ตระหนักถึงการเรียนรู้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง</p>
2.8 ทักษะในการเป็นผู้ประกอบการ เป็นทักษะที่ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ	<p>การปรับตัวในสถานการณ์ใหม่ๆ</p> <p>การพัฒนากลยุทธ์ และวิสัยทัศน์ในระยะยาว</p> <p>การนำแนวคิดสู่การปฏิบัติ</p> <p>การสร้างทางเลือกที่หลากหลาย</p>

ที่มา: Cleary, Flynn, Thomasson, Alexander & McDonald (2007), employability skills

นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องยังพบว่า ทักษะการเป็นผู้ตาม หรือ ภาวะผู้ตาม (Fellowship) ก็เป็นคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น ที่จะช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายและองค์กรประสบความสำเร็จได้ การอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำ จึงต้องพูดถึงภาวะผู้ตามด้วย เพราะผู้นำไม่สามารถทำงานได้หากขาดผู้ตาม (Kelly, 1992) ดังที่ Kellerman กล่าวว่า ผู้ตามจะช่วยให้ทีมมีความแข็งแกร่ง และช่วยให้การนำของผู้นำมีความสำเร็จ เช่นเดียวกับลูกจ้าง หากปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ตามที่ดี จะช่วยให้องค์กรนั้นสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาเกี่ยวกับกรอบทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นประเด็นที่หลายประเทศทั่วโลกให้ความสำคัญ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ ประเทศแคนาดา และประเทศที่อยู่ในทวีปยุโรป (Curtis & Philip, 2002) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดกลุ่มของทักษะที่เรียกว่า SCAN skills ซึ่งย่อมาจากคำว่า Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills ประกอบด้วย ทักษะพื้นฐาน ทักษะการคิด และคุณสมบัติส่วนบุคคล โดยผนวกเอาทักษะทางวิชาการ ทักษะการคิดขั้น ความสามารถในการปรับเปลี่ยน การแก้ไขปัญหา การสร้างสรรค์ การตัดสินใจ การเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ ทักษะระหว่างบุคคล และการทำงานเป็นทีม (Curtis & Phillip, 2002)

ประเทศอังกฤษ เวลส์ ไอร์แลนด์เหนือ และสกอตแลนด์ เรียกกลุ่มทักษะนี้ว่า ทักษะหลัก (Core Skills) ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะส่วนบุคคล ทักษะด้านตัวเลข ทักษะด้านเทคโนโลยี และทักษะภาษาต่างประเทศ โดยในประเทศอังกฤษได้กำหนดกรอบของคุณวุฒิแห่งชาติ ซึ่งระบุถึงทักษะพื้นฐานของบุคคลไว้ ประกอบด้วย การพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง การอ่านออกเขียนได้ และการใช้ตัวเลข (Curtis & Phillip, 2002)

ประเทศแคนาดา สร้างกรอบแนวคิดที่เรียกว่า “Employability skills 2000+” เพื่อรวบรวมทักษะที่จำเป็นต่อการเข้าสู่โลกของการทำงาน ความสามารถในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในงานที่ทำไว้ โดยระบุไว้ว่า ประกอบด้วย ทักษะ ทักษะคนคิด และพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ในโลกของการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (ACCI & BA, 2002) มีรายละเอียดดังนี้

1. ทักษะทั่วไป จำเป็นต่อการพัฒนางานในอนาคต และความก้าวหน้าในงาน

1.1 การติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย

- 1) เข้าใจข้อมูลที่ถูกนำเสนอในรูปแบบต่างๆได้ เช่น กราฟ แผนภูมิ เป็นต้น
- 2) พูดและเขียน ในรูปแบบที่ผู้อื่นเข้าใจและสนใจ
- 3) ฟังและตั้งคำถามเพื่อทำความเข้าใจ และให้ความสำคัญต่อมุมมองผู้อื่น
- 4) แบ่งปันข้อมูลโดยใช้ช่องทางเทคโนโลยีที่หลากหลาย
- 5) ใช้ความรู้ ทักษะทางคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ในการอธิบาย

แนวคิดให้มีความชัดเจน

1.2 การจัดการข้อมูล ประกอบด้วย

1) ค้นหา รวบรวม และจัดการข้อมูลผ่านระบบฐานข้อมูล และเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม

- 2) ประเมิน วิเคราะห์ ประยุกต์ใช้ความรู้ และบูรณาการทักษะจากสาขาวิชาต่างๆ

1.3 การใช้ข้อมูลจากตัวเลข ประกอบด้วย

- 1) ตัดสินใจได้ว่าสิ่งใดต้องวัด หรือสิ่งใดต้องคำนวณ
- 2) สังเกตและบันทึกข้อมูล ด้วยวิธีการ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- 3) สามารถประมาณค่า และตรวจสอบผลจากการคำนวณได้

1.4 คิดและแก้ปัญหา ประกอบด้วย

- 1) ประเมินสถานการณ์ และระบุปัญหาได้
- 2) ค้นหาและประเมินมุมมองที่หลากหลายและแตกต่างบนฐานความจริง
- 3) เข้าใจแง่มุมต่างๆของปัญหาที่มีความซับซ้อน
- 4) ระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาได้

- 5) ทหาวิธีการใหม่และแนวทางที่เป็นไปได้ในการแก้ปัญหา
- 6) นำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และคณิตศาสตร์ มาใช้ในการคิด และตัดสินใจ
- 7) ประเมินแนวทางในการแก้ปัญหา และเสนอแนะข้อมูล
- 8) ตรวจสอบผลของการแก้ปัญหา และปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนา

2. ทักษะการจัดการส่วนบุคคล เป็นทักษะ ทักษะ ทักษะ และพฤติกรรมส่วนบุคคล จำเป็นต่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงานของบุคคล

2.1 การแสดงพฤติกรรม และทัศนคติเชิงบวก ประกอบด้วย

- 1) รู้สึกดีกับตัวเอง มีความมั่นใจในตัวเอง
- 2) จัดการปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ ด้วยความยุติธรรม ซื่อตรง และมีจริยธรรม
- 3) ตระหนักถึงความพยายาม อุทิศของตนเองและผู้อื่น
- 4) ดูแลสุขภาพของตนเอง
- 5) แสดงออกถึง ความคิดริเริ่ม ความสนใจ และความพยายาม

2.2 การแสดงความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ประกอบด้วย

- 1) ตั้งเป้าหมาย จัดลำดับ และสร้างสมดุลระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัว
- 2) วางแผนและจัดสรรทรัพยากรส่วนรวมและส่วนตัวเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- 3) ประเมิน ใ้หน้าหนัก และจัดการกับความเสี่ยง
- 4) รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง และการกระทำของกลุ่ม
- 5) รับผิดชอบต่อสังคม และมีส่วนร่วมกับชุมชน

2.3 ความสามารถในการปรับตัว ประกอบด้วย

- 1) สามารถทำงานคนเดียวได้ และทำงานโดยเป็นส่วนหนึ่งของทีมได้
- 2) สามารถทำงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกันได้
- 3) มีความคิดสร้างสรรค์สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้
- 4) เปิดรับ และสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสร้างสรรค์
- 5) เรียนรู้จากความผิดพลาด ยอมรับผลสะท้อนกลับ รับมือกับความไม่แน่นอนได้

2.4 เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

- 1) ยินดีที่ได้เรียนรู้และมีความก้าวหน้า
- 2) รู้จุดแข็งของตนเอง และรู้ว่าจะต้องพัฒนาตนเองอย่างไร
- 3) ตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้
- 4) ระบุ และเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ รวมถึงหาโอกาสในการเรียนรู้
- 5) วางแผนการเรียนรู้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง

2.5 ความปลอดภัยในการทำงาน ประกอบด้วย

- 1) รักษาสุขภาพของตนเอง และของคนอื่น
- 2) มีกระบวนการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย
3. ทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นทักษะ และคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการเพิ่มมูลค่าผลลัพธ์ของงานจากพลังร่วมของกลุ่ม ที่ประกอบขึ้นด้วยสมาชิกที่มีคุณลักษณะดังนี้
 - 3.1 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ประกอบด้วย
 - 1) เข้าใจ และสามารถทำงานกลุ่ม ภายใต้การเปลี่ยนแปลงได้
 - 2) เข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของทีมอย่างชัดเจน
 - 3) มีความยืดหยุ่น เปิดใจ รับฟังความคิดเห็น ทักษะที่หลากหลายของกลุ่ม และการมีส่วนร่วมกับกลุ่ม
 - 4) ยอมรับ และให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ ด้วยความเคารพต่อผู้อื่น
 - 5) แบ่งปันข้อมูล และความรับผิดชอบกับทีม และทำในสิ่งที่มีความชำนาญ
 - 6) เป็นผู้นำ และผู้ติดตามตามความเหมาะสม สร้างแรงจูงใจให้กับกลุ่มเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
 - 7) ใส่ใจต่อภาวะขัดแย้งภายในกลุ่ม และมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา
 - 3.2 การมีส่วนร่วมในงาน และโครงการ ประกอบด้วย
 - 1) วางแผน ออกแบบ และดำเนินโครงการตั้งแต่ต้นจนจบ ด้วยวัตถุประสงค์ที่ได้รับการออกแบบอย่างดี และมีผลลัพธ์ที่ชัดเจน
 - 2) พัฒนางาน รับฟังข้อเสนอแนะ ทดสอบ แก้ไข และดำเนินการ
 - 3) ทำงานให้มีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนดไว้
 - 4) เลือกใช้เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับลักษณะงาน หรือโครงการ
 - 5) ปรับตัวให้เข้ากับความต้องการ ข้อมูล และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
 - 6) ติดตามงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงงาน

สำหรับในประเทศไทยนั้น ได้กำหนดให้ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเป็นผลลัพธ์การเรียนรู้ในหลักสูตรเพื่อการบ่มเพาะพลเมืองโลกในศตวรรษที่ 21 (Curriculum Development for Future Global Citizen) ซึ่งประกอบด้วยทักษะย่อย 8 ด้าน คือ การวางแผนงาน/กิจกรรม ทักษะการจัดการตนเองและผู้อื่น ความตรงต่อเวลาและมีวินัย การทำงานได้ด้วยตนเอง การจัดลำดับความสำคัญของงาน ความสามารถทำงานร่วมกับคนอื่น ความตั้งใจและการเตรียมการล่วงหน้า และความยืดหยุ่นและจริยธรรมในการทำงาน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553)

จากการสังเคราะห์ข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า การกำหนดองค์ประกอบทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน แม้จะมีความแตกต่างในบริบททั้งทางสังคม วัฒนธรรม เชื้อชาติ เศรษฐกิจ ซึ่งรวมไปถึงความต้องการของนายจ้าง ในระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ อย่างไรก็ตาม

องค์ประกอบทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีลักษณะร่วมกันอย่างเห็นได้ชัด โดยจะผสมผสาน ทักษะ (Skills) คุณลักษณะ (Attributes) ความสามารถ (Abilities) และคุณสมบัติ (Qualifications) ด้านต่างๆของบุคคลเข้าด้วยกัน ในการวิจัยครั้งนี้ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน จะเป็นส่วนหนึ่งของ “คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน” ซึ่งจะหมายถึง คุณลักษณะโดยทั่วไป และคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่ช่วยให้บุคคลนั้นๆ เป็นแรงงานที่มีประสิทธิภาพพร้อมสำหรับการได้รับการจ้างงาน สามารถรักษางานไว้ได้ และมีความสำเร็จก้าวหน้าในงานที่ทำ

นอกจากนั้นแล้ว ยังมีการศึกษาวิจัยในหัวข้อที่ใกล้เคียงกัน คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตในประเทศฝรั่งเศส ในทวีปยุโรป และในประเทศญี่ปุ่น โดย พอล และเมอร์ดอค (2000) และ อัลเลน, โบเซอร์รู, ดีเวอร์ท, และเวนเตอร์เวลเด็น (2000) พบว่า เกณฑ์คุณสมบัติที่ผู้ประกอบการใช้ในการพิจารณาเลือกคนเข้าทำงานในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป จากเดิมในอดีตที่เคยให้ความสำคัญกับวุฒิการศึกษาและความรู้เชิงลึกเฉพาะสาขาวิชาเป็นอันดับแรก ปัจจุบัน ผู้ว่าจ้างแรงงานส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญกับ ความรู้ทั่วไป (General knowledge) เจตคติ (Attitudes) และทักษะทางสังคม (Social skills) หรือที่เรียกว่า “Soft skills” มากขึ้น ซึ่งสามารถสรุปรายการทักษะ 10 อันดับแรก ที่ผู้ประกอบการของแต่ละประเทศ/ภูมิภาคคาดหวังจากบัณฑิตของตน ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ทักษะที่จำเป็นของบัณฑิตในทัศนะของผู้ประกอบการในแต่ละประเทศ/ ภูมิภาค

อังกฤษ	ยุโรป	ญี่ปุ่น
1. ความสามารถในการเรียนรู้	1. ความสามารถในการเรียนรู้	1. ความจงรักภักดี คุณธรรม
2.การทำงานด้วยตนเอง	2. พลังการจذب และสมาธิ	2. พลังการจذب และสมาธิ
3. ทักษะการสื่อสาร (เขียน)	3. การทำงานด้วยตนเอง	3. การปรับตัว
4. การทำงานเป็นทีม	4. ทักษะการสื่อสาร (เขียน)	4. การมีส่วนร่วม
5. การทำงานภายใต้ความกดดัน	5. ความจงรักภักดี คุณธรรม	5. ความสามารถในการเรียนรู้
6. การให้รายละเอียด	6. ความรู้เฉพาะสาขาวิชา	6. ความรู้เฉพาะสาขาวิชา
7. พลังการจذب และสมาธิ	7. การมีส่วนร่วม	7. ความพร้อมในการทำงาน
8. ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา	8. การคิดวิเคราะห์	8. การริเริ่ม
9. การแก้ปัญหา	9. การปรับตัว	9. ความอดทน
10. การปรับตัว และความอดทน	10. ความอดทน	10. การทำงานเป็นทีม

ที่มา: Paul J-J., Murdoch, J., (2000), employability skills

นอกจากนี้แล้ว การศึกษาเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต 7 ประเทศ ในทวีปยุโรป (Blasco, 2002) ได้แก่ ประเทศอังกฤษ ออสเตรีย ฝรั่งเศส เยอรมัน เนเธอร์แลนด์ นอร์เวย์ และสวีเดน โดยแบ่งทักษะออกเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย (1) ทักษะการสื่อสารด้วยการพูด และเขียน (2) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (3) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (4) การแก้ปัญหา และ (5) ความสามารถในการเรียนรู้และการสะท้อนคิด ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ ทักษะแต่ละกลุ่มตามความคิดเห็นของผู้ว่าจ้างงาน สามารถสรุปได้ ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญของทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน 5 กลุ่ม

ประเทศ	ค่าคะแนนเฉลี่ย (5 ระดับ)				
	การสื่อสาร	ทักษะคอมพิวเตอร์	การทำงานเป็นทีม	การปรับปรุงงาน	การแก้ปัญหา
อังกฤษ	4.0	3.2	3.8	4.0	3.8
ออสเตรีย	3.9	3.0	3.4	4.0	3.6
ฝรั่งเศส	3.5	2.7	3.5	3.7	3.5
เยอรมัน	3.7	3.0	3.4	3.8	3.6
เนเธอร์แลนด์	3.7	3.2	3.8	3.7	3.7
นอร์เวย์	3.8	2.9	4.0	4.1	3.8
สวีเดน	4.0	2.9	4.3	4.0	4.0
ภาพรวม	3.8	3.0	3.7	3.9	3.7

ที่มา: Benjamins, V. Richard, López Cobo, JoséManuel, Contreras, Jesús, Casillas, Joaquín, Blasco, Juan, Otto, Blanca,...Doderó, JuanManuel. (2002), required skills in Europe

2.6 ความต้องการของผู้ว่าจ้างงานต่อทักษะของบัณฑิต

ในมุมมองของผู้ประกอบการแล้ว ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อความก้าวหน้าขององค์กร เพราะศักยภาพของบุคลากรในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในภาพรวม (Australian Chamber of Commerce and Industry & Business Council of Australia, 2002) ซึ่งเป็นงานสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ในการพัฒนาทักษะเหล่านั้นให้เกิดขึ้นในตัวบัณฑิต โดยเริ่มต้นจากการศึกษาสำรวจความต้องการของผู้ว่าจ้างงานที่มีต่อบัณฑิต โดยให้ผู้ว่าจ้างแสดงความคิดเห็นต่อทักษะสำคัญที่พวกเขาคาดหวังและมอง

หาในตัวบัณฑิตจบใหม่ ซึ่งจากการศึกษาโดย University of Guelph (2003) ประเทศแคนาดา พบว่าทักษะหลัก (Common Skills) ที่ผู้ว่าจ้างต้องการในบัณฑิตใหม่ สามารถสรุปได้ 10 ประเด็น ดังนี้

1) การบริหารเวลา (Time management) หมายถึง ความสามารถในการบริหารงาน ที่หลากหลายในเวลาเดียวกัน โดยสามารถจัดลำดับความสำคัญ และจัดสรรเวลาเพื่อการทำงานงาน แต่ละชิ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสร็จตามกำหนดงานที่ระบุไว้

2) การเข้าใจตนเอง (Self-understanding) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ จุดแข็งและลักษณะเฉพาะของตนเอง

3) ทักษะการเรียนรู้ (Learning skills) หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพจากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย ซึ่งเกี่ยวกับสมรรถนะในการแยกแยะสาระสำคัญ ออกจากประเด็นปลีกย่อย การบริหารจัดการข้อมูล และการคิดเชิงวิพากษ์

4) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork skills) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในฐานะสมาชิกหนึ่งในทีม และความเข้าใจต่อพลวัตของการทำให้ทีมประสบความสำเร็จได้

5) ทักษะด้านผู้นำ (Leadership skills) หมายถึง ความสามารถในการนำการมีอิทธิพล และการจูงใจผู้อื่น

6) การแก้ปัญหา (Problem solving) หมายถึง ความสามารถในการระบุ จัดลำดับความสำคัญ และการหาทางออกให้ปัญหา ความสามารถในการถามคำถามที่ถูกต้อง (Ask the right questions) และคิดใคร่ครวญต่อแง่มุมต่างๆของปัญหา อันนำไปสู่การกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ หลากหลายแนวทาง

7) การทำงานท่ามกลางความหลากหลาย (Working with diversity) หมายถึง ความสามารถในการเคารพ และอดทนต่อความหลากหลายทางความคิดเห็น มุมมอง คุณค่า ปรัชญา และหลักคิด เกี่ยวกับชีวิต และสามารถเผชิญหน้าอย่างสร้างสรรค์กับบุคคลที่มีความแตกต่างจากตนเองได้

8) การวางแผนด้านอาชีพ (Career planning) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการงาน ของตนเองบนเส้นทางของการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนของโลกอาชีพ

9) ความเข้าใจต่องานและองค์กร (Corporate sense) หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึง คุณค่าหลัก และวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกัพลวัตและความคาดหวังขององค์กร

10) การบริหารจัดการและการประเมินความเสี่ยง (Risk assessment and management) หมายถึง ความสามารถในการประเมินทางเลือกปฏิบัติต่างๆ และการทราบถึงความเสี่ยงและผลที่จะ เกิดขึ้นตามมาจากการดำเนินงานตามทางเลือกเหล่านั้น และสามารถระบุทางเลือกใหม่เพื่อลดความ เสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้

2.7 ยุทธศาสตร์อุดมศึกษากับการมีงานทำของบัณฑิต

สถาบันอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ด้วยมีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ในปัจจุบันขอบเขตของตลาดแรงงานสำหรับบัณฑิตไทย มิได้หมายถึงเฉพาะตลาดภายในประเทศเท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงตลาดแรงงานทั้งภูมิภาคอาเซียนที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพภายในภูมิภาคอย่างเสรี นอกจากนั้นแล้ว ความรับผิดชอบของสถาบันอุดมศึกษายังครอบคลุมไปถึงการผลิตบัณฑิตให้มีทักษะและคุณลักษณะเหมาะสมตามความต้องการของผู้ประกอบการอีกด้วย (Hills, Walker & Nixon, 2003) แต่จากผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของบัณฑิตในปัจจุบันพบว่า กระบวนการจัดการศึกษาของหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิตในสาขาต่างๆ นั้น ยังไม่สามารถสร้างให้บัณฑิตที่พร้อมต่อการทำงานออกสู่สังคมได้เพียงพอ นำมาซึ่งปัญหาการว่างงานของบัณฑิตจบใหม่ อีกทั้งผลการประเมินศักยภาพอุดมศึกษาไทย โดยเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2550) ยังพบว่าสถาบันอุดมศึกษาไทยก็ยังไม่สามารถผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองความต้องการของภาคการผลิตและบริการได้พอเพียงเช่นกัน

โดยทั่วไปแล้วการมีงานทำของบัณฑิต ขึ้นอยู่กับปัจจัยเรื่องความสามารถในปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเป็นหลัก บุคคลจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะส่วนตัวที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในงานประเภทนั้นๆ และต้องมีความสามารถในการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ และสร้างการยอมรับจากผู้อื่นไปด้วยพร้อมๆ กัน บัณฑิตจบใหม่ส่วนใหญ่มักจะมีความรู้แต่ในเชิงวิชาการ ยังขาดประสบการณ์ในการทำงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมต่างๆ ในโลกอาชีพ และขาดทักษะในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้นั้น (Shah, Pell & Brooke, 2004) สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องออกแบบหลักสูตรให้มีการบูรณาการการเรียนการสอนในชั้นเรียนเข้ากับการปฏิบัติงานในสถานที่จริง เพื่อลดช่องว่างระหว่างความรู้เชิงทฤษฎีและความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติ และเป็นโอกาสให้นิสิตนักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติในเรื่องการทำงานด้วยตนเอง ฝึกทักษะในการนำเสนองาน พัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมต่อสายอาชีพ และเรียนรู้ที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นท่ามกลางความหลากหลาย

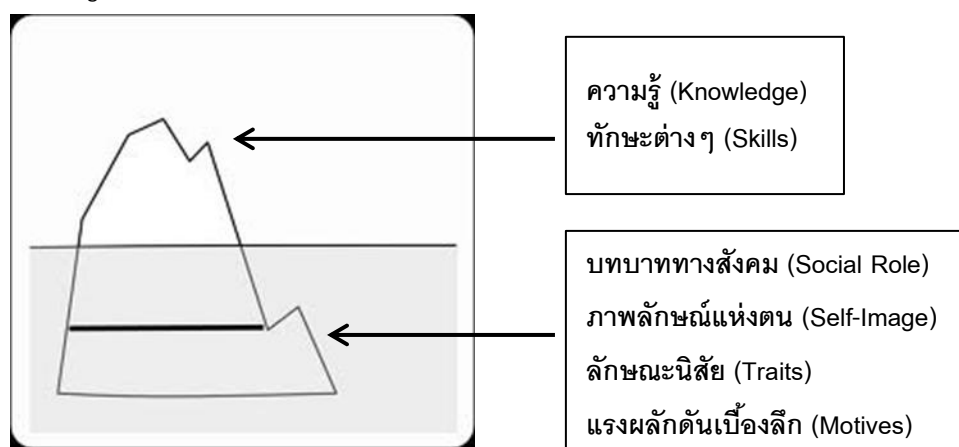
นอกจากนี้ นโยบายของรัฐบาล ยังกำหนดให้มีสถาบันอุดมศึกษาเร่งพัฒนากระบวนการจัดการศึกษา เพื่อการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตใน 3 ส่วนอย่างมีบูรณาการ ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาทักษะวิชาการ การฝึกปฏิบัติและการฝึกประสบการณ์เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพ และการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมเสริมประสบการณ์เพื่อพัฒนาทักษะชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554) สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องจัดระบบบริหารและโครงสร้างภายในขององค์กรให้เอื้อต่อการดำเนินงานพัฒนาและเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิต

จึงไม่เป็นที่น่าแปลกใจว่า สถาบันอุดมศึกษาชั้นนำในโลกตะวันตกส่วนใหญ่ให้ความสนใจต่อการพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิต และกำหนดให้เป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย (Holmes, 2001) โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของตลาดแรงงาน และผู้ประกอบการเป็นหลัก ด้วยความเป็นพลวัตรของธุรกิจในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้จ้างงานที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่เหมาะสมกับการทำงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาและสร้างเสริมคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในแต่ละอาชีพให้เกิดขึ้นในตัวบัณฑิต สถาบันอุดมศึกษา จึงควรให้ความสำคัญกับการการมีงานทำของบัณฑิต โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะหลัก และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาได้ฝึกนำความรู้เชิงทฤษฎีที่มีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ตอนที่ 3 แนวคิดเรื่องสมรรถนะและคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ

3.1 ความหมายของสมรรถนะ

แนวคิดเรื่องสมรรถนะ หรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน โดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดี จะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (จिरประภา อัครบรร, 2549 : 58) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than Intelligence” ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)



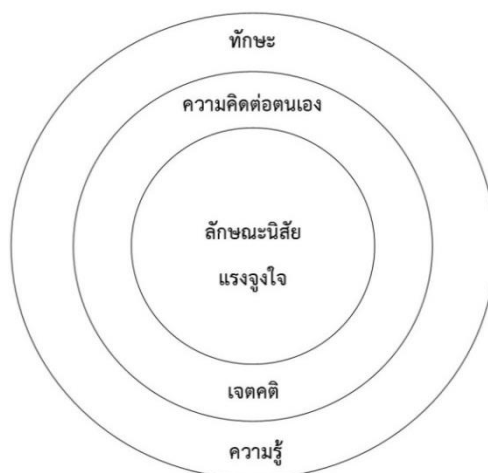
แผนภาพที่ 2.2 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

จากภาพข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง ที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่ลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกต และวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา และทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาททางสังคม ภาพลักษณ์แห่งตน คุณลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจ ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสม จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

ความหมายของคำว่าสมรรถนะ ยังสามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งาน ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะตามแนวอังกฤษ (British approach) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดจากมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพสมรรถนะในแนวคิดนี้ จึงเป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพ และสมรรถนะตามแนวอเมริกัน (American approach) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร ตามพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ดังนั้นสมรรถนะตามแนวคิดอเมริกัน จะไม่สามารถลอกเลียนกันได้ เพราะแต่ละองค์การย่อมมีความต้องการบุคลากรในลักษณะที่แตกต่างกันไป

การให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะตามแนวอเมริกัน จึงหมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ในการบรรลุความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยแวดล้อมขององค์การ และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Boyatzis, 1982: 58) เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน (Mitrani, Dalziel & Fitt, 1992: 11) ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ สเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (Spencer & Spencer, 1993: 9) ที่ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม

สเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (Spencer & Spencer, 1993: 11) ยังได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion Reference) หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior Performance) สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามภาพต่อไป



แผนภาพที่ 2.3 องค์ประกอบสมรรถนะ (Spencer & Spencer, 1993: 11)

จากแผนภาพที่ 2.3 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของสมรรถนะ ที่แบ่งได้เป็นลำดับชั้นจากคุณลักษณะที่สามารถวัดประเมินได้ง่ายในขอบวงนอก อันได้แก่ ความรู้และทักษะ และคุณสมบัติ และคุณลักษณะที่วัดประเมินได้ยากในวงด้านในเข้าไป เช่น เจตคติ ความคิดต่อตนเอง ลักษณะนิสัย และแรงจูงใจ ซึ่งสเปนเซอร์ และสเปนเซอร์ (1993) ได้ให้รายละเอียดขององค์ประกอบไว้ดังนี้

1. แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง เป็นแรงขับในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม การตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือการถอยออกไปจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. ลักษณะนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคล รวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

3. ความคิดต่อตนเอง (Self-concept) ในด้านเจตคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ที่ตนเองรับรู้ เป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรม และทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะสั้นๆ ได้

4. ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่

5. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

การค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่าภาวะปกติ (Superior performance) และความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพ (Occupational competency) จึงหมายถึง ความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการ

ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้ หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถร่วมกับเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบายขอบเขตงาน (Dale & Hes, 1995: 80)

นอกจากนั้นแล้ว วัฒนา พัฒนพงศ์ (2547: 33) ยังอธิบายไว้ด้วยว่า สมรรถนะ หมายถึงระดับของความสามารถในการปรับและใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) เจตคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์กร บุคลากรทุกคนควรมีความสามารถพื้นฐานในหน้าที่ที่เหมือนกันครบถ้วนและเท่าเทียมกัน และควรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถพิเศษเพิ่มเติมจากงานในหน้าที่ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพ ระดับความสามารถทางอารมณ์ และความสามารถทางสติปัญญา

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถ เจตคติ และคุณสมบัติส่วนบุคคลอื่นๆ (Personal qualification) ซึ่งเห็นได้จากวิถีคิดและพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นๆ ในทางที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

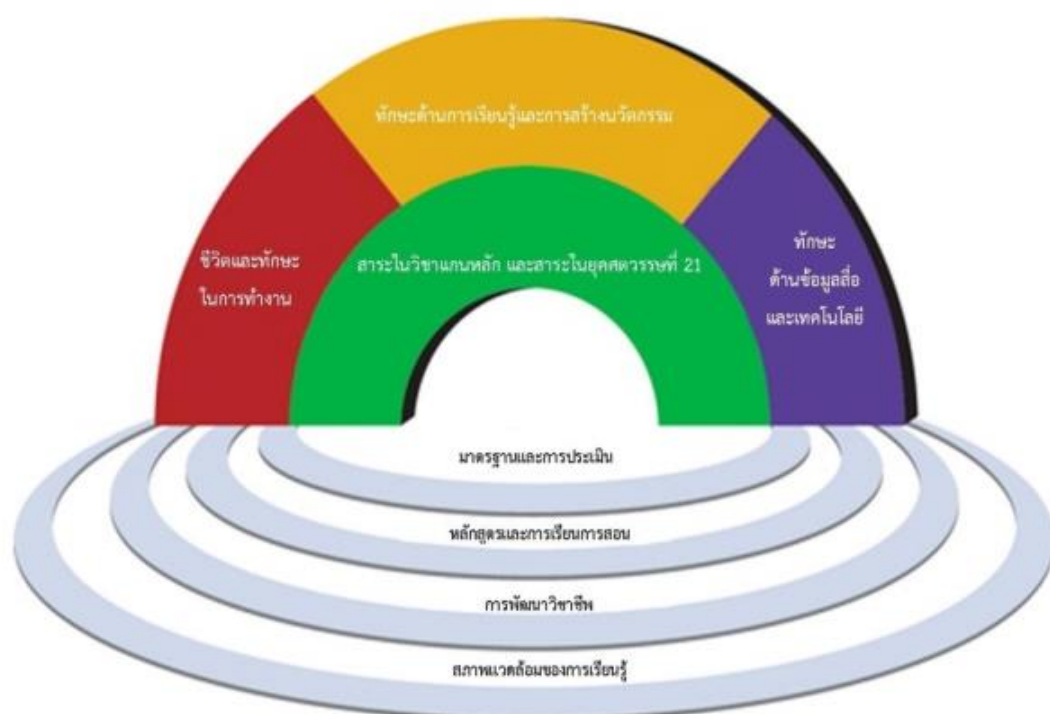
3.2 กรอบการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 (Framework for 21st Century Learning)

พันธมิตรเพื่อทักษะในศตวรรษที่ 21 (The Partnership for 21st Century Skills) หรือ P21 เป็นองค์กรระดับชาติของสหรัฐอเมริกาที่มีจุดประสงค์ในการเตรียมความพร้อมของนักเรียนสหรัฐอเมริกาสำหรับศตวรรษที่ 21 สหรัฐอเมริกาทระหนักดีถึงความจำเป็นในการเตรียมคนรุ่นใหม่ของประเทศให้มีความสามารถแข่งขันได้ในเวทีเศรษฐกิจโลกซึ่งได้เปลี่ยนแปลงอย่างมาก การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงมุ่งให้ผู้เรียนเกิดทักษะและสาระในวิชาแกนหลักและสาระในยุคศตวรรษที่ 21

กลุ่ม Partnership for 21 Century Skills จึงได้มีการพัฒนาสร้างกรอบการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 ซึ่งกรอบนี้จะอธิบายถึงทักษะของนักศึกษาที่ต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญ โดยจะต้องมีการผสมผสาน เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญเฉพาะ การเข้าใจและรอบรู้ในด้านต่างๆ เพื่อจะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานในอนาคต ซึ่งการใช้ทุกทักษะของศตวรรษที่ 21 ตามโครงสร้างนี้ นักศึกษาจะต้องมีการพัฒนาความรู้และความเข้าใจในวิชาการหลักเพื่อให้นักศึกษาเป็นผู้ที่สามารถคิดวิเคราะห์ (Think Critically) สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively) สามารถแก้ไขปัญหา (Problem solving) และรู้จักสร้างความร่วมมือ (Collaboration) ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จในโลกปัจจุบัน

การดำเนินงานตามกรอบการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 นั้น นักศึกษาทุกคนจะต้องมีการพัฒนาทักษะตามหลักวิชาการในเรื่องความรู้และความเข้าใจในหลักวิชาการของสาขาวิชา และสามารถคิดวิเคราะห์และติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนักศึกษาจะต้องเรียนรู้ ทักษะที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในโลกปัจจุบัน เช่น การคิดเชิงวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน สถานศึกษาที่มีการพัฒนาพื้นฐานด้วยระบบมาตรฐานนี้ จำเป็นจะต้องมีการเชื่อม

กรอบการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 ในทุกระบบ ตั้งแต่มาตรฐานหลักสูตร การประเมินหลักสูตร การสอน และการพัฒนาวิชาชีพ รวมทั้งสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ นักศึกษาจะต้องเรียนรู้ในแนวที่กว้างขึ้นซึ่งเมื่อจบการศึกษาจะสามารถดำรงชีวิตในเศรษฐกิจโลกปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ซึ่งสถานศึกษาจำเป็นต้องมีระบบสนับสนุนที่จำเป็น ทั้ง 4 ระบบ ได้แก่ (1) มาตรฐานและการประเมิน (2) หลักสูตรและวิธีการสอน (3) การพัฒนาวิชาชีพ และ (4) สิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษามีส่วนร่วมมากขึ้นในกระบวนการเรียนรู้ และจบการศึกษาด้วยความพร้อมที่ดีกว่าในการดำรงชีวิตในเศรษฐกิจโลกยุคใหม่



แผนภาพที่ 2.4 ลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิตนักศึกษาศตวรรษที่ 21 และระบบสนับสนุน (P21, 2011)

จากแผนภาพที่ 2.4 แสดงถึง องค์ประกอบ ลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิตนักศึกษาศตวรรษที่ 21 คือ นิสิตนักศึกษาควรมีทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญดังกล่าว เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จในการทำงานและการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบไปด้วยสาระวิชาหลัก (Core subjects) และเรื่องหลัก (Theme) ในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ภาษาแม่ และภาษาโลก ภาษาอังกฤษ (English) การอ่าน หรือศิลปะภาษา (Reading or language arts) ภาษาอื่นๆ ในโลก (World languages) ศิลปะ (Arts) คณิตศาสตร์ (Mathematics) เศรษฐศาสตร์ (Economics) วิทยาศาสตร์ (Science)

ภูมิศาสตร์ (Geography) ประวัติศาสตร์ (History) รัฐ และความเป็นพลเมืองดี (Government and civics)

นอกจากนั้น กรอบการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 ยังอธิบายถึง การพัฒนานิสิตนักศึกษาใน 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ทักษะด้านการเรียนรู้และการสร้างนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) ส่วนที่ 2 ทักษะด้านข้อมูล สื่อและด้านเทคโนโลยี (Information, Media and Technology Skills) ส่วนที่ 3 ทักษะชีวิตและการทำงาน (Life and Career Skills) ซึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพในครั้งนี้ จะยึดเอากรอบคิดของส่วนที่ 3 ทักษะชีวิตและการทำงานเป็นแนวทางหลัก เพื่อวิเคราะห์การดำรงชีวิตและการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมปัจจุบันที่ตลาดแรงงานมีความต้องการแรงงานที่มีทักษะสูงกว่าความสามารถในการคิด และความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาองค์ความรู้ทั่วไป ซึ่งล้วนเป็นคุณลักษณะจำเป็นที่นิสิตนักศึกษาต้องได้รับการพัฒนาทั้งทักษะชีวิตและทักษะในการทำงาน

การพัฒนาทักษะชีวิตและการทำงาน เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความสามารถและทักษะที่สำคัญจำเป็นของนักศึกษาในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการยืดหยุ่นและปรับตัว (Flexibility and Adaptability)

1.1 การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง (Adapt to change) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับบทบาทหน้าที่ที่หลากหลาย มีความรับผิดชอบต่องาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในบรรยากาศของความคลุมเครือ และการจัดลำดับความสำคัญที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

1.2 มีความยืดหยุ่น (Be flexible) หมายถึง ความสามารถในการประมวลความคิดเห็นหรือการวิจารณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเปิดรับการชื่นชม คำสรรเสริญได้อย่างเหมาะสม สามารถให้คำวิจารณ์ที่ถูกกาลเทศะ มีความเข้าใจในมุมมองที่หลากหลาย มีความสามารถในการต่อรอง และมีความมั่นใจในการทำงาน โดยสามารถแก้ปัญหาในสภาพแวดล้อมที่หลากหลายทางวัฒนธรรม

2. ความคิดริเริ่มและวางเป้าหมายของตนเอง (Initiative and Self-direction)

2.1 การจัดการเป้าหมายและกำหนดเวลา (Manage goals and time) หมายถึง การตั้งเป้าหมายกับเกณฑ์ความสำเร็จทั้งชนิดจับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ การตั้งเป้าหมายโดยยุทธวิธีระยะสั้นและเป้าหมายกลยุทธ์ระยะยาว และการใช้เวลาในการจัดการภาระงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 สามารถทำงานได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ (Work independently) หมายถึง ความสามารถในการควบคุม กำหนด จัดลำดับความสำคัญ และทำงานให้เสร็จสมบูรณ์โดยไม่ต้องได้รับการกำกับดูแลโดยตรง

2.3 เป็นผู้เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Be self-directed learners) หมายถึง สามารถสำรวจและขยายการเรียนรู้ของตนเองให้กว้างไปกว่าการเรียนรู้ขั้นพื้นฐาน และ/หรือการเข้าร่วมหลักสูตรเพื่อการยกระดับความเชี่ยวชาญของตนเอง สามารถแสดงพัฒนาการของการมีระดับทักษะที่สูงขึ้นสู่ระดับมืออาชีพ และความมุ่งมั่นการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยการศึกษาประสบการณ์ที่ผ่านมาอย่างจริงจังเพื่อความก้าวหน้า และการพัฒนาตนเองในอนาคต

3. ทักษะทางสังคมและ ทักษะข้ามวัฒนธรรม (Social and Cross-cultural Skills)

3.1 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Interact effectively with others) หมายถึง การพูดและฟังอย่างมีกาลเทศะ และปฏิบัติตนโดยมีสัมมาคารวะ

3.2 ทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพกับกลุ่มคนที่หลากหลาย (Work effectively in diverse teams) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ความเคารพกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภูมิหลังทางสังคม และมีการตอบสนองอย่างเปิดเผยต่อความคิดเห็นที่แตกต่าง สามารถสร้างพลังความคิดใหม่ สร้างนวัตกรรมจากความแตกต่างหลากหลาย เพื่อการเพิ่มขึ้นทั้งผลลัพธ์และคุณภาพของงาน

4. การสร้างผลผลิตหรือการสร้างผลลัพธ์ของงานและความรับผิดชอบ (Productivity and Accountability)

4.1 การจัดการโครงการ (Manage projects) หมายถึง สามารถกำหนดเป้าหมายและทำให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานต่างๆ แม้จะมีอุปสรรคและความกดดันการแข่งขัน รวมถึงสามารถจัดลำดับความสำคัญ วางแผนและการบริหารงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามผลลัพธ์ที่วางไว้

4.2 การสร้างหรือทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ (Produce results) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะเพิ่มเติมที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับบรรลุผลหรือเป้าหมาย ได้แก่ การทำงานในเชิงบวกอย่างมีจริยธรรม การจัดการเวลาและโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานได้หลายอย่างหลายรูปแบบ การเข้าร่วมการทำงานอย่างกระตือรือร้น รวมทั้งเป็นที่เชื่อถือได้และตรงเวลา การทำตนเองให้น่าเคารพและมีมารยาทที่เหมาะสม การทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความร่วมมือกับทีมงาน การแสดงความเคารพและชื่นชมต่อความหลากหลายของทีม และการมีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

5. ภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ (Leadership and Responsibility)

5.1 เป็นผู้ชี้นำและสามารถนำผู้อื่น (Guide and lead others) หมายถึง การใช้ทักษะความสามารถในการปฏิสัมพันธ์ เพื่อการแก้ปัญหา โดยการนำคนอื่นๆ ไปในทิศทางที่จะบรรลุได้ถึงเป้าหมาย สามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน และสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ ผ่านทางการแสดงให้เห็นเป็นตัวอย่าง

และ การเสียสละ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมีคุณธรรมและพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในการใช้สิทธิพลและอำนาจในทางที่ถูก

5.2 มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น (Be responsible to others) หมายถึง การมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยใจ

3.3 คุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพ

ผลการศึกษาก่อนหน้านี้ ได้ระบุถึงองค์ประกอบสมรรถนะในการทำงานของบัณฑิต โดยผู้วิจัยส่วนใหญ่จะกำหนดให้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มความรู้ (Knowledge) กลุ่มทักษะ (Skills) และกลุ่มเจตคติ (Attitude) และในบางกรณีมีการใช้คำว่าความสามารถ (Ability) แทนคำว่า ทักษะ ในการอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน (Partington, Pellegrinelli & Young, 2004: 93-94) โดยคัดเลือกผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ ทั้งหมดจำนวน 11 รายการ สรุปได้ดังนี้

1. เกณฑ์วัดระดับความสามารถในการได้รับการจ้างงาน (Employability Scale) 4 ด้าน ประกอบไปด้วย สถาบันการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา ความเชื่อต่อตนเอง และ ตลาดแรงงาน ภายนอก (Rothwell et al, 2007)

2. มิติของความสามารถในการทำงาน 5 ด้าน (Five Dimensions of Employability) ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญในอาชีพ การคาดการณ์และการทำดีที่สุด ความยืดหยุ่นและการปรับตัว การมีความรู้ที่ก้าวไกลไปพร้อมกับองค์กร และคุณภาพในชีวิต (Heijde & Heijden, 2006)

3. ทักษะเพื่อความสามารถในการได้รับการจ้างงาน 7 ด้าน (Seven constructs of employability skills) ประกอบด้วย ทักษะพื้นฐาน ทักษะการคิด ทักษะการบริหารทรัพยากร ทักษะด้านข้อมูล ทักษะระหว่างบุคคล ทักษะด้านระบบและเทคโนโลยี และทักษะด้านคุณภาพส่วนบุคคล (Rasul et al., 2012)

4. สมรรถนะ ทั้ง 6 ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ บทบาททางสังคม ภาพลักษณ์ของตนเอง อุปนิสัย และแรงจูงใจ (McClelland, 1973)

5. กลุ่มสมรรถนะ ทั้ง 3 ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)

6. สมรรถนะเชิงพฤติกรรม ทั้ง 13 ประกอบด้วย การบรรลุผลสำเร็จ การคิดวิเคราะห์ การให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า ความเป็นผู้ประกอบการ ความยืดหยุ่น ความชัดเจนในการสื่อสาร สมรรถนะข้ามวัฒนธรรม การนำและพัฒนาผู้อื่น ความเชื่อมั่นในวิชาชีพ การสร้างความสัมพันธ์และการมีอิทธิพลต่อผู้อื่น การรู้จักตนเอง การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการทำงานอย่างมีกลยุทธ์ (British Council, 2004)

7. การพัฒนานิสิตนักศึกษาตามกรอบการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 ในหัวข้อการพัฒนาทักษะชีวิตและการทำงาน ประกอบด้วย คุณสมบัติใน 5 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการยืดหยุ่นและปรับตัว ความคิดริเริ่มและวางเป้าหมายของตนเอง ทักษะสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรม การสร้างผลผลิตหรือสร้างผลลัพธ์ของงานและความรับผิดชอบ และภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ (Framework 21st Century Learning, 2009)

8. เจตคติต่อตนเอง 3 ด้าน ประกอบด้วย ความมั่นใจในความสามารถของตน ความเชื่อมั่นในตนเอง และความภาคภูมิใจในตนเอง (Pool & Sewell, 2007)

9. คุณภาพส่วนตน 10 ประการ ประกอบด้วย ความเชื่อในการพัฒนาตน การรู้จักตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง การพึ่งตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ ความสามารถในการปรับตัว ความอดทนต่อภาวะตึงเครียด การริเริ่มสิ่งใหม่ ความเต็มใจในการเรียนรู้ และการสะท้อนคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (Yorke & Knight, 2004)

10. เกณฑ์คุณสมบัติที่ผู้ประกอบการใช้ในการพิจารณาเลือกคนเข้าทำงาน 17 ข้อ ประกอบด้วย ความสามารถในการเรียนรู้ การทำงานด้วยตนเอง ทักษะการสื่อสารด้วยการเขียน การทำงานเป็นทีม การทำงานภายใต้ความกดดัน การให้รายละเอียด พลังการจذبและสมาธิ ทักษะการสื่อสารด้วยวาจา ทักษะการสื่อสารด้วยการเขียน การริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความรู้เฉพาะสาขาวิชา และความรู้เชิงทฤษฎี ความพร้อมในการทำงาน ความจงรักภักดี คุณธรรม การปรับตัว และความอดทน (Merdoc et all, 2000)

11. คุณสมบัติจำเป็น 15 ประการ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในงานให้บริการลูกค้า (Rudolph, 2013)จากการสังเคราะห์ผลการศึกษาจำนวน 11 รายการข้างต้น ผู้วิจัยจะเลือกคุณลักษณะบัณฑิตที่มีผลการวิจัยสรุปได้ตรงกัน ตั้งแต่ 3 ผลงานวิจัยขึ้นไป เป็นผลให้ขอบเขตของงานวิจัยที่ศึกษา จำกัดอยู่ที่ 8 รายการ โดยจำแนกหมวดหมู่ และจัดกลุ่มคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มความรู้ กลุ่มทักษะ กลุ่มเจตคติ และกลุ่มบุคลิกภาพและการแสดงออก และเมื่อนำมาสังเคราะห์ร่วมกับแนวคิดด้านสมรรถนะและความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงสามารถระบุเป็นกลุ่มเพิ่มเติม คือ กลุ่มคุณสมบัติส่วนบุคคล และบูรณาการเป็นกรอบคุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะและความสามารถ ด้านเจตคติ ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออก และด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล แสดงรายละเอียดผลการสังเคราะห์ในตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 การสังเคราะห์คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ

คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ	พอลและเมอร์ตอค ¹ (2000)	ยอร์ก และไนท์ ² (2004)	บริทิชเคาน์ซิล ³ (2004)	พูล และซีโวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราชูล และคณ ⁶ (2012) และไฮจ์เตย์ และไฮจ์เตน ⁷ (2006)
1. ความรู้ (Knowledge)						
- ความรู้เฉพาะสาขาวิชา/เชิงทฤษฎี	●	●		●	●	
- ความชำนาญในสาขาอาชีพ		●		●	●	●
- ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยี		●		●	●	●
- ความรู้ด้านการเข้าถึงและประเมินข้อมูล/สื่อ		●		●	●	●
- ความรอบรู้เกี่ยวกับความเป็นไปของโลก		●		●	●	
- ความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ		●		●	●	
- ความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง		●		●	●	
- ความรอบรู้ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม		●		●	●	
2. ทักษะ/ความสามารถ (Skills/Ability)						
2.1 ทักษะหลัก (Core Skills)						
- ความสามารถในการเรียนรู้	●	●		●	●	
- ความฉลาดทางอารมณ์		●		●	●	
- ทักษะด้านการศึกษา/ด้านภาษา (ฟัง, พูด)	●	●		●	●	●
- ทักษะระหว่างบุคคล	●	●	●	●	●	●
- ทักษะในการอธิบายและนำเสนอ (พูด, เขียน)	●	●		●	●	
- ทักษะด้านตัวเลข		●		●	●	

ตารางที่ 2.6 การสังเคราะห์ที่คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ (ต่อ)

คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ	พอลและเมอร์ด็อก ¹ (2000)	ยอร์ก และไนท์ ² (2004)	บริทิชเคาน์ซิล ³ (2004)	ฟูล และซีเวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราชูล และคณ ⁶ (2012) และไฮจ์เตย์ และไฮจ์เตน ⁷ (2006)
2.1 ทักษะหลัก (Core Skills)(ต่อ)						
- ทักษะด้านการวางแผน	●	●		●	●	
- ทักษะด้านการคิด: คิดอย่างเป็นระบบ คิดวิเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์	●	●	●	●	●	●
- ทักษะด้านการบริหารจัดการ: การบริหารเวลา, การประเมินความเสี่ยง, การจัดการเป้าหมาย, การจัดการความขัดแย้ง, การจัดการสำคัญ, การ จัดการสิ่งซับซ้อน, การจัดการทรัพยากร และการ วางแผนด้านอาชีพ	●	●	●	●	●	
2.3 ทักษะดำเนินงาน (Operation Skills)						
- การทำงานอย่างมีกลยุทธ์		●	●	●	●	
- การทำงานเป็นทีม/ร่วมกับผู้อื่น	●	●	●	●	●	
- การทำงานด้วยตนเอง/โดยอิสระ	●	●		●	●	
- การทำงานข้ามวัฒนธรรม		●	●	●	●	
- ทักษะการแก้ปัญหา	●	●		●	●	
- ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้		●		●	●	
- การสะท้อนคิดและการประเมิน		●		●	●	

ตารางที่ 2.6 การสังเคราะห์คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ (ต่อ)

คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ	พอลและเมอร์ดอค ¹ (2000)	ยอร์ก และไนท์ ² (2004)	บริษัทเคาน์ซิล ³ (2004)	พูล และซีเวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราซูล และคณะ ⁶ (2012) และไฮจ์เตย์ และไฮจ์เตน ⁷ (2006)
3. เจตคติ (Attitude)						
3.1 เจตคติต่อตนเอง						
- การรู้จักตนเอง		●	●	●	●	●
- การรับรู้ความสามารถของตนเอง		●		●	●	
- การนำตนเอง		●		●	●	
- การตั้งใจตนเอง		●		●	●	
- ความเชื่อมั่นในตนเอง		●		●		●
- การเห็นคุณค่าในตนเอง		●		●		●
3.2 เจตคติต่องาน						
- การงรักภักดีต่อองค์กร	●	●		●		●
- ความยึดมั่นในวิชาชีพ		●	●	●		●
- การมุ่งความสำเร็จ		●	●	●		●
- การมีคุณภาพในชีวิต		●	●	●		●

ตารางที่ 2.6 การสังเคราะห์คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ (ต่อ)

คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ	พอลและแอร์ตอค ¹ (2000)	ยอร์ก และไนท์ ² (2004)	บริทิชเคาน์ซิล ³ (2004)	พูล และซีเวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราชูด และคณษ ⁶ (2012) และไฮจ์เดย์ และไฮจ์เดิน ⁷ (2006)
4. บุคลิกภาพและการแสดงออก (Personality and Expression)						
- รูปลักษณ์ภายนอก	●	●			●	
- สะอาดและสุขอนามัย	●	●	●	●	●	●
- แต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับโอกาส	●	●	●	●	●	●
- สุขภาพกายดี			●		●	
- สุขภาพจิตดี		●	●		●	
- อารมณ์แจ่มใส แสดงออกถึงความสุขในการทำงาน			●		●	
- อารมณ์ขัน				●		
- อารมณ์มั่นคง		●		●	●	
- ทักษะการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ					●	●
- ทักษะการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ			●			
- ปฏิบัติตนคนดี	●		●			
- วาจาสุภาพนุ่มนวล						
- นำเสียงและภาษาที่เหมาะสม	●				●	
- การใช้ศิลปะในการพูด					●	

ตารางที่ 2.6 การสังเคราะห์คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ (ต่อ)

คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ	พอลและเมอร์ดอค ¹ (2000)	ยอร์ก และไนท์ ² (2004)	บริทิชเคาน์ซิล ³ (2004)	พูล และซีเวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราชูล และทกณะ ⁶ (2012) และไฮจ์เดย์ และไฮจ์เตน ⁷ (2006)
4. บุคลิกภาพและการแสดงออก (Personality and Expression) (ต่อ)						
- ทัศนคติเชิง ว่างใจ คล่องตัว กระตือรือร้น					●	
- การมองและการใช้สายตาที่สุภาพ				●	●	
5. คุณสมบัติส่วนบุคคล (Personal Qualification)						
- การมีคุณธรรม จริยธรรม	●	●				
- การบริหารจัดการตนเอง	●	●	●	●		●
- การพัฒนาตนเอง	●	●	●	●		●
- การสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น			●			
- การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น/ภาวะผู้นำ		●	●			
- การมีจิตบริการและความมีน้ำใจ			●			
- การร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ				●		
- ความเต็มใจ/ตั้งใจในการเรียนรู้		●		●		
- ความรับผิดชอบ						●
- ความเป็นผู้ประกอบการ			●			
- ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	●		●			
- ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ						

ตารางที่ 2.6 การสังเคราะห์คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ (ต่อ)

คุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ	พอลและเมอร์ตอค ¹ (2000)	ยอร์ก และไนท์ ² (2004)	บริทิชเคาน์ซิล ³ (2004)	พูล และซีเวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราซูล และคณะ ⁶ และไฮจ์เตน ⁷ (2006)
5. คุณสมบัติส่วนบุคคล (Personal Qualification) (ต่อ)						
- ความอดทนอดกลั้น	●					
- ความมีระเบียบวินัย/เคารพกฎระเบียบ						
- การมองโลกในแง่ดีและการมีอารมณ์ขัน						
- การมีบุคลิกภาพและตัวตนที่เหมาะสมกับงาน				●		
- การแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว						

ที่มา 1. Paul J.-J., Murdoch, J., (2000) Higher Education and Graduate Employment in France. In European Journal of Education, 35, 2.

2. Yorke, M., & Knight, P. (2004). **Embedding employability into the curriculum.** Learning & Employability SERIES ONE. The Higher Education Academy.

3. British Council. (2004). Behavioural Competency Dictionary. Retrieved from <http://www.britishcouncil.org/behaviouralcompetenciesexternalnew.pdf>

4. Dacre Pool, L. & Sewell, P. (2007). **The Key to Employability. Developing a practical model of graduate employability.** Education + Training, Vol 49, No 4, pp 277-289.

5. P 21. (2011). Framework for 21st Century Learning. Retrieved from <http://www.p21.org/overview/skills-framework>

6. Rasul, et al. (2012). **Employability Skills Assessment Tool Development.** *International Education Studies*, 5(5), 43-56. doi: 10.5539/ies.v5n5p43

7. Heijde, Claudia M. Van Der, & Van Der Heijden, Beatrice I. J. M. (2006). **A competence based and multidimensional operationalization and measurement of employability.** *Human Resource Management*, 45(3), 449-476

8. Ruddleph, S. (2013). **15 Qualities You Need To Get A Good Customer Service Job.** Retrieved from:

<http://www.business2community.com/strategy/15-qualities-you-need.pdf>

3.4 ทักษะชีวิต

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเสนอสาระสำคัญ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ความหมายของทักษะชีวิต องค์ประกอบของทักษะชีวิต และการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต มีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของทักษะชีวิต

จากการศึกษาความหมายของทักษะชีวิตนั้น พบว่า ความหมายและนิยามของทักษะชีวิตจะมีความแปรเปลี่ยนไปตามลักษณะของการศึกษา แต่ในด้านมิติด้านสุขภาพ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ภาวะ สุขภาพกาย และสุขภาพจิตของประเทศไทย และในระดับนานาชาติ ได้ให้ความหมายในภาพรวมไว้ว่า ทักษะชีวิต คือ ความสามารถของบุคคลในด้านความรู้ เจตคติ และทักษะในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพชีวิตและสังคมในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ (WHO, 1997; UNICEF, 2004; กระทรวงศึกษาธิการ, 2551; สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553) โดยที่แต่ละหน่วยงานมีรายละเอียดที่แตกต่างกันไปดังนี้

UNICEF (2004) ได้กล่าวถึงทักษะชีวิตว่า เป็นกลุ่มใหญ่ของจิตวิทยาสังคมและทักษะระหว่างบุคคล ซึ่งช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจได้ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาทักษะการจัดการกับอารมณ์ สิ่งเหล่านี้ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทักษะชีวิตอาจจะมีทิศทางจากการกระทำของบุคคลหรือบุคคลอื่นๆ เช่นเดียวกับการกระทำที่เปลี่ยนสภาพแวดล้อมทำให้นำมาซึ่งความสบายใจ

สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) ได้ให้ความหมายของทักษะชีวิตว่าหมายถึง ความสามารถ อันประกอบด้วย ความรู้ เจตคติ และทักษะในอันที่จะจัดการปัญหาอุปสรรค ตัวในสภาพสังคมปัจจุบัน และเตรียมพร้อมสำหรับการปรับตัวในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสารเสพติด บทบาทชายหญิง ชีวิตครอบครัว สุขภาพ อิทธิพลสื่อ สิ่งแวดล้อม จริยธรรม ปัญหาสังคม ฯลฯ

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2548) ให้ความหมายของทักษะชีวิตว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่จะคิด ตัดสินใจ แก้ปัญหาและปรับตัวให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องสามารถจัดการกับความต้องการ ปัญหา และสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเหมาะสมกับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ให้มีพัฒนาการที่เหมาะสมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ร่วมสร้างสรรค์สังคมให้เป็นสังคมที่ดี โดยอาศัยการถ่ายทอดประสบการณ์ด้วยการฝึกอบรม

หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) ได้ให้ความหมายของทักษะชีวิตไว้ว่า เป็นความสามารถในการนำกระบวนการต่างๆ ไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและการทำงานรวมถึงการอยู่ร่วมกันใน

สังคมด้วยการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล การจัดการปัญหาและความขัดแย้งต่างๆ อย่างเหมาะสม และปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553) ได้กำหนดความหมายของทักษะชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับหลักสูตรและองค์การอนามัยโลกว่าเป็น ความสามารถของบุคคลที่จะจัดการปัญหาต่างๆ รอบตัวในสภาพสังคมปัจจุบันและเตรียมพร้อมสำหรับการปรับตัวในอนาคต

จากความหมายของทักษะชีวิตที่กล่าวมานี้สามารถสรุปได้ว่า ทักษะชีวิต คือ ความสามารถของบุคคลในด้านความรู้ เจตคติ และทักษะการปรับตัวให้เข้ากับสภาพชีวิตและสังคมในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขและประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของทักษะชีวิต

จากการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของทักษะชีวิต พบว่าการอ้างอิงที่นิยมใช้กันทั่วไป คือ องค์ประกอบตามองค์การอนามัยโลก เช่นเดียวกับประเทศไทย องค์ประกอบที่กำหนดโดยกรมสุขภาพจิต ก็ปรับมาจากองค์ประกอบขององค์การอนามัยโลกเช่นกัน โดยในการวิจัยบางเรื่อง องค์ประกอบที่กำหนดไว้นี้ ไม่สอดคล้องกับลักษณะของกลุ่มที่ทำการศึกษาทักษะชีวิต จึงกำหนดให้การหาองค์ประกอบที่เหมาะสมที่จะนำไปใช้กับเฉพาะกลุ่มที่ทำการศึกษาในงานวิจัยนั้นๆ เป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแต่ละหน่วยงาน มีรายละเอียดองค์ประกอบของทักษะชีวิตที่แตกต่างกันไปดังนี้

องค์การอนามัยโลก (WHO, 1997) กำหนดองค์ประกอบของทักษะชีวิตที่สำคัญไว้ 10 องค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะการตัดสินใจ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดสร้างสรรค์ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการตระหนักรู้ในตน ทักษะการเข้าใจผู้อื่น ทักษะการจัดการกับอารมณ์ และทักษะการจัดการความเครียด โดยได้นิยามแต่ละองค์ประกอบไว้ดังนี้

1. ทักษะการตัดสินใจ (Decision making skill) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ในชีวิตได้อย่างมีระบบ โดยประเมินทางเลือกและผลที่ได้จากการตัดสินใจเลือกทางที่ถูกต้องเหมาะสม

2. ทักษะการแก้ปัญหา (Problem solving skill) เป็นความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างมีระบบ ไม่เกิดความเครียดทางกายและจิตใจ จนอาจลุกลามเป็นปัญหาใหญ่โตเกินแก้ไข

3. ทักษะการคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking skill) เป็นความสามารถในการคิดที่เป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหามาโดยการคิดสร้างสรรค์ เพื่อค้นหาทางเลือกต่างๆ รวมทั้งผลที่จะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก และสามารถนำประสบการณ์มาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

4. ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical thinking skill) เป็นความสามารถในการคิด ออกไปอย่างกว้างขวางโดยไม่ยึดติดอยู่ในกรอบ

5. ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication skill) เป็นความสามารถ ในการใช้คำพูดและท่าทาง เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรม และสถานการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การแสดงความต้องการการแสดงความชื่น ชม การขอร้อง การเจรจาต่อรอง การตักเตือน การช่วยเหลือ การปฏิเสธ ฯลฯ

6. ทักษะการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship skill) เป็นความสามารถ ในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล และสามารถรักษาสัมพันธ์ภาพไว้ได้ยืนยาว

7. ทักษะการตระหนักรู้ในตน (Self-awareness skill) เป็นความสามารถในการค้นหา รู้จัก และเข้าใจตนเอง เช่น รู้ข้อดีและข้อเสียของตนเอง รู้ความต้องการและสิ่งที่ไม่ต้องการของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจตัวเองเวลาเผชิญกับความเครียดหรือสถานการณ์ต่างๆ การตระหนักรู้ในตน ยังเป็นพื้นฐานของการพัฒนาทักษะอื่น เช่น การสื่อสาร การสร้างสัมพันธ์ภาพ การตัดสินใจ และ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

8. ทักษะการเข้าใจผู้อื่น (Empathy skill) เป็นความสามารถในการเข้าใจความเหมือนหรือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ในด้านความสามารถ เพศ วัย ระดับการศึกษา ศาสนา ความเชื่อ สีผิว อาชีพ ฯลฯ ช่วยให้เราสามารถยอมรับบุคคลอื่นที่ต่างจากเรา เกิดการช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ด้อยกว่าหรือ ได้รับความเดือดร้อน

9. ทักษะการจัดการกับอารมณ์ (Emotional controlling skill) เป็นความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รู้ว่าอารมณ์มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมอย่างไร รู้วิธีการจัดการกับ อารมณ์โกรธ และความโศกเศร้า ที่ส่งผลทางลบต่อร่างกาย และจิตใจได้อย่างเหมาะสม

10. ทักษะการจัดการความเครียด (Tense management) เป็นความสามารถในการรับรู้ถึง สาเหตุของความเครียด รู้วิธีผ่อนคลายความเครียด และแนวทางในการควบคุมระดับความเครียด เพื่อให้การเบี่ยงเบนพฤติกรรมไปในทางที่ถูกต้องเหมาะสมและไม่เกิดปัญหาสุขภาพ

ด้วยความหลากหลายขององค์ประกอบทักษะชีวิต องค์การอนามัยโลก จึงได้จัดกลุ่ม องค์ประกอบทักษะชีวิตไว้เป็นคู่ จำนวน 5 คู่ (WHO, 1997) ได้แก่ คู่ที่ 1 ทักษะการตัดสินใจและ การแก้ปัญหา คู่ที่ 2 ทักษะการคิดสร้างสรรค์และคิดอย่างมีวิจารณญาณ คู่ที่ 3 ทักษะการสื่อสารและ มนุษยสัมพันธ์ คู่ที่ 4 ทักษะการรู้จักตนเองและการเข้าใจผู้อื่น และคู่ที่ 5 ทักษะการควบคุมอารมณ์ และการเอาชนะความกดดัน

นอกจากนี้ยังได้จัดกลุ่มทักษะชีวิตที่สำคัญไว้ 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มพุทธิพิสัย ประกอบด้วยทักษะ 1 คู่ คือ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการคิดสร้างสรรค์ กลุ่มที่ 2 กลุ่มจิตพิสัย ประกอบด้วยทักษะ 1 คู่ คือ การตระหนักรู้ในตน และการเห็นใจผู้อื่น และกลุ่มที่ 3 กลุ่มทักษะพิสัย

ประกอบด้วยทักษะ 3 คู่ คือ คู่ที่ 1 คือ การสร้างสัมพันธภาพ และการสื่อสารกับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ คู่ที่ 2 คือ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา และคู่ที่ 3 คือ การควบคุมอารมณ์ และการจัดการกับความเครียด

ส่วน UNESCO (2002) ได้แบ่งองค์ประกอบของทักษะชีวิตไว้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถทางความคิด (Cognitive abilities) ด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal abilities) และด้านความสามารถระหว่างบุคคล (Interpersonal abilities) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความสามารถทางความคิด เป็นความสามารถในการเรียนรู้เพื่อได้รู้ (Learning to know) โดยแบ่งออกเป็น 2 ทักษะ คือ

1.1 ทักษะการแก้ปัญหาการตัดสินใจ (Decision making and problem solving skills) ประกอบด้วย ทักษะในการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร การประเมินผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของพฤติกรรมในปัจจุบันสำหรับตนเองและผู้อื่น การกำหนดทางเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหา ทักษะการวิเคราะห์เกี่ยวกับอิทธิพลของค่านิยมและเจตคติของตนเองและบุคคลอื่นต่อแรงจูงใจ

1.2 ทักษะการคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณ (Critical thinking skills) ประกอบด้วย การวิเคราะห์กลุ่มเพื่อนและอิทธิพลของสื่อต่างๆ การวิเคราะห์เจตคติ ค่านิยม ปทัสถานทางสังคม และความเชื่อ และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อตนเอง

2. ด้านความสามารถส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการเรียนรู้เพื่อได้เป็น (Learning to be) โดยแบ่งออกเป็น 3 ทักษะ คือ

2.1 ทักษะการเพิ่มการควบคุมภายในตนเอง (Skills for increasing internal focus of control) ประกอบด้วย ทักษะการสร้างเชื่อมั่น และความภาคภูมิใจในตนเอง ทักษะการตระหนักรู้ในตนเองรวมถึงการตระหนักรู้ในสิทธิ อิทธิพล ค่านิยม จุดแข็งและจุดอ่อน ทักษะในการกำหนดเป้าหมาย ทักษะในการดูแลตนเอง และทักษะในการประเมินตนเอง

2.2 ทักษะการจัดการกับความรู้สึก (Skills for managing feeling) ประกอบด้วย การจัดการความโกรธ การจัดการกับความวิตกกังวลและความเศร้า/ผิดหวัง ทักษะการเผชิญสำหรับการจัดการกับความสูญเสีย ความทุกข์

2.3 ทักษะการจัดการกับความเครียด (Skills for managing stress) ประกอบด้วย การบริหารเวลา การเพิ่มความคิดทางบวก การรู้จักเทคนิคการผ่อนคลาย

3. ด้านความสามารถระหว่างบุคคล เป็นความสามารถในการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น แบ่งออกเป็น 4 ทักษะ คือ

3.1 ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication skills) ประกอบด้วย การสื่อสารทั้งภาษาท่าทางและภาษากาย การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การแสดงความรู้สึก การให้ข้อมูลย้อนกลับ (ทางบวก) และการรับข้อมูลย้อนกลับ

3.2 ทักษะการปฏิเสธและเจรจาต่อรอง (Negotiation and refusal skills) ประกอบด้วย การบริหารความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง ทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสม และทักษะการปฏิเสธ

3.3 ทักษะการเห็นอกเห็นใจ (Empathy skills) ประกอบด้วย ความสามารถที่จะฟังและเข้าใจความต้องการของบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่างๆ และแสดงถึงความเข้าใจในสิ่งนั้น

3.4 ทักษะการทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ (Cooperation and teamwork skills) ประกอบด้วย การแสดงความเคารพในความคิดเห็นของบุคคลอื่น การประเมินความสามารถของบุคคล และการสนับสนุนกลุ่ม

นอกจากนั้นแล้ว Mangrulkar; & Posner (2001) ยังได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะชีวิตในเด็กและวัยรุ่น และกำหนดองค์ประกอบสำคัญของโปรแกรมการพัฒนาทักษะชีวิตไว้ 3 องค์ประกอบ มีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบทักษะทางสังคม (Social skills) ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการปฏิเสธและเจรจาต่อรอง ทักษะการแสดงออกอย่างเหมาะสม ทักษะระหว่างบุคคล ทักษะการให้ความร่วมมือ ทักษะการเห็นอกเห็นใจ

2. องค์ประกอบทักษะความคิด (Cognitive skills) ประกอบด้วย ทักษะการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การเข้าใจผลที่จะเกิดขึ้นของการกระทำ การกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา

3. องค์ประกอบทักษะการเผชิญทางอารมณ์ (Emotional Coping Skills) ประกอบด้วย การจัดการความเครียด การจัดการความรู้สึกรวมถึงความโกรธ ทักษะสำหรับการเพิ่มการควบคุมภายในตนเอง (การบริหารจัดการและดูแลตนเอง)

โดยที่องค์ประกอบทักษะชีวิตทั้ง 3 องค์ประกอบ ล้วนเป็นทักษะที่มีความสัมพันธ์กันไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เพราะทุกองค์ประกอบร่วมกันส่งเสริมทำให้บุคคลมีทักษะชีวิตที่สมบูรณ์เพื่อการดำรงชีวิต

Deen et al. (2002) ได้ศึกษาเรื่องระบบการประเมินทักษะชีวิต (Life Skills Evaluation System) ของมหาวิทยาลัยวอชิงตันสเตต โดยแบ่งทักษะชีวิตเป็น 8 ลักษณะ ได้แก่ (1) ทักษะการตัดสินใจ (2) ทักษะการใช้ทรัพยากรอย่างฉลาด (3) ทักษะการสื่อสาร (4) ทักษะการยอมรับความแตกต่าง (5) ทักษะความเป็นผู้นำ (6) ทักษะการใช้ประโยชน์ (7) ทักษะการเลือกวิธีดำเนินชีวิตที่ดี และ (8) ทักษะการรับผิดชอบในตนเอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ทักษะการสร้างการตัดสินใจ (Decision making skills) หมายถึง ความสามารถในการสร้างทางเลือกหลายๆทางสำหรับการตัดสินใจ ประกอบด้วย การทำรายการของทางเลือกก่อนการตัดสินใจ การคิดเกี่ยวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับสิ่งที่ตัดสินใจ และการประเมินการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ

2. ทักษะการใช้ทรัพยากรอย่างฉลาด (Wise use of resources skills) หมายถึง ความสามารถในการใช้การคิดวิจารณ์อย่างดี การไม่สิ้นเปลือง มีความรับผิดชอบ และการจัดลำดับความสำคัญของสิ่งต่างๆ ประกอบด้วย การใช้ทรัพยากรตามธรรมชาติในสภาพแวดล้อมของตนได้อย่างชาญฉลาด การวางแผนการใช้ทรัพยากรด้านการเงินของตนเอง การใช้เวลาอย่างมีคุณค่าในชีวิต และการดูแลในทรัพย์สินของตนเอง

3. ทักษะการสื่อสาร (Communication skills) หมายถึง ความสามารถในการแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูลข่าวสาร หรือข้อความระหว่างบุคคล การใช้คำพูด การเขียน กริยาท่าทางและศิลปะของการแสดงออกทางอารมณ์ และความคิด ประกอบด้วย การนำเสนอที่ดี การเป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ชัดเจนทั้งในด้านความคิด และความรู้สึก

4. ทักษะการยอมรับความแตกต่าง (Accepting differences skills) หมายถึง ความสามารถในการยอมรับและยินดีในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล ประกอบด้วย การปฏิบัติตนกับบุคคลอื่นที่แตกต่างกันด้วยความเคารพ การทำงานหรือทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลอื่น และการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่นที่มีความแตกต่างจากตนเอง

5. ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership skills) หมายถึง ความสามารถที่จะช่วยเหลือกลุ่มในการพบปะ ประชุม การแสดงความสามารถในการนำกลุ่ม การมีอิทธิพลส่วนต่อการนำพากลุ่มให้บรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย การจัดกลุ่มเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ การใช้รูปแบบความเป็นผู้นำที่หลากหลายในการนำกลุ่ม และการกระตุ้นให้บุคคลอื่นได้แบ่งปันประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม

6. ทักษะการใช้ประโยชน์ (Useful / Marketable skills) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย การคลี่คลายปัญหา การปฏิบัติตามคำสั่ง การให้การสนับสนุนในฐานะสมาชิกของทีม การยอมรับในความผิดพลาดต่องานที่ได้รับมอบหมาย การจดบันทึกเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และต่อการทำงานอย่างถูกต้อง

7. ทักษะการเลือกวิถีดำเนินชีวิตที่ดี (Healthy lifestyle choices skills) หมายถึง ความสามารถในการเลือกวิถีการดำรงชีวิตที่ดีเหมาะสม เป็นเงื่อนไขนำไปสู่สุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี การป้องกันโรคร้ายไข้เจ็บ ประกอบด้วย การเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ การเลือกทำกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพร่างกายและสุขภาพใจ การจัดการความเครียดในชีวิต และการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสียหายในด้านต่างๆ

8. ทักษะการรับผิดชอบในตนเอง (Self-responsibility skills) หมายถึง การดูแลตนเอง การรับผิดชอบในพฤติกรรมและพันธะหน้าที่ของตนเอง การแยกแยะระหว่างสิ่งที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง ประกอบด้วย การรู้หน้าที่ของตนเองเมื่ออยู่ในกลุ่ม การยอมรับในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากตนเองโดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น การปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาของตนเอง และการควบคุมเป้าหมายของตนเอง เป็นต้น

ดังนั้น จากการสังเคราะห์องค์ประกอบของทักษะชีวิตที่จำเป็นต่อการได้รับการจ้างงาน โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า องค์ประกอบของทักษะชีวิตส่วนใหญ่มีความสอดคล้องและใกล้เคียงกับองค์อนามัยโลก (WHO, 1997) โดยมีองค์ประกอบ 10 ทักษะ ได้แก่ (1) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (2) การคิดสร้างสรรค์ (3) การตระหนักรู้ในตน (4) การเห็นใจผู้อื่น (5) การสร้างสัมพันธภาพ (6) การสื่อสารกับบุคคลอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ (7) การตัดสินใจ (8) การแก้ปัญหา (9) การควบคุมอารมณ์ และ (10) การจัดการกับความเครียด (Jones and Lavalley, 2009; Campo et al., 2008; Neeley, 2004; UNESCO, 2002; Deen et al., 2002; Mangrskar, Whitman, & Posner, 2001, WHO, 1997 กรมสุขภาพจิต, 2543 และสำนักคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2553)

การศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต

Neeley (2004) ได้ศึกษาองค์ประกอบหลักสูตรการแนะแนวเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียน โดยแบ่งองค์ประกอบของทักษะชีวิตไว้ 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence development) ได้แก่

1.1 การมีอัตมโนทัศน์อย่างถูกต้อง (Accurate self-concept) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในคุณลักษณะส่วนบุคคลของตนเอง และการอธิบายเกี่ยวกับด้านร่างกายของตนเองได้

1.2 พึงพอใจในลักษณะเฉพาะของตนเอง (Appreciate their uniqueness) ประกอบด้วย การระบุความเหมือนและความแตกต่างระหว่างตนเองกับผู้อื่น และการระบุได้ถึงสิ่งที่ทำให้ตนเองความรู้สึกที่ดี

1.3 การจัดการกับความรู้สึกตนเอง (Manage their feeling) ประกอบด้วย การระบุถึงความรู้สึกของตนเอง และการตระหนักความสำคัญของจัดการอารมณ์ของตนเอง

2. ด้านแรงจูงใจเพื่อความสำเร็จ (Motivation to achieve) ได้แก่

2.1 การพัฒนาศักยภาพทางการเรียนของตนเอง (Develop their own academic potential) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ถึงประโยชน์จากการเรียนรู้ การตระหนักรู้ถึงสิ่งที่ตนสนใจ ในการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน

2.2 การใช้ประโยชน์จากโอกาสทางการศึกษาของโรงเรียน (Take advantage of the educational opportunities provided for them in school) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในทักษะและเจตคติที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จทางการศึกษาในโรงเรียน

2.3 การรับรู้ถึงอาชีพที่สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ (Recognize careers that will allow them to fulfill their potential) ประกอบด้วย การอธิบายถึงอาชีพที่ตนเองปรารถนาในอนาคต

2.4 พัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ (Develop their leadership skill) ประกอบด้วย การได้เป็นผู้นำในชั้นเรียน และการนำกลุ่มไปสู่จุดหมาย

3. ด้านทักษะการสร้างการตัดสินใจ (Decision making skill) ทักษะการตั้งเป้าหมาย (Goal-setting skills) ทักษะการวางแผน (Planning skills) และทักษะการแก้ปัญหา (Problem-solving skills) ได้แก่

3.1 การตัดสินใจ (Make decision) ประกอบด้วย การสร้างทางเลือก และการเข้าใจในสิ่งที่เลือก และความสามารถในการตัดสินใจระหว่างหลายทางเลือกที่ต้องการ

3.2 การพัฒนาแผนการปฏิบัติ (Develop a plan of action) ประกอบด้วย การวางแผนชีวิตประจำวัน และการตระหนักรู้ในความจำเป็นของการใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 การตั้งเป้าหมาย (Set goal) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ถึงเป้าหมายของตนเอง

3.4 การรวบรวมข้อมูลข่าวสาร (Gather information) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในความแตกต่างของอาชีพ

3.5 การแก้ปัญหา (Solve problems) ประกอบด้วย การนิยามปัญหา และการระบุปัญหาต่างๆ

4. ด้านการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ (Interpersonal Effectiveness) ได้แก่

4.1 การให้ความเคารพผู้อื่น (Respect other) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในความรู้สึกของบุคคลอื่น และการแสดงถึงความเอาใจใส่ผู้อื่น

4.2 การมีสัมพันธที่ดีกับบุคคลอื่น (Relate well with others) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในความรับผิดชอบของตนเองเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น การแสดงความเอาใจใส่บุคคลอื่น

4.3 การรักษาความซื่อสัตย์ในตนเองเมื่อต้องทำงานร่วมกับกลุ่ม (Maintain their personal integrity while participating in groups) ประกอบด้วย การกล้าแสดงความต้องการ และความจำเป็นของตนเองในกลุ่ม การหาเอกลักษณ์ของตนเอง

4.4 การพัฒนามิตรแผนภาพที่ดี (Develop healthy friendships) ประกอบด้วย การแสดงลักษณะที่ดีของตนเองต่อผู้อื่น ความเข้าใจถึงลักษณะของบุคคลอื่นที่ช่วยให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดี

4.5 การทำหน้าที่สมาชิกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Function effectively as group members) ประกอบด้วย การตระหนักถึงการทำงานเป็นทีม การปฏิบัติตามกฎระเบียบของกลุ่ม ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆ ทั้งในครอบครัว โรงเรียน และชุมชน

5. ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ได้แก่

5.1 การเข้าใจพื้นฐานของทักษะการสื่อสาร (Understanding basic communication skills) ประกอบด้วย การเข้าใจ การฟัง และการพูดกับบุคคลที่หลากหลาย

5.2 การแสดงออก (Express themselves) ประกอบด้วย การแสดงออกทั้งด้าน คำพูด ความคิด และความรู้สึก

5.3 การรับฟังผู้อื่น (Listen to others) ประกอบด้วย การตระหนักรู้ในการเป็นผู้ฟังที่ดี การรับรู้ว่าบุคคลอื่นมีการสื่อสารที่แตกต่าง การรับฟังบุคคลอื่นอย่างตั้งใจ และการทบทวนความคิดของบุคคลอื่นเมื่อสนทนา

6. ด้านประสิทธิผลข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Effectiveness) ได้แก่

6.1 การซาบซึ้งในวัฒนธรรมของตนเอง (Appreciate their own culture) ประกอบด้วย ความภูมิใจในครอบครัวของตนเอง

6.2 การเคารพและยอมรับบุคคลที่เป็นสมาชิกกลุ่มที่มีวัฒนธรรมที่ต่างกัน (Respect other as individuals and accept them for their culture relationships) ประกอบด้วย การรับรู้และเข้าใจถึงความแตกต่างทางด้านภาษา การตระหนักรู้ความหมายของภูมิหลังด้านสังคม วัฒนธรรมของบุคคลอื่น

7. ด้านความรับผิดชอบในพฤติกรรม (Responsible Behavior) ได้แก่

7.1 ปฏิบัติตนอย่างผู้รับผิดชอบ (Behave responsibly) ประกอบด้วย การตระหนักถึงกฎระเบียบของห้องเรียน/โรงเรียน การปฏิบัติตามกฎและคำสั่งได้

7.2 การมีความรับผิดชอบในพฤติกรรมของตนเอง (Be responsible for their own behavior) และการยอมผลที่ตามมาของพฤติกรรมทั้งทางบวกและทางลบ

7.3 การมีวินัย (Be self - disciplined) ประกอบด้วย การรู้และปฏิบัติตามกฎของตนเอง

นอกจากนี้ สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553) ยังได้กำหนดองค์ประกอบทักษะชีวิตที่สำคัญ ต่อการสร้างเด็กและเยาวชนให้มีภูมิคุ้มกันชีวิตในสภาพสังคมปัจจุบัน และเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตไว้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การตระหนักรู้และเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น หมายถึง การรู้จักความถนัดความสามารถ จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง เข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล รู้จักตนเอง ยอมรับเห็นคุณค่าและภาคภูมิใจในตนเองและผู้อื่น มีเป้าหมายในชีวิต และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

2. การคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจและแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ หมายถึง การแยกแยะข้อมูลข่าวสาร ปัญหา และสถานการณ์รอบตัว วิพากษ์วิจารณ์และประเมินสถานการณ์รอบตัวด้วยหลักเหตุผลและข้อมูลที่ถูกต้อง รับรู้ปัญหา สาเหตุของปัญหา หาทางเลือกและตัดสินใจแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ อย่างสร้างสรรค์

3. การจัดการกับอารมณ์และความเครียด หมายถึง ความเข้าใจและรู้เท่าทันภาวะอารมณ์ของบุคคล รู้สาเหตุของความเครียด รู้วิธีการควบคุมอารมณ์และความเครียด รู้วิธีผ่อนคลายหลีกเลี่ยงและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่จะก่อให้เกิดอารมณ์ไม่พึงประสงค์ไปในทางที่ดี

4. การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น หมายถึง การเข้าใจมุมมอง อารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น ใช้ภาษาพูดและภาษากาย เพื่อสื่อสารความรู้สึกนึกคิดของตนเอง รับรู้ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของผู้อื่น วางตัวได้ถูกต้อง เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ ใช้การสื่อสารที่สร้างสัมพันธภาพที่ดี สร้างความร่วมมือและทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

ด้านโปรแกรมการพัฒนาทักษะชีวิตนั้น Workshops, Inc (2009) ได้เสนอชุดบทเรียนทักษะชีวิตเพื่อความสำเร็จในอาชีพ (Life skill for vocational success) ไว้ 9 หน่วยหลัก ซึ่งประกอบด้วยบทเรียนย่อย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

หน่วยที่ 1 ทักษะทางสังคม (Social skills) ประกอบด้วยบทเรียนย่อย คือ (1) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร การจัดการกับความโกรธ การจัดการกับความขัดแย้ง การผูกมิตร การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และทักษะในการใช้เวลาว่าง

หน่วยที่ 2 ทักษะในการตัดสินใจ (Decision-making skills) และการแก้ไขปัญหา (Solving problem) (หน่วยที่ 2 ไม่มีบทเรียนย่อย)

หน่วยที่ 3 ความสามารถในการได้รับการจ้างงาน (Employability) มีบทเรียนย่อย คือ การจัดการเรื่องเวลา การเริ่มต้นการทำงาน การแต่งกายอย่างเหมาะสม ทักษะทางสังคมในสถานที่ทำงาน การวางตัวในการทำงานได้อย่างเหมาะสม พฤติกรรมทางเพศในสถานที่ทำงาน ผลงานคุณภาพในการทำงาน การมีเจตคติที่ดี การปรับตัวให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลง ความปลอดภัยในการทำงาน และการปฏิบัติงานตามสายงาน

หน่วยที่ 4 การบริหารการเงิน (Financial management) มีบทเรียนย่อย คือ การขอความช่วยเหลือด้านการเงิน สิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงาน การใช้บริการของธนาคาร ความน่าเชื่อถือทางการเงิน การทำงานประมาท วิธีเก็บรักษาเงินของตนเอง ปัญหาหนี้สิน การเลือกซื้อของ และการจ่ายชำระหนี้ตามใบเสร็จ

หน่วยที่ 5 การเดินทางไปทำงาน (Transportation) มีบทเรียนย่อย คือ การเดินทางโดยรถประจำทาง การร่วมเดินทางกับคนรู้จัก และการเป็นเจ้าของรถยนต์ส่วนตัว

หน่วยที่ 6 สุขภาพ (Health) มีบทเรียนย่อย คือ การออกกำลังกาย โภชนาการ การจัดการกับความเครียด การหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ทำลายตัวเอง การไปพบแพทย์ การสร้างสุขนิสัยที่ดี การหลีกเลี่ยงโรคที่เกิดจากเพศสัมพันธ์ และการใช้วันลาป่วยอย่างฉลาด

หน่วยที่ 7 ความรับผิดชอบต่อครอบครัว (Family responsibilities) มีบทเรียนย่อย คือ การตั้งครุฑ การเลี้ยงดูเด็ก และเรื่องอื่นๆ ในครอบครัว

หน่วยที่ 8 ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย (Basic understand of the law) มีบทเรียนย่อย คือ การกระทำผิดด้านอาชญากรรม กฎระเบียบเกี่ยวข้องกับการทำงาน การเล่าประวัติด้านอาชญากรรมให้เจ้านายจ้างทราบ และการจ้างนิติกร หมายความ

หน่วยที่ 9 ทักษะการใช้โทรศัพท์ (Telephone skills) มีบทเรียนย่อย คือ การค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ การสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ งานที่ต้องอาศัยทักษะการใช้โทรศัพท์ และการใช้โทรศัพท์ทางไกล

CASAS (2008) ได้นำเสนอหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลทักษะชีวิต และทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับเยาวชนและผู้ใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 9 ประเด็นหลัก โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การสื่อสารขั้นพื้นฐาน (Basic communication) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ การสื่อสารปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Communicate in interpersonal information) และ การสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (Communicate regarding personal information)

ประเด็นที่ 2 เศรษฐศาสตร์ผู้บริโภค (Consumer economic) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ การวัดและการใช้เงิน ใช้ข้อมูลและระบุการซื้อสินค้าและบริการ เข้าใจและวิธีการซื้อสินค้า บริการ เข้าใจและวิธีการเพื่อให้ได้อยู่อาศัยและบริการที่เกี่ยวข้อง เข้าใจและวิธีการจัดการการเงินในครอบครัว เข้าใจเกี่ยวกับมาตรการคุ้มครองผู้บริโภค เข้าใจในการดูแลบำรุงรักษา และการใช้ทรัพย์สินส่วนบุคคล แสดงความรู้ด้านการเงินและการแลกเปลี่ยนเงินตรา และเข้าใจวิธีการซื้อและการบำรุงรักษารถยนต์และตีความกฎการจราจร

ประเด็นที่ 3 แหล่งชุมชน (Community resources) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้โทรศัพท์และระบบสื่อสารที่คล้ายกัน เข้าใจวิธีการค้นหาและใช้ประเภทของการขนส่งและการเดินทาง และตีความข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เข้าใจแนวคิดของเวลาและสภาพอากาศ การใช้จดหมายและบริการจัดส่ง การใช้หน่วยงานชุมชนและการให้บริการ การใช้เวลาว่าง ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก และเข้าใจลักษณะของสังคม และวัฒนธรรม

ประเด็นที่ 4 สุขภาพ (Health) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ เข้าใจวิธีการเข้าถึงและใช้ระบบการดูแลสุขภาพ เข้าใจรูปแบบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ เข้าใจวิธีการเลือกใช้ยา เข้าใจเกี่ยวกับมาตรการความปลอดภัยขั้นพื้นฐานและความเสี่ยงต่อสุขภาพ เข้าใจหลักพื้นฐานของการดูแลรักษาสุขภาพ และเข้าใจข้อมูลสุขภาพพื้นฐานทางการแพทย์

ประเด็นที่ 5 การจ้างงาน (Employment) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ เข้าใจหลักการพื้นฐานของการงาน เข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ สิทธิพนักงานและแนวคิดองค์กรลูกจ้าง เข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยและวิธีการ เข้าใจแนวคิดและวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการฝึกปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน ประสิทธิภาพการบริหารจัดการทรัพยากร แสดงประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และเข้าใจวิธีการขององค์กรระบบการทำงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นที่ 6 ภาครัฐและกฎหมาย (Government and law) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ เข้าใจการออกเสียงและเข้าใจกระบวนการทางการเมือง เข้าใจข้อมูลทางประวัติศาสตร์และภูมิศาสตร์ เข้าใจเกี่ยวกับสิทธิตามกฎหมายของแต่ละบุคคล และความรับผิดชอบรวมถึงขั้นตอนการขอคำปรึกษาทางกฎหมาย เข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับภาษีและค่าธรรมเนียม เข้าใจหน้าที่การงานของรัฐบาล เข้าใจความรับผิดชอบของเทศบาลและกิจกรรม เข้าใจประเด็นปัญหาเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์และจริยธรรม และ เข้าใจแนวคิดเศรษฐกิจ

ประเด็นที่ 7 คณิตศาสตร์ (Math) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ แสดงทักษะการคำนวณ คำนวณโดยใช้ตัวเลขทั้งหมด คำนวณโดยใช้เศษส่วนทศนิยม คำนวณโดยใช้เศษส่วน คำนวณเปอร์เซ็นต์ อัตราส่วน สัดส่วน การใช้นิพจน์ สมการ และสูตร แสดงทักษะการวัด ตีความข้อมูลจากกราฟและคำนวณค่าเฉลี่ย การใช้สถิติและความน่าจะเป็น และสามารถประมาณค่าได้

ประเด็นที่ 8 ทักษะการเรียนรู้และทักษะการคิด (Learning and thinking skills) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ การระบุหรือแสดงทักษะและปฏิบัติเพื่อบรรลุสู่เป้าหมายแสดงความสามารถในการสาธิตและใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์ แสดงความสามารถในการแก้ไขปัญหา แสดงทักษะการศึกษา เข้าใจและวิธีการจัดการส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ แสดงความสามารถในการดูสื่อเชิงวิเคราะห์ และแสดงความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ประเด็นที่ 9 การใช้ชีวิตส่วนตัว (Independent living) ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับแสดงทักษะการดูแลตนเอง และแสดงทักษะการจัดการในบ้าน

3.5 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล

ภาษานับเป็นสิ่งที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของแต่ละประเทศ โดยจะแสดงออกมาในรูปของเสียง คำพูด เพื่อให้เข้าใจกันได้ง่าย ในแต่ละประเทศต่างก็มีภาษาประจำชาติของตนเอง ปัจจุบันการใช้ภาษามีได้มีขอบเขตจำกัดอยู่เฉพาะภายในประเทศเท่านั้น ยังมีการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศไม่ว่าจะเป็นทางด้านการทูต หรือในวงการธุรกิจต่างๆ จึงเป็นการยากที่จะใช้ภาษาของตนเองในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เป็นการเข้าใจได้ง่ายขึ้น ทำให้มีการกำหนดภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลสำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสารกันทั่วโลก ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นหน่วยการศึกษาแห่งหนึ่งที่เล็งเห็นความสำคัญของภาษา จึงได้เปิดหลักสูตร สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลขึ้นในศิลปศาสตรบัณฑิต เช่นกัน

สุภาพร มากแจ้ง (2534: 57-59) กล่าวว่า ความสามารถด้านภาษาเป็นคุณสมบัติในการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงาน มีบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศทั้งการพูดและการฟัง การพูดใช้ในการบรรยายความรู้เกี่ยวกับสถานที่และการตอบคำถามปัญหาต่างๆ รวมทั้งการสนทนากับนักท่องเที่ยวในเรื่องอื่นๆ ทั้งในเรื่องงานและส่วนตัว ส่วนการฟังนั้น ใช้เพื่อการรับฟังคำถามและการสนทนาของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการรับฟังความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย

ส่วนศรัญญา วรากุลวิทย์ (2544: 40-41) กล่าวว่า ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศมีบุคคลต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาเป็นอย่างดี เพื่อใช้ภาษาถ่ายทอดรายละเอียดต่างๆ ในการนำเที่ยวและใช้ในการสื่อสารทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ต้องมีความสามารถใช้ภาษาได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา นอกจากนี้ ควรมีความรู้ภาษาอื่นๆ นอกจากภาษาอังกฤษ เป็นต้นว่า สามารถใช้ภาษาในทวีปยุโรปได้ 1 ภาษา เช่น ภาษาอิตาลี ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ฯลฯ ทั้งนี้ต้องสามารถพูด ฟัง อ่าน และเขียนภาษาเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี

เรวัตต์ ทองสินวล (2542: 26) ได้สรุปว่าบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวจะต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ต้องสามารถพูด ฟัง อ่าน และเขียนได้อย่างถูกต้องตามระเบียบการใช้ภาษา และควรมีความรู้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือไปจากภาษาอังกฤษ

ความหมายของความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อสาร

สุภัทรา อักษรานุเคราะห์ (2540: 3-4) การที่จะใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารได้ ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative competence) และได้กล่าวถึงความหมายของความสามารถทางภาษาเพื่อการสื่อสารใน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถในการใช้ภาษาอย่างถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์ หรือตามหลักไวยากรณ์ (Linguistic or grammatical competence) นอกจากนี้ผู้เรียนควรทราบว่าประโยคใดถูกผิดตามหลักไวยากรณ์ รวมทั้งสามารถใช้แก้ประโยคนั้นๆ ได้ถูกต้อง

2. ความสามารถทางสังคมภาษาศาสตร์ คือ สามารถที่จะใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติของสังคม (Sociolinguistic competence) โดยสามารถเลือกใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสมกับบุคคลและโอกาสต่างๆ ได้

3. ความสามารถในการใช้ความสัมพันธ์ของข้อความ (Discourse competence) คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระเบียบวิธีของความสัมพันธ์ระหว่างประโยค โดยใช้ความรู้ทางไวยากรณ์ ความสามารถในการเชื่อมโยงความหมายทางภาษาให้เข้ากันได้ถูกต้อง ตลอดจนมีความเข้าใจ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับรูปลักษณะของภาษาที่เกิดขึ้นในบริบทได้

4. ความสามารถในการใช้กลวิธีในการสื่อความหมาย (Pragmatic or strategic competence) คือ มีความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ตลอดจนการใช้กิริยาท่าทาง สีหน้า และน้ำเสียง ประกอบในการสื่อความหมาย การใช้กลวิธีนี้ผู้เรียนควรแสดงออกได้ทั้งคำพูด (Verbal) และไม่ใช่คำพูด (Non-verbal)

นอกจากนี้ วิลเลียมส์ (Williams, 1979: 18 - 19) ยังได้ให้นิยามเกี่ยวกับสมรรถวิสัยในการสื่อความหมายแตกต่างไปจาก สุภัทรา อักษรานุเคราะห์ ว่าความสามารถในการสื่อสารนั้น ควรจะประกอบไปด้วยความรู้ 4 ประการ คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางด้านกลไกของภาษา (Mechanical rules) ซึ่งทำให้สามารถตัดสินได้ว่า คำพูดนั้นๆ ถูกหรือผิดหลักไวยากรณ์

2. ความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ทางด้านความหมาย (Meaningful rules) ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ที่เชื่อมโยงคำพูดกับสิ่งแวดล้อม ดังนั้น การเลือกใช้คำศัพท์จึงเป็นสิ่งสำคัญมิฉะนั้นจะทำให้เกิดการสื่อความหมายที่ผิดๆ ได้

3. ความรู้เกี่ยวกับลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถตอบคำถามได้ว่า ผู้พูดใช้คำพูดและสื่อสารด้วยวิธีที่เหมาะสมหรือไม่ ซึ่งเกณฑ์วัดความเหมาะสมดูได้จากการยอมรับของคนในสังคมว่าเป็นภาษาที่เป็นแบบแผนหรือเป็นแบบกันเอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเลือกใช้คำศัพท์และโครงสร้างด้วย

4. การยอมรับลักษณะที่ไม่ได้เป็นภาษาวาจา เช่น สถานภาพในสังคม ท่าทางการเคลื่อนไหว สายตา การแสดงสีหน้า และอื่นๆ ซึ่งลักษณะต่างๆ เหล่านี้จะตอบคำถามได้ว่าผู้พูดมีการเคลื่อนไหวและวางตนเหมาะสมหรือไม่

จากแนวความคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารนั้น ผู้ที่ศึกษาจะต้องมีความสามารถหลายๆ ด้านทางภาษา นอกเหนือจากความรู้ทางด้านกฎเกณฑ์ไวยากรณ์แล้ว ยังต้องมีความรู้ทางด้านระเบียบวิธี การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคม และการปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสมในการใช้ภาษาในสังคมเพื่อสามารถที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ได้เข้าใจ และถูกต้องตรงกัน

ตอนที่ 4 แนวคิดเกี่ยวกับผลลัพธ์การเรียนรู้ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการ ท่องเที่ยว

4.1 ผลลัพธ์การเรียนรู้ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education: TQF HEd) หมายถึง กรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศซึ่งประกอบด้วย ระดับคุณวุฒิการแบ่งสายวิชา ความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิ ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิ ปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ การเปิดโอกาสให้เทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และเพื่อประโยชน์ต่อการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิในระดับอุดมศึกษา ซึ่งได้กำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมีอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตนตามศีลธรรม ทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม

2. ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิด และการนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์ และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎีตลอดจนกระบวนการต่างๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

3. ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎีและกระบวนการต่างๆ ในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ความสามารถวางแผนและรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills) หมายถึง

ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์ และสถิติ
ความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 คุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์

การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวที่พึงประสงค์ สามารถสรุปได้เป็น 6 ส่วน คือ ความหมายของคุณลักษณะ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ คุณลักษณะด้านทัศนคติต่อวิชาชีพ และคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ มีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของคุณลักษณะ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ พบว่า มีการกล่าวถึงคำว่า คุณลักษณะ ในหลายแนวทาง ดังต่อไปนี้ คือ

“คุณลักษณะ” ที่ตรงกับคำว่า Characteristics มีความหมายตามประมวลศัพท์บัญญัติของ กรมวิชาการว่า หมายถึง “ลักษณะ” ส่วนพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของ “คุณลักษณะ” หมายถึง เครื่องมือหรือสิ่งชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำ

พรพรรณ สุathanนท์ (2538: 50) กล่าวว่า “คุณลักษณะ” คือ แบบอย่างพฤติกรรมหรือสิ่งที่ปรากฏให้เห็นและชี้หรือแสดงถึงความดี หรือลักษณะประจำของบุคคล

มนูญ ไยบัวเทศ (2538: 12) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า “คุณลักษณะ” คือ ลักษณะประจำตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งได้รับมาจาก บรรพบุรุษและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งเป็น ลักษณะทางกาย ได้แก่ รูปร่าง สีผิวและอื่นๆ กับลักษณะทางสมอง ได้แก่ ความสามารถทางสติปัญญาและคุณลักษณะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพ นอกจากนี้ คุณลักษณะยังหมายถึง องค์ประกอบทางร่างกายและจิตใจซึ่งมีความสามารถสนองตอบต่อสิ่งเร้าอย่างคงที่ เป็นผลให้เกิดแบบแผนของพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมาต่อสภาพการณ์ที่เหมือนเดิม

มิ่ง ศรีเจริญ (2539: 10) กล่าวอีกว่า คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำตัวของบุคคล กล่าวคือ เป็นพฤติกรรม ลักษณะท่าที อุปนิสัย คุณสมบัติ ความสามารถ ความรู้ ทักษะและทัศนคติ

นอกจากนี้ จอร์ตและโจนส์ (George and Jones, 1996: 39-40) ได้ให้ความหมายของคุณลักษณะ ว่าเป็นส่วนประกอบของบุคลิกภาพซึ่ง บ่งบอกนิสัยของบุคคลโดยเฉพาะเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด และการกระทำ และได้จัดกลุ่มบุคลิกภาพเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มคนที่เปิดเผยชอบสังคม (Extroversion) กลุ่มคนที่ไวต่อความรู้สึก มีความหมกมุ่น (Neuroticism) กลุ่มคนที่เข้ากับคนได้ง่าย (Agreeableness) กลุ่มคนที่พิถีพิถัน มีระเบียบวินัยในตนเอง (Conscientious) และกลุ่มคนที่มีประสบการณ์หลากหลาย เปิดใจรับประสบการณ์ใหม่ๆ (Openness to experience)

จากขอบเขตของความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น การศึกษาครั้งนี้ จึงกำหนดให้คุณลักษณะใช้ภาษาอังกฤษว่า Attributes หมายถึง ลักษณะประจำของแต่ละบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับลักษณะทางด้านร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ความรู้ความสามารถ และพฤติกรรมการแสดงออก ซึ่งให้ความหมายในเชิงบวก คือ แสดงถึงลักษณะที่ดีของบุคคลหนึ่งๆ สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Personality” มีรากศัพท์มาจากภาษากรีกว่า “Persona” ซึ่งมีความหมายว่า “Mask” แปลว่า “หน้ากาก” เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีเอกลักษณ์โดดเด่นเฉพาะตัว เป็นวิถีแทนความคิดและการกระทำ การมีบุคลิกภาพดีเป็นทั้งเสน่ห์และอำนาจ เพราะการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สง่างาม เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้พบเห็น ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ทั้งในชีวิตประจำวันและภารกิจในหน้าที่การงานสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น เนื่องจากบุคลิกภาพและลักษณะนิสัยของบุคคลที่ติดตัวมา นั้น จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะระหว่างบุคคล (Motowidlo, 2013)

โดยทั่วไปแล้ว เมื่อกล่าวถึงการมีบุคลิกภาพที่ดีจะหมายถึง รูปร่าง ลักษณะ อากัปกิริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก อุปนิสัยใจคอ ทักษะคิด ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ซึ่งสามารถแยกให้ชัดระหว่าง บุคลิกภาพ กับ บุคลิกลักษณะ คือ บุคลิกภาพ (Personality) คือ ผลรวมของพันธุกรรมและประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคล ส่วน บุคลิกลักษณะ (Trait) คือ ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกให้เห็นได้จากภายนอกอย่างชัดเจน ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 บุคลิกภาพ หมายถึง สภาพนิสัยจำเพาะคน ซึ่งเป็นลักษณะโดยรวมของแต่ละบุคคล ทั้งลักษณะภายในและภายนอก ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อความรู้สึกของผู้พบเห็น คำว่า บุคลิกภาพ เป็นคำที่มีผู้ให้ความหมายไว้โดยทั่วไป ดังนี้

รัชช์ (Ruch, 1965, 5) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีในตัวบุคคล ได้แก่ ลักษณะภายนอกที่เห็น พฤติกรรมที่แสดงออก ความรู้สึกนึกคิดที่มีอยู่ในตนและลักษณะที่เป็นแบบเฉพาะของแต่ละคน ซึ่งนอกจากรูปร่างหน้าตา สัดส่วนและสีผิวของร่างกาย ซึ่งติดตัวมาแต่กำเนิดแล้ว บุคลิกภาพส่วนใหญ่ของบุคคลเกิดจากการฝึกฝน อบรม เรียนรู้และจากประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายหลังทั้งสิ้น

ส่วน พวงแก้ว โคจรานันท์ (2530: 31-32) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ รูปแบบลักษณะของบุคคล ซึ่งรวมถึงอาการที่ปรากฏออกมาให้ผู้อื่นพบเห็นได้ ความรู้สึกที่มีต่อตนเอง (Self-concept) และลักษณะนิสัย (Trait) ซึ่งส่วนประกอบของบุคลิกภาพใน 2 ส่วนหลัง จะมีความคงเส้นคงวาสม่ำเสมอ และสะท้อนออกมาให้เห็นโดยชัดเจนในรูปพฤติกรรมแสดงออกในแต่ละบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

1. อาการที่ปรากฏออกมาให้ผู้อื่นได้พบเห็น คือ ความรู้สึกที่คนอื่นมีต่อบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกิดจากคุณลักษณะที่เห็นได้ รวมทั้งวิธีการที่บุคคลนั้นปฏิบัติต่อผู้อื่น เช่น ร่างกาย สีผม ผิวพรรณ กิริยาท่าทาง ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ ฯลฯ และบางครั้งอาการที่ปรากฏออกมาภายนอกอาจเป็นไปตามบทบาทของบุคคลนั้นในสังคม ในสถานการณ์ต่างๆ ด้วย

2. ความรู้สึกที่มีต่อตนเอง คือ ความคิดเห็นและความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง เป็นตัวการสำคัญในการวางรูปพฤติกรรมของบุคคลตั้งแต่วัยเด็ก และมีผลต่อพัฒนาการบุคลิกในวัยต่อมา เป็นการประพฤติตัวไปตามการรับรู้ตนเองของบุคคลนั้น เช่น เป็นคนว่องไว หรือขี้เกียจ เป็นคนอ่อนโยน หรือแข็งกร้าว ฯลฯ บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากการมองตนเองจากข้างใน ผสมผสานกับประสบการณ์ที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว

3. ลักษณะนิสัย คือ การรวมตัวของกลุ่มลักษณะ ที่สามารถวัดได้เป็นคุณภาพเฉพาะตัวของพฤติกรรม เป็นคุณสมบัติประจำตัวของบุคคลนั้น เช่น สติปัญญา ความถนัด การเป็นคนเปิดเผย หรือเก็บตัว การแก้ปัญหา การแสดงออกทางอารมณ์ ฯลฯ ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะตัวนี้จะผสมผสานและได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกที่มีต่อตนเองเป็นสำคัญ

ต่อมา ยศ สันติสมบัติ (2533: 261) กล่าวถึง บุคลิกภาพในทางวิชาการ ว่ามีได้หมายถึงแต่เพียงลักษณะและกิริยาท่าทางของบุคคลที่แสดงออกเท่านั้น หากแต่บุคลิกภาพยังบ่งถึงความคงที่ของพฤติกรรมที่แสดงออกซ้ำๆ ในสถานการณ์ที่คล้ายกัน หรือได้รับแรงกระตุ้นอย่างเดียวกัน ความคงที่ของพฤติกรรมในระดับบุคคล จึงเป็นความหมายของ บุคลิกภาพ

ในปีต่อมา กวี วงศ์พุ่ม (2536: 119) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่ติดมากับตัวของบุคคลแต่ละคน และเป็นส่วนที่สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ เช่น ความสามารถในการปรับตัว ความต้องการที่จะเป็นผู้นำ ความมั่นคงทางอารมณ์ ความเป็นตัวของตัวเอง ความอดทนพยายาม ความคิดสร้างสรรค์ ความทะเยอทะยาน ความคิดริเริ่ม ฯลฯ

จากคำจำกัดความของบุคลิกภาพ อาจสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคล ซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกาย เช่น แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความคล่องแคล่วว่องไว ส่วนในด้านอารมณ์ คือ มีลักษณะทางวาจาที่ดี พูดจาสุภาพ มีเหตุมีผล มีความรู้สึกนึกคิด และการแสดงออก ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลเพราะอิทธิพลจากพันธุกรรมสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

องค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

1. ลักษณะทางกาย ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา สัดส่วน ผิวพรรณ สีผม ความสูง น้ำหนัก เป็นลักษณะประจำตัวของบุคคล

2. ลักษณะทางใจ ได้แก่ ความคิด ความจำ จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ สติปัญญา เป็นเรื่องเกี่ยวกับสมอง

3. อุปนิสัย ได้แก่ ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ ความเคารพสิทธิ ส่วนบุคคล ไม่เห็นแก่ตัว มีศีลธรรมจรรยา ซึ่งเป็นกิริยาที่สอดคล้องกับสภาพของสังคม

4. อารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกแห่งจิตที่ก่อให้เกิดอาการต่างๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจ โกรธ กล้าหาญ หวาดกลัว ร่าเริง หดหู่ หงุดหงิด วิตกกังวล ฯลฯ

5. การสมาคม คือ กิริยาท่าที อาการที่บุคคลแสดงต่อผู้อื่น เช่น ขอบคบหาสมาคมกับผู้อื่น ชอบเก็บตัว เห็นใจผู้อื่น ไม่แยแสผู้อื่น ฯลฯ

ความสำคัญของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก ด้วยบุคลิกภาพ ส่งผลต่อคุณลักษณะในด้านอื่นๆ ของบุคคลดังนี้

1. ความมั่นใจ ผู้มีบุคลิกภาพดีจะมีความมั่นใจในการแสดงออกมากขึ้น และมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จจึงมีมากขึ้น

2. การยอมรับของกลุ่ม ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป และต้องการที่จะให้อยู่ในกลุ่ม

3. การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น การที่เรารู้บุคลิกภาพของผู้อื่น ทำให้เราสามารถปรับตัว เข้ากับบุคคลและสถานการณ์ได้ดีขึ้น รวดเร็วขึ้น ง่ายขึ้น

4. ความสำเร็จ ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีจะได้เปรียบคนอื่น เพราะสามารถสร้างความศรัทธา ความน่าเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น ได้รับความร่วมมือและการติดต่อด้วยดี ช่วยให้งานสำเร็จได้ง่ายขึ้น

5. เอกลักษณ์ของบุคคล บุคลิกภาพทำให้คนมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งสามารถใช้เป็นแบบอย่างที่ดีและแบบอย่างที่ไม่ดีได้

ลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพดี

ผู้มีบุคลิกภาพดี เป็นผู้ที่มีพื้นฐานด้านสุขภาพจิตที่ดี สามารถปรับตัวได้ดี และส่งผลทำให้บุคลิกภาพดีด้วย ผู้มีบุคลิกภาพดีจะมีคุณลักษณะและความสามารถทางจิตใจที่สำคัญ ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสภาพเป็นจริงอย่างถูกต้อง บุคคลที่มีสุขภาพจิตสมบูรณ์ จะมีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสภาพความจริงทั้งความจริงภายนอกและความจริงภายใน เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม ความรู้สึกและความต้องการของเรา

2. การแสดงอารมณ์ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม แต่การควบคุมอารมณ์มากเกินไปเหตุจะมีผลร้าย คือ ทำให้มีอาการเครียดผิดปกติ ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินชีวิต ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง และขาดการยับยั้งชั่งใจ

3. ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม โดยธรรมชาติของมนุษย์จะไม่ชอบอยู่ลำพัง ต้องมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีส่วนร่วมในสังคม ต้องการได้รับการยกย่อง มีชื่อเสียง และเป็นที่รักผู้อื่น ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ และได้รับความไว้วางใจ

4. ความสามารถในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและส่วนรวม บุคคลจำเป็นต้องเลือกประกอบอาชีพที่ตนถนัด เพื่อให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อตนเองในการทำงาน และเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

5. ความสามารถในการพัฒนาตน ผู้มีสุขภาพจิตสมบูรณ์จะมีความรู้สึกต่อตนเองในแง่ดี และเข้าใจตนเอง ในบางครั้งคนเราก็อาจจะเกิดความรู้สึกขัดขึ้น ไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ตนต้องกระทำ แต่ต้องปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้อื่น ซึ่งอาจจะทำให้กระทบกระเทือนต่อความรู้สึกและความต้องการของตนเอง

ทั้งนี้ ลักษณะของบุคลิกภาพ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ บุคลิกภาพทางกาย บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ และบุคลิกภาพทางวาจา มีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลิกภาพทางกาย เป็นลักษณะที่มองเห็นได้โดยง่าย ซึ่งประกอบด้วย

1.1 รูปร่าง หน้าตา เป็นลักษณะภายนอกที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลรอบข้าง และผู้ที่มาติดต่อ บุคคลที่มีรูปร่างหน้าตาดี ย่อมได้เปรียบบุคคลอื่น แต่จะต้องอาศัยลักษณะอย่างอื่น เช่น กิริยามารยาทดี มีความเป็นกันเอง มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีความสามารถในการพูดที่ดีเป็นส่วนประกอบด้วย

1.2 การแต่งกาย ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีจะต้องแต่งกายให้ถูกกาลเทศะ มีรูปแบบของเสื้อผ้าและสีสันทันทีเหมาะสมตลอดจนมีความสะอาด การแต่งกายเป็นตัวแแทนอย่างหนึ่งของคนซึ่งสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ง่ายและรวดเร็ว รวมทั้งเครื่องแต่งกายเป็นตัวกำหนดระเบียบของสังคม การแต่งกายให้เหมาะสมเป็นการให้เกียรติกัน และให้ความเคารพต่อสถานที่

1.3 ความสะอาดและสุขภาพอนามัย อวัยวะส่วนต่างๆ ในร่างกายนับตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า จะต้องสะอาดทุกๆ ส่วน ซึ่งจะส่งผลให้สุขภาพอนามัยดีมีความสมบูรณ์

1.4 กิริยาท่าทาง เป็นลักษณะอย่างหนึ่งซึ่งจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้พบเห็นหรือมาติดต่อได้ ดังนั้นบุคคลจึงควรมีกิริยาท่าทางที่แสดงออกถึงความรวดเร็ว คล่องแคล่ว ว่องไว

2. บุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้บุคลิกภาพทางกายให้งดงาม น่าศรัทธาเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ดังนั้นบุคคลจึงควรมีบุคลิกภาพทางอารมณ์และจิตใจ ดังนี้

2.1 ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ คือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ โกรธ หลง ไม่ให้เกิดขึ้นเพราะหากไม่สามารถควบคุมความโลภของตนเองไว้ได้ก็จะเกิดการคดโกง หรือหากเกิดอารมณ์โกรธจะเกิดอาการหงุดหงิดไม่สามารถควบคุมสติ ขาดการยั้งคิด ก็อาจจะทำให้

การตัดสินใจผิดพลาด หรือทำงานบกพร่อง ดังนั้นบุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ จะเป็นผู้ที่มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีมนุษยสัมพันธ์ดีต่อคนใกล้ชิดรอบข้าง

2.2 มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน การที่บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่องาน จะทำให้มีจิตมุ่งมั่นในการทำงาน ทุ่มเทในการทำงานทั้งร่างกายและจิตใจและพร้อมที่จะฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ทำงานด้วยใจรักและทำงานโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนใดๆก็ย่อมได้

2.3 มีความสามารถในการตัดสินใจ บุคคลที่มีความสามารถในการตัดสินใจส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านต่างๆ รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง มองเห็นผลที่จะเกิดขึ้นตามมาจากการตัดสินใจของตน ซึ่งส่วนใหญ่จะให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุดหรือองค์กรได้รับผลประโยชน์สูงสุด

3. บุคลิกภาพทางวาจา เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการพูดเป็นเครื่องมือหลักทางการสื่อสารของบุคคล และส่งผลโดยตรงต่ออารมณ์และความรู้สึกของผู้ฟัง ดังนั้นบุคคลจึงควรมีลักษณะทางวาจาที่ดี ดังนี้

3.1 วาจาสุภาพนุ่มนวล และมีหางเสียง จะทำให้เป็นที่ชื่นชมรักใคร่ของคนทั่วไป และสามารถทำให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน

3.2 ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและจดจำได้ง่าย บุคคลที่จะต้องติดต่อพบปะกับผู้อื่นจำนวนมาก จำเป็นต้องสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจและแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง จดจำง่าย จำเป็นต้องใช้ภาษาหรือคำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง จะทำให้เข้าใจได้ง่ายไม่สับสน หรืออาจจะต้องมีศิลปะในการจูงใจเป็นการสร้างบุคลิกภาพในการพูดได้อย่างดียิ่ง

3.3 น้ำเสียงและคำพูดที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ผู้พูดจะต้องระมัดระวังให้อยู่ในลักษณะที่พอดี ไม่แข็งกระด้างหรืออ่อนหวานเกินไป เช่น กระด้างจนเหมือนกับการกริ้วกราด หรือนุ่มนวลมากจนเหมือนการเสแสร้งเกินพอดี ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อผู้พูด และจะต้องเลือกใช้คำพูด ที่เหมาะสมสุภาพ ไม่กระทบต่อจิตใจของผู้ฟัง

3.4 ใช้ภาษาที่เหมาะสม การพูดกับผู้อื่นไม่ว่าจะต่างสถานะกันอย่างไร ก็จะต้องใช้น้ำเสียง หรือภาษาที่เหมาะสมกับบุคคลนั้น จะต้องรู้สิ่งใดควรพูด สิ่งใดไม่ควรพูดและในการพูดจะต้องเลือกภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม

ความสำคัญของบุคลิกภาพต่องานบริการ

สำหรับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้านบริการนั้น บุคลิกภาพเป็นตัวแปรที่สำคัญงานที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Motowidlo, 2013) ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการจึงควรพัฒนาบุคลิกภาพของตนให้มีความเป็นสากลและปรับเปลี่ยนการแสดงออกให้เหมาะสมต่อสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่ ลักษณะบุคลิกภาพที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการอาจพิจารณาแบบกว้าง ๆ ดังนี้ (Ciotti, 2013), (Rudolph, 2012), (ปรเมศวร์ ดิษโสภ, 2554)

1. ร่างกายและรูปลักษณ์ภายนอก ได้แก่ การมีสุขภาพพลานามัยดี แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย กิริยาท่าทางสง่า ร่าเริง แจ่มใส ว่องไว กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ แสดงออกถึงความสุขในการทำงาน ไม่ตื่นตระหนกต่อเหตุการณ์ไม่คาดฝัน และควบคุมการแสดงออกทั้งในที่สาธารณะและที่ส่วนตัว

2. เสียงและภาษาที่ใช้ ได้แก่ การมีน้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ไม่เบาและไม่ดังเกินไป พูดจาฉะฉาน ไม่พูดเพ้อเจ้อ หรือคลุมเครือ ใช้ภาษาเหมาะกับบุคคลและกาลเทศะ การใช้ภาษาที่เป็นบวก แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจ และความห่วงใย การให้ความสำคัญกับคู่สนทนา การใช้ภาษาในการสร้างความประทับใจ

3. คุณลักษณะประจำตัวอื่น ๆ เช่น การระงับอารมณ์ การมีความอดทนและอดกลั้นต่อสิ่งภายนอกที่มากกระทบจิตใจ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ไม่หวั่นไหว รับฟังความคิดเห็นและข้อขัดแย้งของผู้อื่นด้วยอารมณ์ปกติ การยอมโอนอ่อนผ่อนตามความต้องการผู้รับบริการ มีวิจาร์ณญาณ ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ สุขุม ตัดสินใจได้เร็วและเหมาะสม วินิจฉัยปัญหาถูกต้องตามที่ควรจะเป็น เป็นต้น

สำหรับ บุคลิกภาพที่ควรระวังสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ (Rudolph, 2012) ได้แก่ ความเฉื่อยชา ผัดวันประกันพรุ่ง ขาดความสังเกต ขาดความรับผิดชอบ ขาดความระมัดระวัง ขาดการปรับปรุงตัว ซึ่งบุคลิกภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการที่เหมาะสม มีดังนี้

1. การมองและการใช้สายตาด้วยความสุภาพเรียบร้อย
 2. การแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย ถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ
 3. การใช้ศิลปะในการพูด ใช้คำพูดที่มีเหตุผล สุภาพ ไพเราะ และใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ฟัง โดยคำนึงถึงวัย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และความสนใจพิเศษของผู้ฟัง รวมไปถึง สถานที่ เวลา และโอกาส

4. การเดินอย่างระมัดระวัง ตัวตรง ออกผายไหล่ผึ่ง เดินให้มีท่าทางสง่าและเรียบร้อย ไม่ให้เกิดเสียงดังจนเกินไป

5. การแสดงท่าทาง ต้องระวังท่าทางที่ไม่สวยงาม ท่าทีที่ไม่สุภาพ และระวังการแสดงท่าประกอบกรพูดมากเกินไป

6. การรักษาสุขภาพให้สมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ

กล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้ที่มีจิตแจ่มใส ภายนอก สง่า วาจาดี คือ คุณสมบัติของบุคลิกภาพที่ดี สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ เพราะการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นนอกจากจะเป็นการสร้างความสำเร็จต่อผู้อื่นแล้ว ยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับตัวเองในการประกอบอาชีพ และการดำรงชีวิตอีกด้วย

2. คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์

คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” (Human relations) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายลักษณะ ดังนี้

วิจิตร อวกุล (2542: 26) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างมนุษย์อันจะเป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร ชนะมิตรและจูงใจคน รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ชอบพอกันคนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่ายเป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีของสังคม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นลักษณะสำคัญของการเป็นผู้นำในอนาคต เป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นและสำคัญแก่บุคคลในทุกระดับ ทุกอาชีพ ทุกบริบท

ดิบบริน (Dubrin, 1981: 4) ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ศิลปะและการปฏิบัติในการนำความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์มาใช้ในการติดต่อเกี่ยวข้องกับกันเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ส่วนตัวและส่วนรวม

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534: 23) กล่าวสรุปว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ กระบวนการของศาสตร์ที่ใช้สร้างความประทับใจ รักใคร่ ศรัทธา เคารพนับถือ โดยการแสดงพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมทั้งกาย วาจา และใจ เพื่อโน้มน้าวให้รู้สึกใกล้ชิดเป็นกันเอง จูงใจให้ร่วมมือกันทำงาน และอยู่ร่วมกันเป็นสุข

โดยสรุป มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรักใคร่ชอบพอก ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายและการดำเนินชีวิตให้มีความราบรื่น

3. คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ

โดยทั่วไปแล้วความรู้ หมายถึง ความสามารถในทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างๆทางสมอง แบ่งเป็น 6 ชั้น เรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยาก ได้ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ

1.1.1 ความรู้เกี่ยวกับความหมายต่างๆ

1.1.2 ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่างๆ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

1.2.1 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่างๆ

1.2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ

1.2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งต่างๆ

1.2.4 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวคิดและโครงสร้างของสิ่งหนึ่งสิ่งใด

1.3.1 ความรู้เกี่ยวกับกฎและการใช้กฎในการบรรยายคุณค่า พยากรณ์ หรือตีความหมายของสิ่งที่เราสังเกตเห็น

1.3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง การเข้าใจความหมาย

2.1 การแปล (แปลไปสู่อีกแบบหนึ่ง โดยรักษาความหมายไว้ได้ถูกต้อง)

2.2 การตีความหมาย (การอธิบาย หรือเรียบเรียงใหม่ให้เข้าใจง่าย)

2.3 การขยายความ (การขยายความหมายของข้อมูลให้กว้างออกไป)

3. การนำไปใช้ (Application) หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ไปใช้ ซึ่งจะต้องอาศัยความสามารถหรือทักษะทางด้านความเข้าใจ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การแก้ปัญหา

กวี วงศ์วุฒิ (2536: 120) กล่าวว่า ความรู้ความสามารถทางสมอง(Intelligence) ของคนเรา คือ สิ่งที่ธรรมชาติสร้างมาเพื่อให้ได้ใช้สติปัญญาในการก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ซึ่งความรู้ ความสามารถนั้นจะเห็นได้จาก สิ่งเหล่านี้

1. เซวาร์ปัญญา แต่ละคนมีสติปัญญา ความเฉลียวฉลาดแตกต่างกันไป อาจจะช่วยสาเหตุ หลากๆ ประการ เช่น พันธุกรรม สภาพแวดล้อม การแข่งขัน การฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้สนใจ ในการศึกษาเล่าเรียน เป็นต้น

2. ความแม่นยำในการตัดสินใจ ซึ่งการตัดสินใจนั้น เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งในการทำงาน และการดำรงชีพ การตัดสินใจที่แม่นยำนั้น ต้องอาศัยประสบการณ์เป็นพื้นฐาน

3. ระดับความรู้ ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ไม่เท่ากัน เพราะความแตกต่างของสมอง ถึงแม้ว่าจะ มีความจุความจำได้เท่ากัน แต่การเรียนรู้ การถ่ายทอดอาจจะแตกต่างกันออกไป

4. ความคล่องแคล่วในการใช้ภาษา โดยเฉพาะการพูด ซึ่งเป็นเรื่องของการสื่อสารและสื่อ ความหมายให้สามารถเข้าใจกัน ผู้นำที่มีความสามารถในการพูด และการเขียนจึงได้เปรียบกว่าผู้อื่น

4. คุณลักษณะด้านทัศนคติต่อวิชาชีพ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นคำที่มาจากภาษาลาตินว่า “APTUS” แปลว่า โน้มเอียงเหมาะสม ซึ่งได้มี นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

สุนิสา พักตร์เพิงจันทร์ (2531: 2) กล่าวว่า ทัศนคติก่อรูปขึ้นจากประสบการณ์ส่วนตัว บุคคลมี ลักษณะค่อนข้างยั่งยืนคงทน แต่ก็เปลี่ยนแปลงได้ถ้ามีเหตุผลหรือเหตุการณ์ที่สำคัญเพียงพอ ทัศนคติ มีความพร้อมที่จะแสดงออกเมื่อถูกกระตุ้น

นพมาศ ธีรเวคิน (2539: 89) กล่าวว่า เจตคติ หรือ ทัศนคติ คือ ความเชื่อและความรู้สึกบาง สิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อม และเราได้เจตคติมาโดยการเรียนรู้ เมื่อเราเรียนรู้แล้ว เจตคติจะอยู่ค่อนข้าง คงทน และสุดท้ายแม้ว่าเจตคติจะถูกอิทธิพลของประสบการณ์ แต่มันก็มีอำนาจงการพฤติกรรมได้

โพลท์นิก (Plotnik, 1999: 588) กล่าวว่า ทศนคติ คือ ความเชื่อหรือความเห็นต่างๆ ที่ได้จากการประเมิน จากสิ่งของจากบุคคลหรือจากสถานการณ์ต่างๆ ที่ดำเนินจากสถานการณ์เชิงลบ จนกระทั่งถึงสถานการณ์เชิงบวก และสิ่งนั้นมีผลทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ในแนวทางที่แน่นอนต่อสิ่งของ ต่อบุคคลหรือจากสถานการณ์นั้นๆ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543: 106) กล่าวว่า ทศนคติ หรือ เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางหนึ่ง หรืออาจเป็นไปในทางสนับสนุน หรือทางต่อต้าน

ศราวดี สุทธิพิทักษ์ (2547: 35) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียง ที่เกิดขึ้นจากการ เรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่ำเสมอ หรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นพลังที่สำคัญและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการรับรู้และพฤติกรรม โดยพยายามกลั่นกรอง สิ่งที่ตนเองคิดว่าดี ไม่ขัดแย้งกับทศนคติที่มีอยู่ ทศนคติสามารถบิดเบือนข่าวสารข้อมูลที่เป็นความจริง ได้ในลักษณะโต้แย้ง และทศนคติเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ตนได้รับ

ส่วน กูดส์ (Goods อ้างถึงใน พัทณี เขยจรรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และถิรนนท์ อนุวัศศิริ วงศ์, 2538: 116) ให้นิยามไว้ว่า ทศนคติ เป็นแนวโน้มในการที่จะแสดงหรือมีปฏิกริยาในทางบวก หรือในทางลบต่อสิ่งหนึ่ง ทั้งที่ขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลและประสบการณ์ทางสังคมที่ฝังรากลึกอยู่

นิวคอมบ์ (Newcomb, 1954: 128-221) ได้อธิบายต่อว่า ทศนคติเป็นความโน้มเอียงของ จิตใจ ที่มีต่อประสบการณ์ที่ได้รับ อาจเป็นความพึงพอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยหรือรู้สึก เฉยๆ ชอบ ไม่ชอบ เกลียด ไม่เกลียด

องค์ประกอบของทศนคติ

เซอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และออสบรอน (Schermerhorn, Hunt and Osborn อ้างถึงใน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และคณะ, 2537: 13) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญของทศนคติไว้ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับปัญหา คือ ความเชื่อและค่านิยมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นก่อนการมีทศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก จะเป็นความรู้สึกเฉพาะของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่ง หนึ่ง ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากความเชื่อและค่านิยมที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ คือ ทศนคติที่แท้จริงของบุคคล
3. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม คือ เจตนากรรมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใด อย่างหนึ่งออกมาตามความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ เจตนากรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลเนื่องมาจากทศนคติของ บุคคลต่อสิ่งดังกล่าวนี้เอง

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งต่างๆ และแหล่งสำคัญที่ทำให้เกิดทัศนคติ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2531: 64-65) มีดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่างๆ (Specific experiences) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from others) ทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารจากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่างๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional factors) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

ความหมายของวิชาชีพ

วิชาชีพ (Professional) ถือเป็นอาชีพชั้นสูงจะต้องมีคุณลักษณะ (ไกรนุช ศิริพูล, 2531: 13); (สุนทร โคมิน, 2528: 22-23) ดังนี้

1. ต้องมีเนื้อหากว้าง มีวิธีการโดยเฉพาะ
2. ต้องใช้วิธีแห่งปัญญา ต้องได้รับการศึกษาอบรมเป็นระยะเวลาหนึ่ง อย่างน้อย 4 - 5 ปี
3. วิชาชีพนั้นจะต้องเป็นบริการที่ไม่เหมือนใคร ไม่ซ้ำซ้อนใคร
4. ต้องมีกฎเกณฑ์แห่งจรรยาบรรณของวิชาชีพเป็นของตนเอง
5. มีความเป็นอิสระในการวิจัยในการให้บริการของตนเอง
6. มีพระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ควบคุมอยู่ เช่น พ.ร.บ. ครู พ.ร.บ. วิชาชีพ เวชกรรมกับ พ.ร.บ. ควบคุมการประกอบโรคศิลป์ พ.ร.บ. วิศวกรรม พ.ร.บ. สถาปัตยกรรม เป็นต้น
7. ต้องมีสถาบันวิชาชีพเป็นของตนเอง เป็นแหล่งกลางเพื่อสร้างสรรค์จรรยาบรรณมาตรฐานวิชาชีพ

ดังนั้น สรุปได้ว่า วิชาชีพ หมายถึง อาชีพที่ผู้ประกอบอาชีพต้องการได้รับการศึกษาในระดับสูง มีความรู้ ความประพฤติ มีคุณธรรม มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีความเป็นอิสระในการประกอบอาชีพ โดยใช้สติปัญญาไตร่ตรองและให้บริการแก่สังคมและวิชาชีพนั้นต้องไม่ซ้ำซ้อนกับสาขาวิชาชีพอื่นๆ ซึ่งการประกอบอาชีพในสาขาการท่องเที่ยว จัดได้ว่าเป็นวิชาชีพบริการด้านท่องเที่ยว

5. คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)

การส่งเสริมและพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการนั้น ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว (กรมอุตสาหกรรม, 2554) ด้วยการมุ่งสร้างและส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการใหม่ๆ ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (Small and Medium Enterprises: SMEs) เพื่อให้ธุรกิจ SMEs สามารถเกิดขึ้น ดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้า ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในภาพรวมให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การจะสร้างผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ทางธุรกิจที่ดี มีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ และจึงเพิ่มเติมศักยภาพด้วยการให้ความรู้ทางด้านวิชาการภายใต้เนื้อหาหลักด้านกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจที่ทันสมัย ได้แก่ การสร้างแนวคิดทางธุรกิจ การวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ การพิจารณาธุรกิจที่เหมาะสมกับตนเอง การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ การตลาด การเงิน การบัญชี การจัดการบุคคล การบริหารจัดการทางด้านเทคนิค การใช้เทคโนโลยีที่ถูกต้องเหมาะสม กฎหมายธุรกิจและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อการจัดตั้งธุรกิจจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ควบคู่ไปกับการฝึกอบรม จนสามารถจัดทำแผนธุรกิจที่เป็นของตนเอง สามารถก่อตั้งกิจการได้สำเร็จและดำเนินธุรกิจได้ต่อเนื่อง เป็นแหล่งจ้างงานและสร้างรายได้แก่ประเทศ

ความหมายของผู้ประกอบการ (Entrepreneur) จึงหมายถึง บุคคลที่มองเห็นโอกาสทางธุรกิจ สามารถหาช่องทางสร้างธุรกิจ และริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง โดยวางแผนการดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น เพื่อมุ่งหวังผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจนั้น ในการเป็นผู้ประกอบการที่จะประสบความสำเร็จได้ บุคคลนั้นๆ จะต้องมีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ในด้านต่างๆ และมีคุณสมบัติสำคัญของความเป็นผู้ประกอบการ ได้แก่ มีความคิดสร้างสรรค์เชิงธุรกิจมีการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจในรูปแบบของผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ รวมไปถึงนวัตกรรมในกระบวนการผลิต การตลาด และการจัดการทรัพยากร ผู้ประกอบการต้องเป็นผู้ที่สามารถยอมรับความเสี่ยงจากการขาดทุนหรือความล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจ ภายใต้ความจำเป็นที่ต้องตัดสินใจทางธุรกิจอย่างฉับไว บนพื้นฐานของการแสวงหาข้อมูลอย่างรอบคอบและเชื่อถือได้ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังต้องมีความสามารถในการจัดการทั่วไป (General management abilities) มีความมุ่งมั่นในการประสบความสำเร็จ (Determination to succeed) เพื่อสร้างความเจริญเติบโตทางธุรกิจโดยเน้นผลกำไรจากการดำเนินกิจการ การสร้างความเป็นผู้ประกอบการจากขั้นแรกจนถึงการเป็นผู้ประกอบการที่แท้จริงนั้น จะมีพัฒนาการเป็นไปตามลำดับขั้น ดังนี้ (ActionCOACH, 2012)

ขั้นที่ 1 การคิดแบบผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (The Self-Employed Mindset)

ขั้นที่ 2 การมีมุมมองทางการบริหาร (The Managerial Perspective)

ขั้นที่ 3 การคิดแบบผู้เป็นเจ้าของ (The Attitude of Owner)

ขั้นที่ 4 การเป็นผู้ลงทุนทางธุรกิจ (The Entrepreneurial Investor)

ขั้นที่ 5 การเป็นผู้ประกอบการที่แท้จริง (The True Entrepreneur)

ในขั้นตอนที่ 5 คือ ขั้นการเป็นผู้ประกอบการที่แท้จริงนั้น เป็นขั้นที่แสดงถึงความพร้อมในการลงมือเริ่มดำเนินธุรกิจ ซึ่งองค์ประกอบด้านความสามารถของผู้ประกอบการที่แท้จริงนั้น ประกอบด้วย การสร้างภาพคิด (Idealization) การออกแบบภาพจริง (Visualization) การแปลงภาพเป็นภาษา (Verbalization) และการทำให้เป็นสิ่งจับต้องได้ (Materialization)

สำหรับคุณสมบัติของผู้ประกอบการใหม่ที่จะประสบความสำเร็จทางธุรกิจได้นั้น สรุปได้เป็น 7 ประการ ดังนี้ (วิฑูรย์ ลิมะโชคดี 2542: 33)

1. เป็นนักแสวงหาโอกาส ผู้มองเห็นโอกาสและหาช่องทางทางการค้าได้ตลอดเวลา แม้แต่ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ
2. เป็นนักเสี่ยง ผู้กล้าได้กล้าเสีย พร้อมทั้งจะดำเนินการทันทีเมื่อมองเห็นโอกาสทางธุรกิจ
3. เป็นคนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดที่มีสภาพการแข่งขันสูง
4. เป็นคนไม่ท้อถอยง่าย มีความอดทนต่อปัญหาและอุปสรรค โดยเฉพาะในระยะเริ่มก่อตั้งธุรกิจ
5. เป็นคนใฝ่รู้อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และตื่นตัวต่อสภาวะรอบตัวและความเปลี่ยนแปลง ผันผวนทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถตั้งรับและปรับตัวได้
6. เป็นคนมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถสร้างทิศทางที่ชัดเจนให้กับธุรกิจเพื่อมุ่งไปสู่อนาคต ด้วยเป้าหมายและเส้นทางที่มีการออกแบบไว้อย่างละเอียดรอบคอบ
7. เป็นผู้มีเครือข่ายทางธุรกิจที่ดี เพื่อประโยชน์ทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และความเคลื่อนไหวในแวดวงธุรกิจ รวมถึงการได้รับ หรือขอรับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากเครือข่ายผู้ประกอบการ หรือสมาคมธุรกิจที่เป็นสมาชิกอยู่ได้

นอกจากนี้ ทิมโมธี เอส แฮทเทิน (Hatten, 1997: 31, 40) ได้กล่าวถึง ผู้จัดการธุรกิจขนาดย่อมที่ประสบความสำเร็จไว้ว่าจะต้องเป็นผู้มีลักษณะทั่วไป คือ อดสาหะ (Perseverance) อดทน (Patience) มีทักษะในการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking Skills) รักในธุรกิจ (Passion) มีความมุ่งมั่น (Determination) มีความรู้ลึกและรู้จริงในธุรกิจ (Knowledge) เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า บุคคลที่ตัดสินใจประกอบธุรกิจ จะต้องมีความกล้าที่จะยอมรับความเสี่ยงอยู่ในระดับหนึ่ง เพื่อความสำเร็จของการดำเนินงาน ผู้ประกอบการต้องชอบงานที่ทำ ท้ายความคิด ความรู้ ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แปลกใหม่ให้กับธุรกิจ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ชอบอิสระและพึ่งพาตนเอง และมีลักษณะผู้นำ มีความมุ่งมั่นต่อการเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียร และทำงานหนักอย่างเต็มความสามารถมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถประเมินและคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคตได้อย่างแม่นยำ และพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีความซื่อสัตย์ และมีจรรยาบรรณของผู้ประกอบการ มีความสามารถในการบริหาร รู้หลักการบริหารงาน มีมนุษยสัมพันธ์สามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทุกระดับในภาวะต่างๆ มีหลักในการมอบหมายงานและรู้จักการปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม และความผันผวนทางธุรกิจและเศรษฐกิจ

4.3 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

จากการลงนามข้อตกลงด้านการท่องเที่ยวร่วมกับประเทศสมาชิกอื่นๆ ของอาเซียนในปี พ.ศ. 2555 ซึ่งเป็นข้อผูกพันที่ระบุถึงการเคลื่อนย้ายแรงงานโดยเสรีใน 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) สาขาที่พัก 4 แผนก ได้แก่ (1) แผนกต้อนรับในตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ และพนักงานยกกระเป๋า (2) แผนกแม่บ้าน ในตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักกรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก พนักงานซักกรีด พนักงานดูแลห้องพัก และพนักงานทำความสะอาด (3) แผนกประกอบอาหาร ในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน งานขนมปัง และงานเนื้อ และ (4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการ พนักงานผสมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการ และ 2) สาขาการเดินทาง 2 แผนก ได้แก่ (1) แผนกธุรกิจนำเที่ยว ในตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง และ (2) แผนกบริการธุรกิจนำเที่ยว ในตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 32 ตำแหน่งงานข้างต้น มีการแข่งขันกันสูงมาก ระหว่างแรงงานทักษะของไทย และต่างประเทศ เป็นเหตุให้รัฐบาลจำเป็นต้องเร่งเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ด้วยการพัฒนาคุณภาพแรงงานไทยในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ให้สามารถแข่งขันกับแรงงานทักษะจากต่างชาติที่จะเดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทย

ในปัจจุบัน มีการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาค กล่าวคือ รัฐมนตรีท่องเที่ยวอาเซียนได้กำหนดนโยบาย ASEAN for ASEAN เพื่อส่งเสริมให้คนอาเซียนท่องเที่ยวภายในประเทศสมาชิกด้วยกันมากขึ้น กระทรวงพาณิชย์ของไทยได้จัดตั้งคณะกรรมการนโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559 และในปี พ.ศ. 2556 สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ที่ระบุถึงสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ทั้งสิ้น 5 ด้าน สำหรับสาขาธุรกิจท่องเที่ยว ได้แก่ (1) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (2) การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (3) การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (4) การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน และ (5) การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ และสมรรถนะทั่วไปสำหรับธุรกิจนำเที่ยว และดำเนินการนำเที่ยว อีก 8 ด้าน ได้แก่ (1) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ (2) การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป (3) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (4) การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (5) การส่งเสริมสินค้าและบริการลูกค้า (6) การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (7) การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ และ (8) การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้น

นอกจากนั้น มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ยังระบุถึง สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก (Common Core Competencies) และสมรรถนะด้านการบริหารงานทั่วไป (General Administration) ที่สถาบันอุดมศึกษาผู้ผลิตบัณฑิต สามารถนำไปกำหนดเป็นเป้าหมายการเรียนรู้ และผลลัพธ์การเรียนรู้ เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและเป็นไปตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสาขาวิชาชีพท่องเที่ยวที่อาเซียนกำหนดไว้ รายละเอียดเกี่ยวกับรายการมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขาธุรกิจท่องเที่ยว สามารถแจกแจงตามประเภทสมรรถนะได้ดังตารางที่ 2.7

ตารางที่ 2.7 รายการมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขา 2 - ธุรกิจท่องเที่ยว

มาตรฐานสมรรถนะ	
กลุ่ม 1	สมรรถนะร่วมในหน้าที่หลัก
	<p>ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า</p> <p>ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม</p> <p>ดำเนินการด้านระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย</p> <p>ปฏิบัติตามระเบียบการรักษาความปลอดภัย</p> <p>สื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์</p> <p>จัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ</p> <p>พัฒนาและปรับปรุงความรู้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว</p> <p>ส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการแก่ลูกค้า</p> <p>ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป</p> <p>การเข้าถึงข้อมูลและแก้ไขข้อมูลคอมพิวเตอร์พื้นฐานได้</p> <p>พูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นทั่วไป</p> <p>ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจ</p> <p>ใช้เครื่องมือพื้นฐานทางธุรกิจและเทคโนโลยี</p>
กลุ่ม 2	ตัวแทนนำเที่ยว-บัตรโดยสาร
	<p>การเข้าถึงและอธิบายข้อมูลข่าวสารความรู้</p> <p>บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน</p> <p>ปฏิบัติตามกฎของสายการบิน</p> <p>ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ</p> <p>จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน</p> <p>จัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ</p> <p>จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ</p> <p>จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ</p> <p>ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด</p> <p>สร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย</p> <p>พัฒนาและหาข้อมูลความรู้ให้ทันสมัย</p> <p>รักษาข้อมูลรายการของสินค้า</p> <p>บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์</p>

ตารางที่ 2.7 รายการมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขา 2 - ธุรกิจท่องเที่ยว (ต่อ)

มาตรฐานสมรรถนะ	
กลุ่ม 2 (ต่อ)	ตัวแทนนำเที่ยว-บัตรโดยสาร ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ ผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์ จัดเตรียมใบเสนอราคา อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ รับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง เป็นแหล่งบริการด้านสินค้า บริการและการท่องเที่ยวแบบเหมา เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ
กลุ่ม 3	การบริการนำเที่ยว ทำงานที่บริษัทท่องเที่ยว จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว ดำเนินการอธิบายกิจกรรมในขอบเขต ดำเนินการตรวจสอบก่อนออกเดินทาง ประสานงานและปฏิบัติการนำเที่ยวในวันเดียว/ การเดินทางระยะสั้น สังเกตความสัมพันธ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่น พัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับท้องถิ่น
กลุ่ม 4	การนำเที่ยว จัดหาแหล่งท่องเที่ยว ดำเนินการรักษายานพาหนะหรือซ่อมแซม ดูแลรักษาอุปกรณ์ ดำเนินการตรวจสอบก่อนออกเดินทาง สาธิตทักษะการป็นเขาระดับพื้นฐาน พัฒนาและวางแผนเครื่องมือเกี่ยวกับการคำนวณ พัฒนาเนื้อหาสาระสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม บริการท่องเที่ยวด้วยรถเมย์หรือรถโดยสาร จัดการรายละเอียดของการเดินทางท่องเที่ยว ปฏิบัติตามระเบียบรักษาความสะอาดของสถานที่ บริหารจัดการความเสี่ยงในการประกอบการ

ตารางที่ 2.7 รายการมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขา 2 - ธุรกิจท่องเที่ยว (ต่อ)

มาตรฐานสมรรถนะ	
กลุ่ม 4 (ต่อ)	การนำเที่ยว
	<p>ดูแลควบคุมการท่องเที่ยว</p> <p>ดูแลและซ่อมบำรุงพาหนะที่ใช้ในการบริการนำเที่ยวให้สะอาดปลอดภัย</p> <p>ดูแลและซ่อมบำรุงรถยนต์ขับเคลื่อนสี่ล้อ</p> <p>จัดการท่องเที่ยวในที่ห่างไกล</p> <p>จัดหาแหล่งที่พักอาศัย</p> <p>วางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายแบบเหมา</p> <p>จัดหาอาหารการกินในการตั้งแคมป์</p> <p>ปฐมพยาบาลเบื้องต้น</p>
กลุ่ม 5	การบริการลูกค้า การขายและการตลาด
	<p>ประยุกต์ใช้โดยเทคนิคการขาย</p> <p>เข้าถึงและหาโอกาสช่องทางการท่องเที่ยวสำหรับท้องถิ่น</p> <p>สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ</p> <p>รวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใหม่ๆ</p> <p>ค้นคว้าวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้</p> <p>ประสานงานกิจกรรมทางการตลาด</p> <p>ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด</p> <p>คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า</p> <p>พัฒนาและดูแลงานเกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม</p> <p>พัฒนาโปรแกรมการประชุม</p> <p>พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวของเจ้าถิ่นได้</p> <p>พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวทางการท่องเที่ยวภูมิภาค</p> <p>พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุนโครงการต่างๆ</p> <p>พัฒนา จัดการและประเมินผลกลยุทธ์ทางการตลาด</p> <p>พัฒนา/ดูแลติดตาม งานปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน</p> <p>สร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ</p> <p>ดำเนินการ/ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่างๆ</p> <p>บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า</p>

ตารางที่ 2.7 รายการมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขา 2 - ธุรกิจท่องเที่ยว (ต่อ)

มาตรฐานสมรรถนะ	
กลุ่ม 5 (ต่อ)	การบริการลูกค้า การขายและการตลาด
	วางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขาย พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว จัดเตรียมและแสดงราคาปัจจุบัน สนับสนุนสินค้าของการท่องเที่ยวและบริการ จัดหาแหล่งข้อมูล สินค้าของการท่องเที่ยวและบริการ
กลุ่ม 6	การบริหารงานทั่วไป
	สร้างและปรับปรุงแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวให้ทันสมัย วางแผนเอกสาร รายงานและบันทึกความก้าวหน้าของงาน พัฒนาและจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ จัดการดูแลโครงการและโปรแกรมการท่องเที่ยว จัดการควบคุมและสั่งสินค้า ป้องกันการลักทรัพย์ ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ จัดการและประสานงานการประชุม วางแผนและจัดตั้งระบบดำเนินการ จัดเตรียมเอกสาร ดำเนินงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รับและเก็บรักษาสินค้า หาแหล่งข้อมูลและจัดนิทรรศการ
กลุ่ม 7	การบริหารการเงิน
	ตรวจสอบขั้นตอนทางการเงิน อ่านผลสถานะการเงินและรายงาน รักษาระบบการเงินและบัญชีอย่างถูกต้อง บริหารจัดการตามสัญญาข้อตกลง บริหารและควบคุมค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ เตรียมรายการสถานะทางการเงิน กระบวนการดำเนินงานทางการเงิน

ตารางที่ 2.7 รายการมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขา 2 - ธุรกิจท่องเที่ยว (ต่อ)

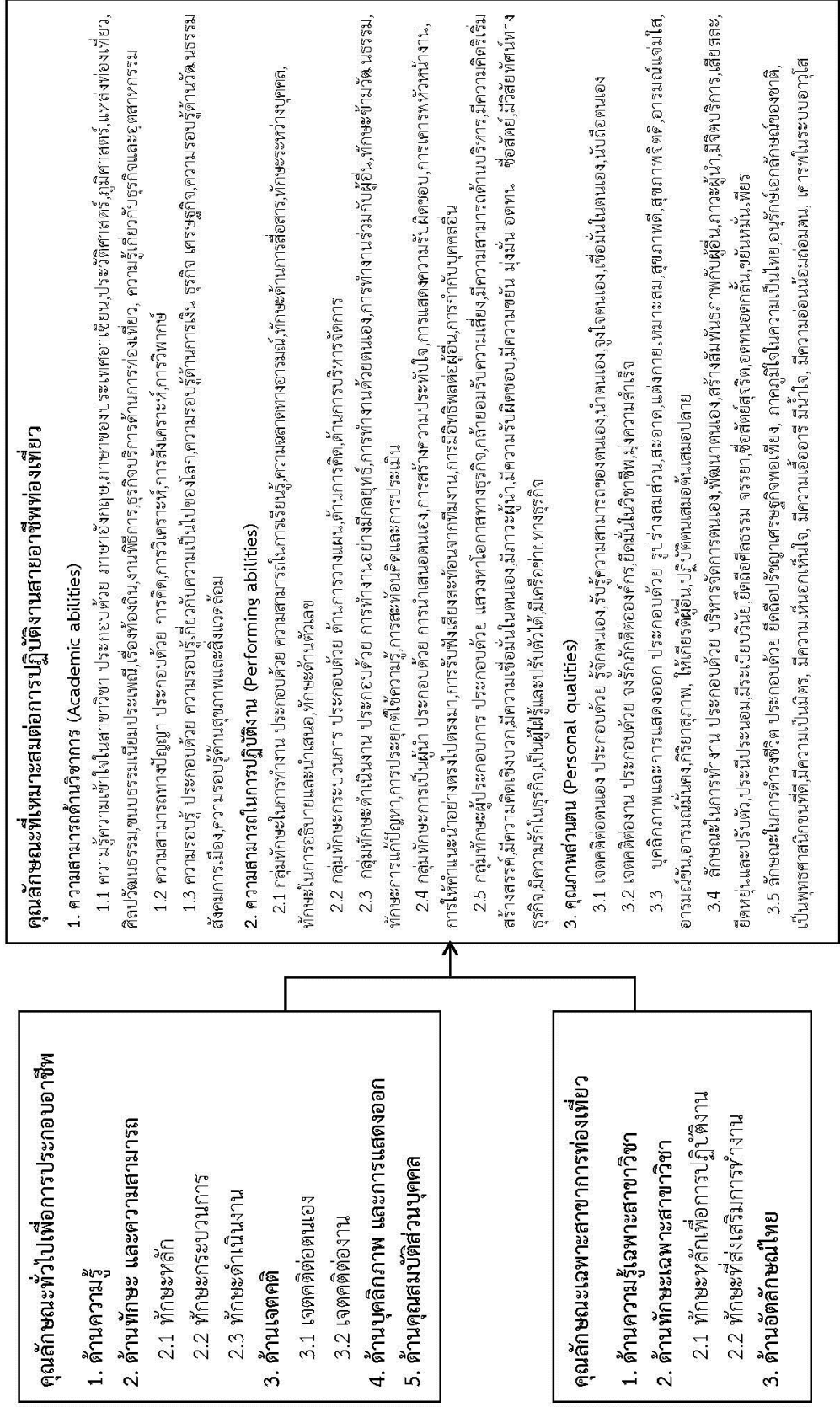
มาตรฐานสมรรถนะ	
กลุ่ม 8	การบริหารทรัพยากรมนุษย์
	<p>วิเคราะห์สมรรถนะตามที่กำหนด</p> <p>ให้คำแนะนำผู้อื่นเกี่ยวกับทักษะในการทำงาน</p> <p>จัดให้มีการประเมินผลงานรายบุคคล</p> <p>จัดให้มีเวลาสำหรับการอบรม</p> <p>ออกแบบและจัดระบบการฝึกอบรม</p> <p>ออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม</p> <p>กำหนดการพัฒนาของการดำเนินงาน</p> <p>จัดให้มีการประเมินผลการทำงาน</p> <p>ดำเนินการสรรหาบุคลากรตามแผนงาน</p> <p>ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาโปรแกรม</p> <p>สำรวจและประเมินผลกสนฝึกอบรมและพัฒนาโปรแกรม</p> <p>วางแผนและส่งเสริมการฝึกอบรม</p> <p>ทบทวนผลลัพธ์ของการประเมิน</p> <p>ทบทวนผลลัพธ์ของการฝึกอบรม</p> <p>จัดอบรมกลุ่มย่อย</p>
กลุ่ม 9	การบริหารทรัพยากร
	<p>ประยุกต์มาตรฐานอุตสาหกรรมสู่ทีมงาน</p> <p>พัฒนาและจัดทำแผนธุรกิจให้สำเร็จ</p> <p>พัฒนาและจัดทำแผนปฏิบัติการ</p> <p>พัฒนาและบริหารกลยุทธ์ทางธุรกิจ</p> <p>จัดตั้งและดูแลความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน</p> <p>เป็นผู้นำและบริหารทีมงาน</p> <p>เป็นผู้นำและบริหารบุคคล</p> <p>รักษาข้อกฎหมายสำหรับข้อตกลงทางธุรกิจร่วมกัน</p> <p>บริหารและสั่งซื้อสินค้า</p> <p>บริหารระบบการเงินภายในงบประมาณ</p> <p>บริหารนวัตกรรมบริการท่องเที่ยวและโปรแกรม</p>

ตารางที่ 2.7 รายการมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยว สาขา 2 - ธุรกิจท่องเที่ยว (ต่อ)

มาตรฐานสมรรถนะ	
กลุ่ม 9 (ต่อ)	การบริหารทรัพยากร บริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ/ วัสดุ/ อาคาร บริหารการบริการลูกค้าให้ได้มาตรฐาน บริหารสถานที่ทำงานในสภาวะการณ์ที่หลากหลาย บริหารและรักษาสถานที่ทำงานให้มีประสิทธิภาพ บริหารและรักษาระบบคอมพิวเตอร์ระดับปฏิบัติการ ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ควบคุมการดำเนินงาน จัดเตรียมและควบคุมงบประมาณ ตรวจตราและสนับสนุนธุรกิจร่วม สรรหาและคัดเลือกพนักงาน จัดตารางการทำงานของพนักงาน
กลุ่ม 10	สื่อสารภาษาอังกฤษได้อย่างมีประสิทธิภาพ สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติการได้ สื่อสารภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพระดับบริหาร อ่านและเขียนภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพระดับบริหาร สื่อสารภาษาอังกฤษระดับบริหารหรือระดับอาวุโส อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

ดังนั้น จากการศึกษาแนวคิดเรื่องสมรรถนะและคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ ในตอนที่ 3 และการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ในตอนที่ 4 ข้างต้น ผู้วิจัย สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ และคุณลักษณะเฉพาะเพื่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว มาสังเคราะห์ร่วมกันเป็นคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 3 ด้าน คือ ความสามารถด้านวิชาการ (Academic abilities) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performing abilities) และคุณภาพส่วนบุคคล (Personal quality) รายละเอียดแสดงในแผนภาพที่ 2.5

แผนภาพที่ 2.5 การสังเคราะห์คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพที่เกี่ยวข้อง



ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาด้านอาชีพในระดับอุดมศึกษา

5.1 การพัฒนารูปแบบ

รูปแบบ (Model) เป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบสอบหาคำตอบความรู้ความเข้าใจในปรากฏการณ์ เป็นรูปธรรมของความคิดซึ่งบุคคลแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น คำอธิบาย แผนผัง ไดอะแกรมหรือแผนภาพเพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น (ทิตานา แชมมณี, 255: 220)

ราช (Raj, 1996: 1376) กล่าวถึงความหมายของรูปแบบไว้ 2 ประการ คือ รูปแบบหมายถึง สิ่งที่แสดงถึงความจริงของปรากฏการณ์โดยย่อ ในรูปของข้อความ จำนวนหรือแผนภาพ เพื่อช่วยให้เข้าใจความจริงของปรากฏการณ์ได้ง่ายขึ้น และรูปแบบ หมายถึง ตัวแทนความคิดที่แสดงถึงการนำโปรแกรมที่กำหนดขึ้นเฉพาะไปใช้

สไตเนอร์ (Steriner, 1998 อ้างในเสรี ชัดเข้ม, 2538: 51-52) จำแนกประเภทของรูปแบบเป็น 2 ลักษณะ คือ รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical models) เป็นแบบจำลองของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถจับต้องได้ และรูปแบบเชิงแนวคิด (Conceptual models) แบ่งเป็น รูปแบบเชิงแนวคิดของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Conceptual selection) หมายถึง รูปแบบหรือแบบจำลองทางทฤษฎี และรูปแบบเชิงแนวคิดเพื่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Conceptual model - for) หมายถึง รูปแบบหรือแบบจำลองที่สร้างขึ้นเพื่อใช้อธิบายทฤษฎี

ส่วน คีฟ (Keeves, 1997: 386) ให้ความหมายของรูปแบบว่า หมายถึง สิ่งที่แสดงถึงโครงสร้างที่ใช้ทดสอบความสัมพันธ์หรือสิ่งเกี่ยวข้องกันระหว่าง ตัวแปร เปรียบเหมือนสมมติฐานที่สร้างขึ้นจากความคิด ประสบการณ์หรือทฤษฎี แต่รูปแบบไม่ใช่ทฤษฎี ซึ่งในการพัฒนารูปแบบนี้ ควรประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญของรูปแบบ 4 ประการ ดังนี้

1. รูปแบบต้องนำไปสู่การทำนาย (Prediction) ผลที่จะเกิดขึ้นได้ คือ สามารถนำไปพิสูจน์หรือตรวจสอบได้โดยการสังเกตและทดสอบบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ ถ้าปรากฏว่ารูปแบบไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบนั้นจะถูกปฏิเสธไป
2. โครงสร้างของรูปแบบต้องแสดงถึงกลไกเชิงสาเหตุ (Causal mechanism) ของเรื่องการศึกษา ซึ่งนอกจากจะใช้เป็นเครื่องมือในการทำนายแล้ว รูปแบบควรใช้อธิบาย ปรากฏการณ์เรื่องนั้นได้ด้วย
3. รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้เกิดจินตนาการ (Imagination) ในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใหม่ได้ ซึ่งจะช่วยขยายขอบเขตในการสืบค้นความรู้เพิ่มขึ้น

4. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural relationships) ของตัวแปรมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเชื่อมโยง (Associative relationships) อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์เชิงเชื่อมโยง ได้แก่ ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงแบบสหสัมพันธ์ (Correlation) และการถดถอย (Regression) ยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเริ่มต้นพัฒนารูปแบบ

นอกจากนั้น ทศนา แคมมณี (2550) ยังได้กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญของรูปแบบทางการศึกษา ไว้ดังนี้

1. ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของรูปแบบการสอน
2. มีการบรรยายและอธิบายสภาพ หรือลักษณะของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การสอนที่สอดคล้องกับหลักการ
3. มีการจัดระบบ คือ มีการจัดองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของระบบให้สามารถนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมายของรูปแบบ หรือกระบวนการ
4. มีการอธิบาย หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีสอนและเทคนิคการสอนต่างๆ อันจะช่วยให้กระบวนการเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

โดยรูปแบบจะต้องได้รับพิสูจน์ ทดสอบ สามารถทำนายผลได้และมีศักยภาพในการสร้างความคิด รวบรวมและความสัมพันธ์ใหม่ๆ ได้

จึงสรุปได้ว่า รูปแบบเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือปรากฏการณ์ ในรูปของข้อความ จำนวน หรือแผนภาพ เพื่อช่วยให้เข้าใจความจริงของปรากฏการณ์ได้ง่ายขึ้นโดยรูปแบบที่ใช้กันอยู่ทั่วไปมี 5 แบบ ดังนี้ (Keeves, 1997: 387-393)

1. รูปแบบเชิงเทียบเคียง (Analogue models) เป็นรูปแบบเชิงกายภาพ ส่วนใหญ่ใช้ในด้านวิทยาศาสตร์กายภาพ พบได้บ้างในด้านสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ และใช้น้อยในด้านศึกษาศาสตร์ เช่น รูปแบบแสดงพัฒนาการของอะตอม สร้างขึ้นโดยใช้หลักการเทียบเคียงโครงสร้างของรูปแบบให้สอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพของสิ่งที่คล้ายคลึงกันและสอดคล้องกับข้อมูลความรู้ที่มีอยู่ในขณะนั้น รูปแบบที่สร้างขึ้นต้องมีองค์ประกอบชัดเจน สามารถนำทดสอบข้อมูลเชิงประจักษ์และหาข้อสรุปของปรากฏการณ์ได้อย่างกว้างขวาง ตัวอย่างของรูปแบบทางการศึกษา เช่น รูปแบบของจำนวนประชากรนักเรียนในโรงเรียน สร้างขึ้นโดยเทียบเคียงกับลักษณะของแท่งน้ำซึ่งมีท่อน้ำเข้าและน้ำออก จำนวนนักเรียนที่เข้าสู่ระบบโรงเรียน หมายถึง ท่อน้ำเข้า ประกอบด้วย อัตราการเกิดของเด็ก อัตราการย้ายเข้าพื้นที่และอัตราการรับเด็กอายุต่ำกว่าเกณฑ์ ส่วนจำนวนนักเรียนที่ออกจากระบบโรงเรียน ประกอบด้วย อัตราการย้ายออกจากพื้นที่ อัตราการออกจากโรงเรียนตามระเบียบ อัตราการออกจากโรงเรียนเนื่องจากอายุมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด การทดสอบรูปแบบนี้กระทำโดยเปรียบเทียบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ขณะนั้น อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้มีจุดอ่อนคือ ไม่สามารถระบุความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภายในรูปแบบได้อย่างชัดเจน จึงนำไปใช้ได้จำกัด

2. รูปแบบเชิงภาษา (Semantic models) เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาหรือข้อความในการบรรยายหรืออธิบายให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ของรูปแบบ ใช้หลักการเทียบเคียงเชิงแนวความคิด ทำให้อธิบายรายละเอียดได้ดีกว่ารูปแบบเชิงเทียบเคียง แต่มีจุดอ่อนคือ ข้อความขาดความชัดเจนแน่นอน ทำให้การทดสอบโครงสร้างของรูปแบบกระทำได้ยาก แต่รูปแบบนี้นิยมใช้กันมากทางด้านศึกษาศาสตร์ เพราะสามารถศึกษาปรากฏการณ์ทางการศึกษาได้ดี

3. รูปแบบเชิงแบบแผน (Schematic models) เป็นรูปแบบที่มีการจัดระบบโครงสร้างขององค์ประกอบภายในอย่างเป็นลำดับขั้น แสดงเป็นแผนผัง แผนภาพ กราฟ หรือไดอะแกรม เชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเข้าด้วยกัน การทดสอบรูปแบบต้องสร้างตัววัดแต่ละองค์ประกอบแล้วนำไปรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบว่าสอดคล้องกับรูปแบบหรือไม่

4. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematic models) เริ่มนำมาใช้ในด้านการศึกษาในช่วงต้นศตวรรษที่ 1960 เป็นรูปแบบที่กำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในรูปสัญลักษณ์หรือสมการทางคณิตศาสตร์ พัฒนามาจากรูปแบบเชิงภาษา สามารถเขียนออกมาในรูปสมการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรได้ ทำให้สามารถทดสอบรูปแบบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งนำไปสู่การสร้างทฤษฎีได้

5. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal models) ในช่วงต้นศตวรรษที่ 1970 เริ่มมีการนำรูปแบบเชิงสาเหตุ มาใช้ในการวิจัยทางการศึกษา เริ่มจากการนำวิธีการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) มาใช้ศึกษาด้านพันธุกรรม รูปแบบเชิงสาเหตุเป็นรูปแบบที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต่างๆ ทำให้สามารถศึกษารูปแบบเชิงภาษาที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อนได้ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง รูปแบบจะสร้างขึ้นมาจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยที่มีมาแล้ว ความสัมพันธ์ของตัวแปรจะอยู่ในรูปสมการเส้นตรง ซึ่งแต่ละสมการแสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างตัวแปร จากนั้นรวบรวมข้อมูลในสภาพธรรมชาติแล้วนำมาทดสอบรูปแบบว่า ข้อมูลที่รวบรวมได้สอดคล้องกับรูปแบบที่สร้างขึ้นหรือไม่ ทำให้สามารถใช้ข้อมูลตรวจสอบเพื่อยืนยันหรือปฏิเสธรูปแบบที่ศึกษาได้ รูปแบบทางด้านการศึกษาศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบเชิงสาเหตุ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบดังกล่าว ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดรูปแบบเชิงภาษาของคีฟส์ และรูปแบบด้านการศึกษาของทิตนา แชมมณี ประกอบกันเพื่อกำหนดเป็นหลักการสร้างรูปแบบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

5.2 ทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษาของซิคเคอร์ริง

อาเธอร์ ซิคเคอร์ริง (Arthur Chickering) ได้ศึกษาการพัฒนาการทางจิตสังคม (Psychosocial development) ของนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยร่วมกับลินดา ไรเซอร์ (Linda Reisser) และพัฒนาขึ้นเป็นทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษา 7 ด้าน (Seven vectors of development) ซึ่งแต่ละด้านระบุถึงลำดับขั้นการเปลี่ยนแปลงในตัวตนในแต่ละช่วงอายุของนิสิตนักศึกษาตั้งแต่ 18-

24 ปีในรั้วมหาวิทยาลัย ต่อเนื่องไปจนถึงหลังสำเร็จการศึกษา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในแต่ละด้านจะส่งผลต่อการเจริญเติบโตและการพัฒนาบุคลิกภาพของนิสิตนักศึกษาแต่ละคนในรูปแบบที่แตกต่างกันไป การพัฒนานิสิตนักศึกษาตามแนวคิดของซิกเกอร์ริง (Chickering & Reiser, 1993) ประกอบด้วย 7 ด้าน (Blimling, 2010) ได้แก่

1. พัฒนาความสามารถ (Developing Competence)

ในการเข้าสู่สิ่งแวดล้อมใหม่ในรั้วมหาวิทยาลัย และในระหว่างที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยนั้น นิสิตนักศึกษาจะพัฒนาความสามารถ 3 ด้าน คือ ด้านสติปัญญา (Intellectual competency) ผ่านการปรึกษาพูดคุยกับเพื่อน การรับฟังข้อคิดสะท้อนกลับจากผู้สอน ด้านร่างกาย (Physical/manual competency) ผ่านการรับรู้ที่มีต่อตนเองทั้งด้านรูปลักษณ์ภายนอก และการแสดงออกทางร่างกาย และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interpersonal competency) ผ่านการได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมเพื่อนในมหาวิทยาลัย การได้รับการยอมรับ และการสร้างความมั่นใจให้กับตนเองจากการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นในรูปแบบต่างๆ นิสิตนักศึกษา จะมีความรู้สึกว่าคุณมีความสามารถมากขึ้นจากการเรียนรู้ที่จะเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ยอมรับคำวิจารณ์จากผู้อื่น และบูรณาการทักษะต่างๆ เพื่อสร้างความเป็นตัวของตนเอง

2. จัดการด้านอารมณ์ (Managing Emotions)

พัฒนาการด้านอารมณ์ของนิสิตนักศึกษาระหว่างการศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรก เป็นการเรียนรู้ที่จะควบคุมพฤติกรรมแสดงออกของตนเอง และการเรียนรู้ที่จะควบคุมความรู้สึกภายใน ให้เป็นไปตามการรับรู้ถูกผิดที่ยึดอยู่กับบรรทัดฐานของคนรอบตัว นักศึกษาจะถูกปัจจัยภายนอก (External sources) เป็นตัวควบคุมให้ต้องรับผิดชอบต่อภาระทำ การแสดงออกทางร่างกายและอารมณ์ของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การควบคุมอารมณ์ในทางลบต่างๆ เช่น ความโกรธ ความกลัว ความเจ็บปวด ความผิดหวัง ความเบื่อหน่าย ความเครียด ความวิตกกังวล ความรู้สึกหดหู่ ความรู้สึกผิด และความอาย และส่วนที่สอง เป็นการมองหาความแตกต่างของตัวตนและการปรับตัวเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมรอบข้าง (Differentiation and integration) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ชั้น คือ (1) ตระหนักรู้ถึงภาวะอารมณ์ของตน (2) แสดงออกตามอารมณ์นั้น (3) รับความเห็นสะท้อนกลับจากผู้อื่นที่มีต่อการแสดงออกนั้น และ (4) ควบคุมอารมณ์ภายในเพื่อการควบคุมการแสดงออกทางพฤติกรรมให้เป็นไปอย่างเหมาะสม และมีความสมดุลทางอารมณ์ยิ่งขึ้น

3. พัฒนาจากการพึ่งตนเองไปสู่การพึ่งพาระหว่างกัน (Moving through Autonomy toward Interdependence)

จากพัฒนาการในวัยเด็กสู่ชีวิตในมหาวิทยาลัย นิสิตนักศึกษาเข้าใจถึงความรับผิดชอบที่จะต้องพึ่งตนเอง ในการดำเนินชีวิตของตนเองให้เป็นปกติ แม้ว่าครอบครัวและเพื่อนฝูงจะมีความสำคัญเพียงไร แต่ความเชื่อของตนเองว่าสิ่งใดคือสิ่งที่ถูกต้องจะมีความสำคัญยิ่งกว่าความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถในการพึ่งตนเอง (Autonomy) ประกอบไปด้วยสิ่งที่ซิคเคอร์ริงและไรเซอร์เรียกว่า "instrumental independence" ซึ่งหมายถึง นอกจากบุคคลจะสามารถรับผิดชอบตนเองได้แล้ว ยังสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมรอบตัวของเขาได้อีกด้วย ความเป็นอิสระจากการควบคุมดังกล่าว เกี่ยวข้องโดยตรงกับความสามารถในการพึ่งตนเองได้ทางการเงิน การมีอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้ตนเอง และการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะนำไปสู่การเรียนรู้ในการพึ่งพากันระหว่างตนเองกับผู้อื่นด้วย (Interdependence) เพราะนอกจากบุคคลจะต้องมีความสามารถเพียงพอที่จะพึ่งตนเองได้แล้ว ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ตนอาศัยอยู่ได้อีกด้วย

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยนั้นประกอบขึ้นด้วยค่าใช้จ่ายหลายประเภท นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่จึงยังไม่สามารถตัดขาดจากการพึ่งพาครอบครัวและผู้ปกครองของตนเองได้ สิ่งสำคัญที่นิสิตนักศึกษาจะต้องเข้าใจ คือ การเรียนรู้ที่จะพัฒนาการพึ่งพาตนเองแบบค่อยเป็นค่อยไป รู้จักรอคอย และพอใจในความสามารถในการดูแลตนเองที่แม้จะมีอยู่จำกัดแต่ก็สามารถพัฒนาให้เพิ่มมากขึ้นได้ตามเวลา

4. พัฒนาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นอย่างมีวุฒิภาวะ (Developing Mature Interpersonal Relationships)

เมื่อบุคคลมีความเข้าใจต่อตนเองมากขึ้น พวกเขาจะรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยในความสัมพันธ์กับผู้อื่นมากขึ้นเช่นกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะเพิ่มมากขึ้น ความใกล้ชิดและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นก็จะถูกพัฒนาให้มีความแนบแน่นและลึกซึ้งเพิ่มขึ้นด้วย มิตรภาพระหว่างบุคคลจะต้องมีพื้นฐานมาจากความไว้วางใจ เชื่อใจ การเปิดใจ การเปิดรับ และอิสระในการแสดงออกถึงความรู้สึกภายในที่แท้จริง กระบวนการพัฒนาสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นอย่างมีวุฒิภาวะของนิสิตนักศึกษา เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำความเข้าใจ ยอมรับในความแตกต่างของผู้อื่น และยอมรับในตัวตนของบุคคลอื่นอย่างที่บุคคลนั้นเป็น

ในกระบวนการเรียนรู้ที่จะยอมรับและชื่นชมความแตกต่างระหว่างบุคคล และความสามารถในการใกล้ชิดผูกพันกับผู้อื่น ช่วยให้นิสิตนักศึกษาเรียนรู้ที่จะเชื่อในผู้อื่นมากขึ้น สามารถยอมรับและรับฟังผู้อื่น ในขณะที่ยังคงความเป็นตัวเองไว้ได้ นิสิตนักศึกษาจะมีความวิตกกังวลในความสัมพันธ์น้อยลง รู้สึกมั่นคงปลอดภัย ไม่แข็งกร้าว และมีความเป็นมิตรกับผู้อื่นรอบข้างมากยิ่งขึ้น และนอกจากความแตกต่างระหว่างบุคคลแล้ว ยังรวมถึงในบริบทที่มีความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมด้วย

5. สร้างเอกลักษณ์เฉพาะตน (Establishing Identity)

ช่วงชีวิตในมหาวิทยาลัย เป็นช่วงเวลาที่สำคัญที่สุดในการสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตน หรือ อัตลักษณ์ของบุคคล ซิคเคอร์ริง ได้อธิบายความหมายของ “Identity” ไว้ว่า หมายถึง ความมั่นใจในความสามารถในการรักษาความเป็นตัวตนของตัวเองเอาไว้ได้อย่างต่อเนื่อง (maintain inner sameness and continuity) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงของความต้องการด้านร่างกายและข้อจำกัดของตนเอง เพื่อให้สามารถสร้างความมั่นใจในร่างกาย รูปลักษณ์ และเพศสภาพของตนเองได้

การสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตนนั้น ขึ้นอยู่กับการพัฒนาใน 4 ด้านที่กล่าวมาก่อนแล้ว คือ การพัฒนาความสามารถ การจัดการด้านอารมณ์ การเป็นตัวของตัวเอง และการสร้างสัมพันธภาพที่ดี และเมื่อนิสิตนักศึกษาตัดสินใจเลือกและสร้างภาพลักษณ์แห่งตน (self-image) และโครงสร้างเอกลักษณ์ (identity structure) ของตนเองได้แล้ว พวกเขาก็จะต้องการยกระดับเอกลักษณ์เฉพาะตนเหล่านั้นให้มีความโดดเด่นชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้บรรลุถึงความคาดหวังต่อตนเองที่ได้ตั้งเอาไว้เป็นเป้าหมายในอนาคตได้

6. พัฒนาเป้าหมาย (Developing Purpose)

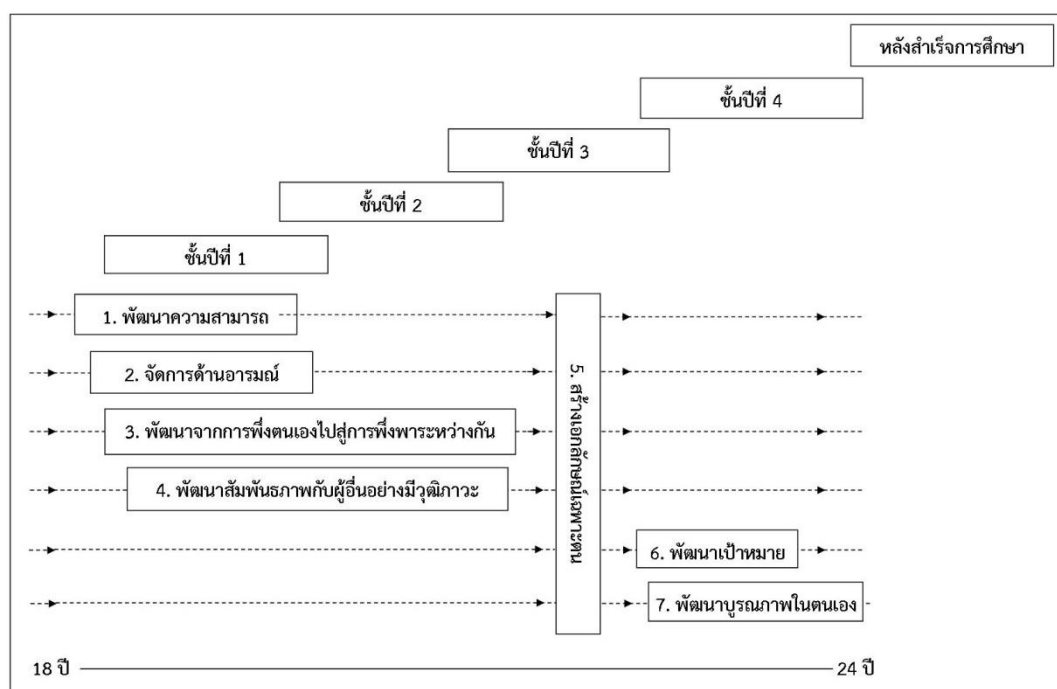
การกำหนดเป้าหมายของชีวิต การวางแผนด้านอาชีพและการทำงาน เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้จักตนเอง มีความพร้อมในตน และเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องมาในระดับหนึ่ง ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมักเกิดขึ้นกับนิสิตนักศึกษาในช่วงชั้นปีที่ 3-4 ทั้งนี้ ความจำเป็นในการตัดสินใจเลือกอาชีพกระตุ้นให้นิสิตนักศึกษาต้องหันมาพิจารณาถึงคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็ง (Strengths) ของตัวเองอีกครั้ง เพื่อพัฒนาตนเองไปยังเป้าหมายอาชีพที่ตั้งไว้อย่างเฉพาะเจาะจง และในระยะเวลาของการตัดสินใจเลือกอาชีพนี้ นิสิตนักศึกษาก็ได้ค้นพบความต้องการและความสนใจของตนเองในสิ่งรอบข้าง (non-vocational interests) เพิ่มขึ้นด้วย เช่น วิถีชีวิตที่พวกเขาต้องการ (lifestyle) สิ่งที่พวกเขาเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญ (values) เพื่อให้สามารถออกแบบวิถีอาชีพและวิถีชีวิตของตนให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกันได้

7. พัฒนาบูรณภาพในตนเอง (Developing Integrity)

บูรณภาพในตนเอง หมายถึง คุณภาพในเรื่องคุณค่า ระหว่างคุณค่าส่วนบุคคล และคุณค่าทางสังคม (humanizing and personalizing values) ซึ่งการให้คุณค่าทางสังคม เป็นกระบวนการที่บุคคลสร้างกฎระเบียบในตนซึ่งเป็นตัวกำหนดความเชื่อ (rule-governed beliefs) ให้นำพาบุคคลไปในวิถีทางของการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบในตนซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม (rule-governed behaviors) เพื่อให้คุณค่าส่วนบุคคลและคุณค่าทางสังคมนั้นเกิดความสมดุลระหว่างกัน

การสร้างบุรณภาพในตนเอง เกิดจากความต่อเนื่องในการพัฒนาและความเจริญเติบโตด้านคุณธรรมของบุคคล (moral growth) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ความเชื่อและการกระทำของบุคคลหนึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันเป็นผลจากการประสานระหว่างค่านิยมส่วนตัว กับพฤติกรรมที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม

การพัฒนานิสิตนักศึกษา 7 ด้าน ของซิคเคอร์ริง ที่กล่าวถึงข้างต้น สามารถแสดงสรุปได้ด้วยแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2.6 การพัฒนานิสิตนักศึกษา 7 ด้าน ของซิคเคอร์ริง

5.3 การจัดการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ

หลักการจัดการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ (Career Education) มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียน มีความคิดเป็นเหตุเป็นผลในการทำงาน สั่งสมความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน รู้จักการหาโอกาสและช่องทางในการทำงาน และมีความก้าวหน้าในโลกการทำงานในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลอดระยะเวลาที่ได้รับการศึกษาในระบบนั้น ผู้เรียนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติอันดีผ่านการเรียนการสอนในชั้นเรียน กิจกรรมนอกชั้นเรียน กิจกรรมเสริมหลักสูตร การฝึกอบรมและการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ที่จะตัดสินใจในการศึกษาต่อและการทำงานต่อไปในอนาคต (กระทรวงศึกษาธิการ, 2554)

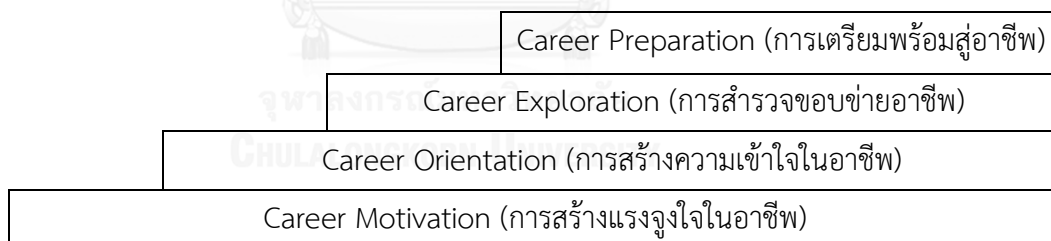
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้การจัดการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา โดยระบุให้จัดการศึกษาในเรื่องความรู้ และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยให้ (1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (2) ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา (3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง (4) จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่างๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา (5) ส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอนและแหล่งวิทยาการประเภทต่างๆ และ (6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลาทุกสถานที่มีการประสานความร่วมมือกับบิดามารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ

กระทรวงศึกษาธิการมีแนวทางในการขับเคลื่อนการศึกษาเพื่อการทำงาน โดยกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ 2555 สำหรับการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความจำเป็นในการปรับทั้งเป้าหมายและกระบวนการในการเตรียมเยาวชน ซึ่งต้องมุ่งเน้นทั้งการพัฒนาสมรรถนะสำคัญและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรให้กับผู้เรียน และการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความถนัดและศักยภาพของตนเองให้กับผู้เรียนตั้งแต่วัยเด็ก เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพอนาคตด้านอาชีพของตนเอง และกำหนดเป็นเป้าหมายสำคัญในการเลือกเส้นทางการศึกษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้ หลักสูตรและแนวการจัดการเรียนการสอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ในวิชาชีพต่างๆ อย่างหลากหลาย ผู้เรียนต้องได้ฝึกทักษะและเตรียมคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ เพื่อให้สามารถตัดสินใจกำหนดทิศทางการศึกษาได้อย่างสอดคล้องกับความถนัด ความสนใจและศักยภาพของตนเอง ในขณะที่เดียวกันสถานศึกษาควรมีการบริหารจัดการหลักสูตรที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนเป็นรายบุคคล

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2554) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกอบอาชีพ ข้อค้นพบของการวิจัยระบุว่า แนวทางการจัดการศึกษาควรเน้นจัดทำหลักสูตร และวิธีการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีความตระหนักรู้และรับประสบการณ์จริงในระหว่างการศึกษา เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงและ

ถ่ายโยงความรู้ไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และการประกอบอาชีพที่เหมาะสมได้ในอนาคต ตามหลักการของการจัดการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ ที่มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้เรียนได้ (1) มีความคิดที่เป็นเหตุเป็นผลในการทำงาน (2) สั่งสมความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน (3) รู้จักการหาโอกาสและช่องทางในการทำงาน และ (4) สำรวจและก้าวสู่โลกแห่งการทำงาน

จากการศึกษาในเรื่องการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพของ อีวาน และคณะ (Evans, Hoyt, & Mangum, 1973) สามารถจัดแบ่งโครงสร้างเนื้อหาของการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ ออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) โลกของการประกอบอาชีพ (2) คุณค่าของการทำงาน (3) นิสัยของการทำงาน (4) ความพึงพอใจ และการปรับตัวในอาชีพ (5) การตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพ และ (6) การตัดสินใจในการประกอบอาชีพ โดยสถานศึกษาและผู้สอนต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่ช่วยเพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนได้มีเตรียมความพร้อมและกำหนดเป้าหมายชีวิตด้านอาชีพของตนเองได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่าตัวอย่างที่สามารถประยุกต์ใช้สำหรับการพัฒนาความสามารถในการได้รับการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวได้นั้น คือ รูปแบบการจัดการศึกษาเพื่ออาชีพที่รัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ดำเนินการออกแบบการจัดการศึกษาในรูปแบบขั้นบันได แสดงระดับพัฒนาการด้านอาชีพ 4 ขั้น ได้แก่ (1) การสร้างแรงจูงใจในอาชีพ (2) การสร้างความเข้าใจในอาชีพ (3) การสำรวจขอบข่ายอาชีพ และ (4) การเตรียมพร้อมสู่อาชีพ ดังแผนภาพที่ 2.7



แผนภาพที่ 2.7 รูปแบบการจัดการศึกษาเพื่ออาชีพของรัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกา (Dykeman et al., 2001)

รัฐโอไฮโอ ประเทศสหรัฐอเมริกาออกแบบรูปแบบการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพไว้ดังนี้

1. การสร้างแรงจูงใจในอาชีพ เป็นกระบวนการสำหรับผู้เรียนก่อนระดับประถมศึกษาถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาเจตคติเชิงบวกต่อการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการเป็นส่วนหนึ่งของงาน กิจกรรมจึงประกอบไปด้วย การทัศนศึกษา (Field trips) การจัดนิทรรศการอาชีพ (Career fairs) การพัฒนาด้านตัวตน/สังคม (Personal/Social Development) และการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ (Career Counseling)

2. การสร้างความเข้าใจในอาชีพ เป็นกระบวนการสำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-2 มีเป้าหมายให้ผู้เรียนประเมินความเป็นไปได้ด้านอาชีพของตนเองในอนาคต และเตรียมความพร้อมเพื่อการประกอบอาชีพเหล่านั้น โดยโปรแกรมการสร้างความเข้าใจในอาชีพ ประกอบด้วย กิจกรรมการประชุมผู้เรียน/ ผู้ปกครอง โดยเน้นเรื่องอาชีพ แผนที่การประกอบอาชีพ เวลาที่เหมาะสมในการประกอบอาชีพและการประเมินความสนใจ และการเข้าถึงศูนย์การเรียนรู้ด้านอาชีพ

3. การสำรวจขอบข่ายอาชีพ เป็นกระบวนการสำหรับผู้เรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 - 4 มีเป้าหมายให้ผู้เรียนได้พิจารณาประสบการณ์ที่ได้มาครั้งแรก จากโอกาสการทำงานที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับความสนใจและความสามารถของแต่ละบุคคล/ แนวทาง/ แก่นของอาชีพ

4. การเตรียมพร้อมสู่อาชีพ เป็นกระบวนการสำหรับผู้เรียนที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ประกอบด้วยการศึกษาและเรียนรู้โลกอาชีพในภาพรวม และความเกี่ยวข้องของอาชีพที่ตนเลือกปฏิบัติกับอาชีพอื่นๆ เป็นการเตรียมฝึกทักษะในการทำงาน ความรู้ด้านเทคนิค ด้านพฤติกรรมในการทำงาน และทัศนคติในการทำงาน โดยการปูพื้นความรู้ในเชิงทฤษฎี และทักษะเพื่อการฝึกปฏิบัติจริงในการประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จึงเห็นได้ว่า การจัดการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ เป็นกระบวนการที่ต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกระดับชั้นของการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการยอมรับความหลากหลายและความแตกต่างของการทำหน้าที่ และการประกอบอาชีพในสังคม มีเจตคติ มองเห็นคุณค่า และแรงจูงใจในการพัฒนาความสำเร็จด้านอาชีพของตนเองต่อไป

5.4 การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

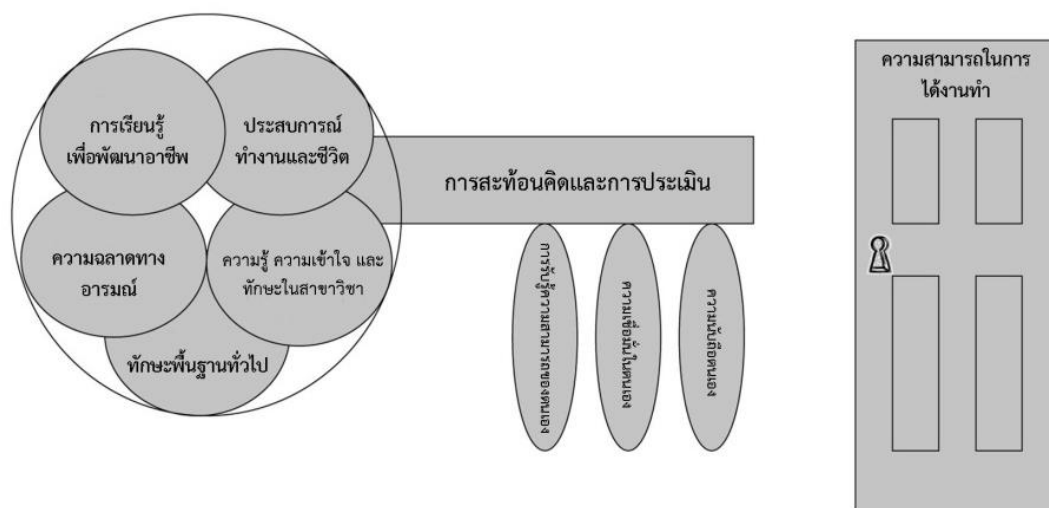
การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน เป็นการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ช่วยให้นักศึกษามีโอกาสในการประยุกต์ความรู้ ทักษะการทำงาน และทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพ ได้มีประสบการณ์จริงจากการทำงานก่อนสำเร็จการศึกษา และเอื้อให้องค์กรผู้ใช้บัณฑิตและสถาบันอุดมศึกษายังได้รับประโยชน์ในเชิงความร่วมมือและการพัฒนาปรับปรุงงานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน โดยสุเมธ แยมมุ่น (2547) ได้สรุปรูปแบบการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานไว้เป็น 9 รูปแบบ โดยสหกิจศึกษาเป็นเพียงกรณีหนึ่งเท่านั้น ดังแสดงในตารางที่ 2.8

ตารางที่ 2.8 การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

รูปแบบ	ลักษณะเฉพาะ
1. การกำหนดประสบการณ์ก่อนการศึกษา (Pre-course Experience)	หมายถึง การกำหนดประสบการณ์ในการทำงานเป็นคุณสมบัติเฉพาะของนักศึกษา ก่อนเข้ารับการศึกษา (Pre-requisite)
2. การเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course)	กำหนดระยะเวลาทำงานในระหว่างปีที่ศึกษา โดยทั่วไปอาจกำหนดให้ทำงาน 4 เดือน หรือทำงาน 3 เดือน สลับกับการเรียนในสถาบันอุดมศึกษา จนกว่าจะสำเร็จการศึกษา
3. สหกิจศึกษา (Cooperative Education)	กำหนดระยะเวลาทำงานไว้ชัดเจนในหลักสูตร เน้นการบูรณาการทางทฤษฎีและการปฏิบัติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจ้างงานของบัณฑิต
4. การฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้ หรือการติดตามพฤติกรรมการทำงาน (Cognitive Apprenticeship or Job Shadowing)	มุ่งเน้นการสังเกตพฤติกรรมและการซึมซับวัฒนธรรมองค์กรผู้ใช้บัณฑิต
5. หลักสูตรร่วมมหาวิทยาลัยและอุตสาหกรรม (Joint Industry University Course)	หลักสูตรที่ร่วมพัฒนาและอุดหนุนงบประมาณโดยองค์กรผู้ใช้บัณฑิตรวมทั้งการใช้บุคลากร และอุปกรณ์ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต
6. พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน (New Traineeship or Apprenticeship)	การฝึกงานที่มีการจัดระบบการเตรียมการฝึกงานในสถานที่หรือนอกสถานที่ ที่มีโครงสร้างการดำเนินงานชัดเจน
7. การบรรจุให้งานทำ หรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง (Placement or Practicum)	การพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ที่จำเป็นในอนาคต โดยจัดเวลาการฝึกปฏิบัติงานเพิ่มเติมในสถานการณ์จริง
8. ปฏิบัติงานภาคสนาม (Fieldwork)	การสำรวจหรือการสังเกตการณ์ทำงานในสถานที่จริงในระยะสั้น
9. การฝึกปฏิบัติจริงหลังการเรียนทฤษฎี (Post-course Internship)	การเสริมสร้างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายหลังสำเร็จการศึกษาภาคทฤษฎี

5.5 โมเดล CareerEDGE

CareerEDGE Model (Pool & Sewell, 2007) เป็นโมเดลที่อธิบายถึง องค์ประกอบของต่างๆ ที่สำคัญจำเป็นต่อระดับความสามารถในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต ซึ่งแต่ละองค์ประกอบล้วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในด้านอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาของตน โดยความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ในโมเดล CareerEDGE สามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 2.8



แผนภาพที่ 2.8 โมเดล CareerEDGE (Pool & Sewell, 2007)

จากภาพข้างต้น แสดงถึงองค์ประกอบในการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของนิสิตนักศึกษาของโมเดล CareerEDGE ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ทักษะพื้นฐานทั่วไป (Generic Skills) Yorke & Knight, 2002; Moon, 2004) ประกอบไปด้วย

- 1.1 จินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ (Imagination/ creativity)
- 1.2 การปรับตัว ความยืดหยุ่น (Adaptability/ flexibility)
- 1.3 ความเต็มใจในการเรียนรู้ (Willingness to learn)
- 1.4 การทำงานด้วยตนเอง การพึ่งตนเอง (Independent working/ autonomy)
- 1.5 การทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ (Working in a team)

1.6 ความสามารถทำงานภายใต้สภาพกดดัน (Ability to work under pressure)
 ความสามารถในการสื่อสารทางวาจา (Good oral communication)

1.7 การสื่อสารด้วยการเขียนเพื่อวัตถุประสงค์และผู้อ่านที่หลากหลาย
 (Communication in writing for varied purposes/ audiences)

1.8 ทักษะด้านตัวเลข (Numeracy)

1.9 การใส่ใจในรายละเอียด (Attention to detail)

1.10 การบริหารเวลา (Time management)

1.11 การร่วมรับผิดชอบ และร่วมตัดสินใจ (Assumption of responsibility and for making decisions)

1.12 ความสามารถในการวางแผน การประสานงาน และการดำเนินการ
 (Planning, coordinating and organizing ability)

1.13 ความสามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ (Ability to use new technologies)

1.14 การตระหนักรู้ถึงความเป็นธุรกิจ (Commercial awareness)

1.15 ทักษะเชิงธุรกิจ (Enterprise skills)

1.15.1 การริเริ่มสิ่งใหม่ (Initiative)

1.15.2 การแก้ปัญหา (Problem solving)

1.15.3 การมองเห็นและใช้ประโยชน์จากโอกาส (Identifying and working on opportunities)

1.15.4 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

1.15.5 การทำตัวให้เป็นประโยชน์ (Acting resourcefully)

1.15.6 การสนองตอบต่อสิ่งท้าทาย (Responding to challenges)

2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) (Moynagh & Worsley, 2005; Yorke & Knight, 2002; Jaeger, 2003)

3. การเรียนรู้เพื่อพัฒนาด้านอาชีพ (Career Development Learning) (Watts, 2006; Foster, 2006) หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับ

3.1 การรู้จักตนเองมากขึ้น

3.2 การคิดใคร่ครวญถึงสิ่งที่ตนเองรัก มีความสนใจ และมีความสุขที่ได้ทำ

3.3 การได้รับคำชี้แนะแนวทางด้านอาชีพที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพ และตัวตนของ
 นิสิตนักศึกษาการแสวงหาโอกาสและช่องทางในการได้รับการจ้างงาน

3.4 การนำเสนอตนเองเพื่อเป็นตัวเลือกแก่ผู้ว่าจ้างอย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 การตัดสินใจอย่างถ่วงถ่วงเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ

3.6 การเตรียมตัวเพื่อการหางานทำได้แก่ การสมัครงาน การเขียนประวัติตนเอง การเข้ารับการสัมภาษณ์งาน

4. ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ชีวิต (Experience-Work and Life) (HEFCE, 2002) เกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสในการฝึกประสบการณ์ในการทำงาน และการสร้างโอกาสให้นิสิตนักศึกษาได้ฝึกและพัฒนาสมรรถนะหลัก และทักษะในการทำงาน ซึ่งประสบการณ์ในการทำงาน จะทำให้นิสิตนักศึกษาเมื่อสำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตแล้วจะมีโอกาสในการได้รับการจ้างงานสูงขึ้น ด้วยเพราะผู้ว่าจ้างงานเห็นประโยชน์จากการที่นิสิตนักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และสามารถสะท้อนคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับ เพื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

5. การสะท้อนคิด และการคิดประเมินประสบการณ์การเรียนรู้ (Reflection and Evaluation) (Moon, 2004) โดยใช้การวางแผนพัฒนาส่วนบุคคล Personal Development Planning: PDP) เป็นเครื่องมือในการพัฒนานิสิตนักศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

5.1 การวางแผน บันทึก และสะท้อนคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะต่างๆ เพื่อการได้รับการจ้างงาน และการรู้จักตนเอง

5.2 การทำความเข้าใจว่าความรู้และทักษะพื้นฐานต่างๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างไร

5.3 การวางแผนด้านอาชีพที่เหมาะสมและอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง คือขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับตนเอง และการรู้จักตนเองของนิสิตนักศึกษา

5.4 การแสดงถึงศักยภาพในการทำงาน และความสามารถในการบริหารจัดการเส้นทางอาชีพในอนาคตของตนเองให้ผู้ว่าจ้างได้เห็น

6. เจตคติเกี่ยวกับตัวเอง ประกอบไปด้วย การรับรู้ความสามารถของตน (Self-efficacy) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) และความนับถือตนเอง (Self-esteem) เป็นตัวเชื่อมสำคัญระหว่างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ประสบการณ์ คุณลักษณะส่วนบุคคล และความสามารถในการได้รับการจ้างงานของนิสิตนักศึกษา

6.1 การรับรู้ความสามารถของตน ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ใน 2 เรื่อง คือ ประสบการณ์จากการได้ลงมือปฏิบัติงานหนึ่งๆ ด้วยตนเอง (Mastery experiences) และ ประสบการณ์จากการรับรู้ถึงการเป็นผู้ประสบความสำเร็จ (Vicarious experiences) (Bandura, 2005)

6.2 ความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่สังเกตได้จากอากัปกริยาและพฤติกรรมของนิสิตนักศึกษาที่แสดงออกถึงการให้ความมั่นใจกับตนเอง และการอยู่กับความเป็นปัจจุบัน (Goleman, 1998)

6.3 ความนับถือตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นจากการเชื่อในความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จ และการแสดงออกถึงความเชื่อนี้ให้ผู้อื่นได้รับรู้ (Lawrence, 1996) การมีความภาคภูมิใจในตนเองนี้ เกี่ยวข้องโดยตรงต่อความรู้สึกเคารพตนเอง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จะทำให้นิสิตนักศึกษา มีความคาดหวังต่อตนเองอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง และพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

5.6 การพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงาน

รูปแบบในการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต (EGE Project, 2005) ประกอบไปด้วยการดำเนินงานเพื่อพัฒนาบัณฑิตใน 4 ด้าน ได้แก่

5.6.1 การพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานผ่านหลักสูตร (Employability in the Curriculum) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถในการได้รับการจ้างงาน การประเมินหลักสูตร ความเป็นผู้ประกอบการ การเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงาน และการดำเนินกลยุทธ์เพื่อพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานให้กับนิสิตนักศึกษา

5.6.2 การวางแผนในการพัฒนาตนเอง (Personal Development Planning) ของนิสิตนักศึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินการวางแผนในการพัฒนาตนเองของบัณฑิต การบันทึกความสำเร็จในการพัฒนาตนเอง การสะท้อนคิด และการพัฒนาตนเอง และการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อการวางแผนในการพัฒนาตนเองของนิสิตนักศึกษา

5.6.3 การเรียนรู้โดยมีงานเป็นฐาน และการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงาน (Work-Based and Work-Related Learning) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำกับนิสิตนักศึกษา การทำงานบางช่วงเวลา และการทำงานในช่วงวันหยุด การทำงานเป็นอาสาสมัคร และการจัดหางาน

5.6.4 การเตรียมความพร้อมเพื่อการจ้างงาน และการประกอบอาชีพ (Employment and Careers) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการด้านอาชีพ การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตลาดแรงงาน และเป้าหมายในอาชีพ และการพัฒนาทักษะเพื่อการทำงาน

5.7 การเตรียมคนสู่อาชีพที่ต้องการ

Blank (1982) ได้อธิบายถึงเรื่องการเตรียมคนสู่อาชีพไว้ ด้วย The Vocational-Technical/ Generic Competency-based Training Model ว่าเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาและการฝึกอบรมในองค์การ รวมถึงการเตรียมคนเข้าสู่การจ้างงานของสถาบันอุดมศึกษาที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมทางอาชีพที่ต้องการทักษะเฉพาะที่จำเป็นต่อการทำงาน ตามภาระงานเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในอาชีพนั้นๆ แนวคิดนี้เป็นต้นแบบที่ประกอบด้วยรายละเอียดของหลักสูตรซึ่งเกิดจากมาตรฐานทักษะที่กำหนดขึ้นสำหรับความต้องการในลักษณะงานนั้นๆ โดยเน้นรูปแบบการ

เรียนรู้ตามกระบวนการขั้นตอนที่ออกแบบไว้ โดยหลักสูตรจะต้องสามารถนำไปสู่การสร้างทักษะความสามารถให้เกิดขึ้น ได้แก่ บุคคล ซึ่งจะเน้นที่เตรียมความพร้อมของบุคคลก่อนเข้าสู่การปฏิบัติงานในตำแหน่งงานที่องค์กรทั่วไปต้องการ ทั้งนี้ตัวแบบจะประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ รูปแบบนี้จะสร้างขึ้นเพื่อในการศึกษาในองค์การ (Blank, 1982 อ้างใน กฤษณ์ มีมุข, 2554)

รายละเอียดของ The Vocational - Technical/ Generic Competency - based Training Model เป็นรูปแบบการฝึกอบรมด้านอาชีพ ประกอบด้วยกระบวนการพัฒนา 12 ขั้นตอน โดยช่วงแรกประกอบด้วย 4 กิจกรรม (ขั้นตอนที่ 1-4) ที่อธิบายถึงทักษะความสามารถที่ต้องการในงานนั้นๆ ซึ่งการทำงานจะต้องแยกแยะ คัดเลือก และมีการกำหนดถึงคุณสมบัติ และช่วงหลังประกอบด้วย 8 กิจกรรม (ขั้นตอนที่ 5-12) ที่อธิบายต่อเกี่ยวกับการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเตรียมสู่การทำงาน โดยกระบวนการทั้ง 12 ขั้นตอนดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดและบรรยายลักษณะของอาชีพ (Identify and Describe Occupations) เป็นการกำหนดและบรรยายถึงสายงานอาชีพที่เจาะจง เพื่อสามารถในการจัดเตรียมรูปแบบการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีทางเลือกในการเข้าอบรมในโปรแกรมสายอาชีพต่างๆ ได้ตามที่ต้องการ โดย Blank (1982) กล่าวว่า “เมื่อผู้เข้าอบรมเข้าสู่การปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นอาชีพเฉพาะ จึงควรจัดโปรแกรมการฝึกอบรมทักษะ ไม่ใช่งานอาชีพกว้างๆ” ข้อมูลสายอาชีพนั้นเราสามารถค้นหาได้จากแหล่งต่างๆ โดยจะมีรายชื่อของสายอาชีพต่างๆ รวมทั้งคำบรรยายลักษณะงานประกอบเอาไว้ นอกจากนี้เรายังสามารถหาข้อมูลเหล่านี้ได้จากแหล่งอื่นๆ เช่น นายจ้าง พนักงาน สภาพแรงงานและฝ่ายการจัดการในสายอาชีพนั้นๆ รวมทั้งแหล่งประชาสัมพันธ์ทางด้านจัดการหางาน หรือจากวิทยากรผู้บรรยายก็ได้ คำบรรยายลักษณะงานที่ได้มาจากการคัดเลือกในตอนต้น เพื่อนำมากำหนดเป็นโปรแกรมฝึกอบรมนั้น ควรจะเป็นบรรยายที่มุ่งเน้น ในสภาพของความจริงในตลาดแรงงาน และต้องมีองค์ประกอบของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขการทำงานต่างๆไป ความสามารถพิเศษที่จำเป็นต้องการใช้เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ ระดับการฝึกอบรมที่ต้องดำเนินการจัดขึ้น รวมทั้งข้อกำหนดเรื่องใบอนุญาตประกอบอาชีพด้วย

2. การกำหนดคุณสมบัติพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นต่อผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites) เป็นการระบุเงื่อนไขสำคัญที่ผู้เรียนจะต้องมีหรือปฏิบัติให้ได้ก่อน เพื่อเป็นการประกันความสำเร็จในการเรียนรู้ เช่น ความรู้ ทักษะ ความถนัดที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ให้คำปรึกษาสามารถชี้แนะผู้เรียนในการเลือกโปรแกรมการเรียนให้เหมาะสมกับตนเอง เช่น ถ้าผู้เรียนเลือกเรียนในวิชากฎกติกาในการเล่นกอล์ฟ เพื่อไปประกอบอาชีพเป็นกรรมการผู้ตัดสินกีฬากอล์ฟ ผู้เรียนต้องมีความรู้ประสบการณ์ในการเล่นกอล์ฟมาก่อนเป็นอย่างดี หรือค่อนข้างดี หรือเช่นบุคคลที่ต้องการเป็นนักบินก็จะต้องมีสายตาสภาพดี สภาพร่างกายปกติ มีความสูงเพียงพอและเหมาะสมในการ

ใช้ร่างกายเพื่อการบังคับเครื่องบิน โดย Blank (1982) กล่าวว่า “ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานควรจะต้องมีความสามารถที่จำเป็นและเจตคติที่ดี”

3. การกำหนดและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติจริงในงาน (Identify and Verify Job tasks) เป็นการระบุและตรวจสอบหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติจริงของงานนั้นๆ เพราะว่าตั้งอยู่บนพื้นฐานความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ ดังนั้นตัวแบบจึงถูกสร้างขึ้นมาจากลักษณะงานที่พนักงานจะต้องปฏิบัติจริงเมื่อถูกจ้างงานเข้าสู่องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่นายจ้างต้องการ และจะเป็นคุณค่าที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งการวิเคราะห์ลักษณะงานต่างๆนี้ นอกจากนี้อาจการใช้คลังข้อมูลลักษณะงานจากสถาบันต่างๆ ก็สามารถช่วยในการตรวจสอบด้วยเช่นกัน รวมทั้งหากมีการร่วมมือระหว่างนายจ้างและพนักงานก็จะช่วยให้ขั้นตอนของการกำหนดลักษณะหน้าที่ของงานมีความสมบูรณ์มากขึ้น

4. การวิเคราะห์คุณสมบัติที่จำเป็นของงาน (Analyze Job Tasks and Add Necessary Knowledge Tasks) เป็นการวิเคราะห์คุณสมบัติซึ่งหมายถึงความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคคลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย Blank (1982) กล่าวว่า “การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการอธิบายและเขียนทักษะ ความรู้ ทัศนคติของบุคคลที่แสดงออกซึ่งความสามารถ จากผู้ที่ไม่สามารถทำงานได้” ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 6 ประการ ที่จะนำไปใช้ในการวางบทเรียน ดังนี้

- 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบของงานนั้นๆ
- 4.2 ความรู้เทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่างๆ
- 4.3 ความรู้พื้นฐานทางวิชาการ และข้อมูลที่เป็นต่อการทำความเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์
- 4.4 ความรู้และทักษะทางด้านความปลอดภัย
- 4.5 ความรู้ในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน
- 4.6 ทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การเขียนเป้าหมายสุดท้ายของผลงานที่ต้องการ (Write Terminal Performance Objectives: TPO) คือ วัตถุประสงค์ปลายทาง จะบรรยายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่จะต้องปรากฏออกมา เพื่อแสดงว่างานนั้นบรรลุผลแล้ว ซึ่งระบุถึงผลงาน ระดับคุณแผนแผนภาพที่ต้องการ และเกณฑ์การประเมินความเชี่ยวชาญของงานนั้นๆ นอกจากนี้ ใน TPO แต่ละรายการก็จะระบุถึงสิ่งที่ต้องทำ เงื่อนไขแวดล้อม และระดับคุณแผนแผนภาพที่ต้องทำ การทำ TPO อาจจะใช้ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ก็ได้ แต่ควรจะต้องผ่านการตรวจสอบจากคณะที่ปรึกษา ก่อนเพื่อดูว่า TPO นั้น ถูกต้องสอดคล้องกับระดับความสามารถในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานเข้าใหม่ในแต่ละอาชีพที่ต้องการหรือไม่ และ TPO

ควรได้รับการปรับปรุงอยู่เสมออีกด้วย โดยคำแนะนำของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและข้อมูลที่ได้รับจากประสบการณ์ของผู้เรียนที่ผ่านมา

6. การจัดเรียงลำดับงานและผลลัพธ์ที่ต้องการ (Sequence Tasks and Terminal Performance Objectives) เขียนรายชื่อถึงคุณสมบัตินั้นๆ โดยจะลำดับกิจกรรมซึ่งปฏิบัติกิจกรรมให้ได้ก่อนที่จะเริ่มกิจกรรมต่อไป โดยจะมีการใช้ผลย้อนกลับด้วย

7. การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงาน (Develop Performance Tests) เป็นการพัฒนาแบบทดสอบจาก TPO ที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานของงานในสายอาชีพนั้นๆ และช่วยให้มั่นใจได้ว่าความสามารถที่วัดและประเมินไปนั้น สามารถนำไปใช้กับงานได้จริง และมีเหตุผลสำคัญในการใช้แบบทดสอบ คือ แบบทดสอบจะต้องถูกพัฒนามาจากจุดประสงค์ปลายทางโดยใช้ 4 วิธี ดังนี้

7.1 กำหนดระดับความสามารถของผู้เรียน แต่ถ้าปฏิบัติได้ก็ไม่ต้องทดสอบ และจะทำให้ทราบว่าเริ่มเรียนจากกิจกรรมใดก่อน เพื่อระบุถึงความสามารถเบื้องต้น

7.2 ทดสอบย่อย เพื่อเป็นการให้ผลย้อนกลับ (Feedback) แก่ผู้เรียน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องกับวิธีการเรียนรู้

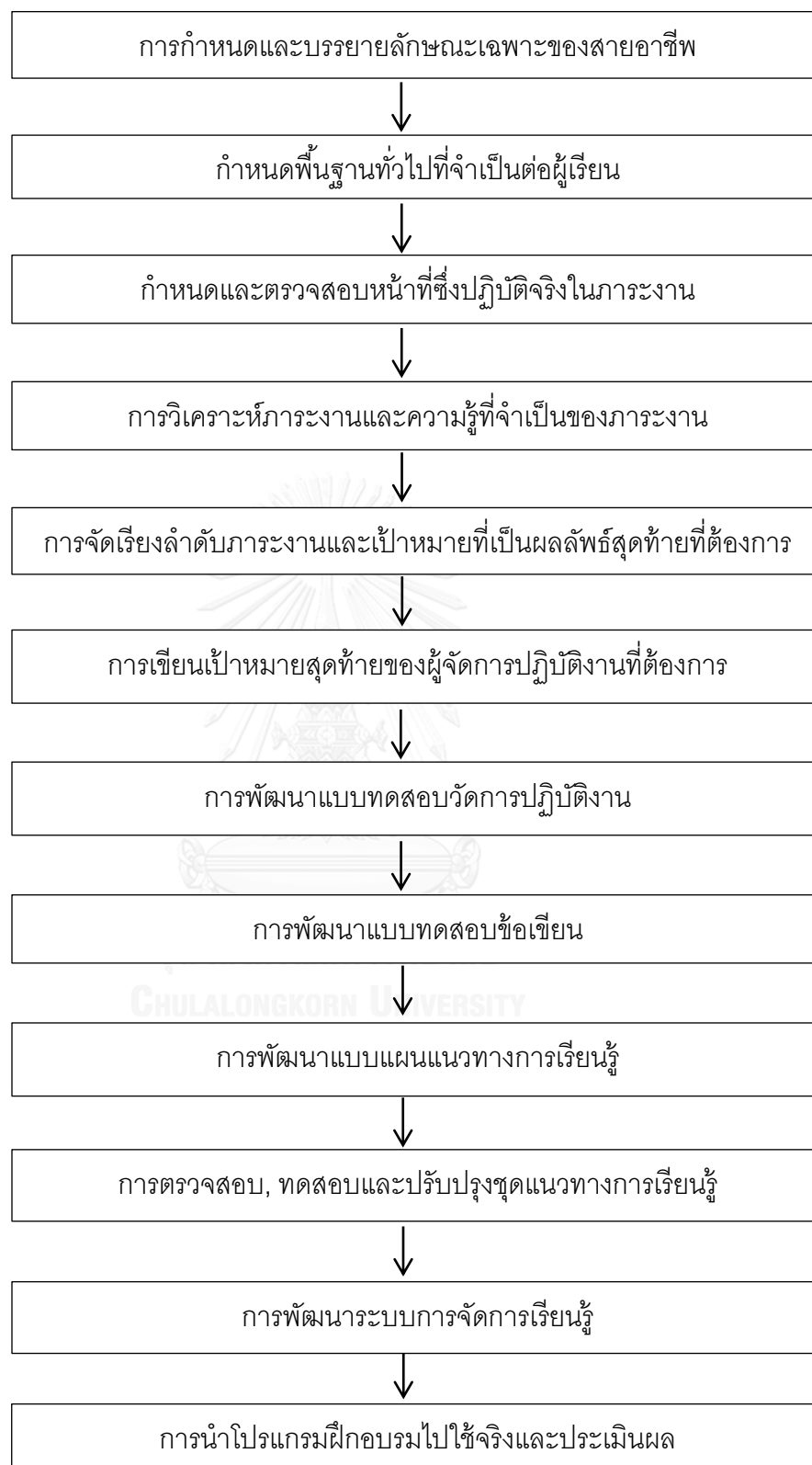
7.3 ประเมินความเชี่ยวชาญในระดับต่างๆ ในแต่ละขั้นที่จำเป็น โดยอาศัยผลสรุปรวบรวมสุดท้ายสุด เพื่อดูความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรม

7.4 ประเมินการตัดสินใจเกี่ยวกับโปรแกรมการอบรม เช่น เรื่องวัสดุอุปกรณ์ ประสบการณ์ และวิทยากร คณะกรรมการมาตรฐานจะตั้งคะแนนโดยผ่านเกณฑ์ตามระดับในสาขาอาชีพ และคะแนนตามค่าเฉลี่ยกลุ่มจะขึ้นอยู่กับกลุ่มที่จะตัดสินคะแนนแต่ละคน โดย Blank (1982) เสนอว่า การใช้คะแนนตามเกณฑ์มาตรฐานดีกว่าการใช้คะแนนตามค่าเฉลี่ยกลุ่มระหว่างกระบวนการและผลผลิต คือ ในระหว่างอบรมหรือปฏิบัติกิจกรรม ก็สามารถทดสอบได้โดยเน้นที่วิธีการกระบวนการ หรืออาจเน้นที่ผลผลิตได้ ซึ่งบางครั้งอาจวัดทั้งกระบวนการ และผลลัพธ์

8. การพัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน (Develop Written Test) เป็นการกำหนดทั้งประเภทแบบวัดความจำ และวัดการเรียนรู้ แต่จะต้องสามารถวัดให้สัมพันธ์ได้โดยตรงกับงานและประเมินถึงความชำนาญของผู้เรียนได้ โดยการทดสอบภาคปฏิบัติจะวัดโดยตรง แต่การทดสอบแบบเขียนตอบจะเป็นการประเมินความรู้ ความคิดรวบยอด และความจริงใจในทักษะการปฏิบัติ ดังนั้น แบบทดสอบควรมีหลายรูปแบบ เช่น การเขียนตอบ หรือแบบทดสอบแบบปรนัย

9. การพัฒนาแบบแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop Draft of Learning Guide) แนวทางการเรียนรู้จะออกแบบเพื่อช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการ (TPO) ได้ ซึ่งในแนวทางนั้นจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ คือ การแนะนำการเรียนรู้โดยชุดฝึกอบรมจะมีหลายส่วนที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์ปลายทาง และสามารถที่จะศึกษาด้วยตนเองได้ โดยชุดแนะนำการเรียนรู้ ประกอบด้วย 7 ส่วน ดังนี้

- 9.1 ข้อมูลแสดงรายละเอียดของงาน อธิบายถึงสิ่งที่จะต้องเรียน
- 9.2 บทกล่าวนำ อธิบายถึงความสำคัญของงาน เหตุผลที่ต้องเรียน เป็นคำแนะนำเบื้องต้น
- 9.3 เป้าหมายถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่เฉพาะเจาะจง รวมทั้งความเชี่ยวชาญในงานที่ต้องการ เป็นจุดประสงค์ปลายทาง บอกเงื่อนไข วิธีการปฏิบัติ และเกณฑ์มาตรฐาน
- 9.4 เป้าหมายที่สามารถบรรลุได้ ซึ่งจะแจกแจงออกมาเป็นส่วนย่อยๆ เพื่อมีขั้นตอนที่ง่ายในการเรียน หรืออาจจะระบุถึงความต้องการให้ผู้เรียนค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยอ่านหนังสือจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ เป็นจุดประสงค์ย่อย จะแบ่งงานออกเป็นกิจกรรมย่อยเรียงตามลำดับขั้น โดยให้ผู้เรียนอ่านหรือศึกษาจากสื่อ และให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยแหล่งที่จะพัฒนาเพื่อเสนอข้อมูลที่มีประสิทธิภาพทั้งทักษะ ความรู้ รวมถึงการใช้เวลา เงิน พลังงาน ในการพัฒนาและนำไปใช้ คือ หนังสือ นิตยสาร เอกสารคำสอน และสื่อต่างๆ เช่น สไลด์ ภาพยนตร์ วีดีโอ และแผ่นบันทึกเทป
- 9.5 ตรวจสอบด้วยตนเอง จะเป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้ตรวจสอบการเรียนรู้ได้ทันที และจะรู้ผลคะแนนทันที ซึ่งจะเหมาะสมกับการทดสอบย่อยเป็นระยะ
- 9.6 แบบทดสอบแบบเขียนตอบเพื่อประเมินความรู้ในงานที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
- 9.7 แบบวัดผลงานเพื่อประเมินความสามารถที่เกิดขึ้นจริงๆ ในการปฏิบัติงานเป็นแบบทดสอบภาคปฏิบัติ เพื่อประเมินทักษะการปฏิบัติงาน
10. การตรวจสอบ ทดลอง และปรับปรุงแนวทางการเรียนรู้ (Try Out, Field Test and Revise Learning Guides) การนำเอาแนวทางการเรียนรู้นั้นมาตรวจสอบและทดลองใช้กับผู้เรียน เพื่อหาข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุง พร้อมทั้งทำให้สามารถกำหนดเวลามาตรฐานที่เหมาะสมในการทดสอบได้ เริ่มโดยการทดสอบกับผู้เรียน 1-3 คน และนำมาปรับปรุงรูปแบบการเขียน ต่อจากนั้นจะมีการนำให้ผู้เรียนกลุ่มใหญ่อ่าน แล้วขอคำแนะนำ
11. การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ (Develop System to manage Learning) จะต้องเป็นการจัดการระบบในเรื่องของแผนการเรียนการสอนแก่ผู้เรียน เช่น การใช้ตารางแผนงาน ตารางเรียน เอกสารบันทึกผลการเรียน แบบระเบียบ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลความก้าวหน้า ความเชี่ยวชาญจากการเรียนรู้ และนำไปตัดสินเป็นผลการเรียนต่อไป นอกจากนี้การจัดเตรียมความพร้อมของสภาพแวดล้อมทั่วไปทางกายภาพ จะส่งผลทางบวกต่อการเรียนรู้ได้
12. การนำโปรแกรมฝึกอบรมไปดำเนินการประเมินผล (Implement and Evaluate Programs) จะต้องขึ้นอยู่กับธรรมชาติของโปรแกรม และลักษณะขององค์กรที่จะนำไปใช้โดยดำเนินการเป็นระบบที่สอดคล้องกันว่า ต้องอบรมอะไร โดยใคร เมื่อไร และต้องมีค่าใช้จ่ายเท่าใด ก่อนจะนำโปรแกรมไปใช้ ซึ่งผู้สอนสามารถจะใช้องค์ประกอบการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานการเรียนการสอนที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ในตัวแบบดังที่กล่าวมาแล้ว รวมทั้งขั้นตอนการประเมินผล โปรแกรมด้วย ซึ่งจะประเมินทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่ต้องการ โดยรูปแบบการฝึกอบรมนี้ ประกอบด้วย ภาระงานสำหรับผู้ที่จะจัดการฝึกอบรม 12 ขั้นตอน ดังแผนภาพที่ 2.9



แผนภาพที่ 2.9 การฝึกอบรม 12 ขั้นตอน ตามแนวคิดของเบลล์

สรุปได้ว่า รูปแบบการเตรียมคนเข้าสู่อาชีพตามแนวคิดของแบลงก์ (Blank, 1982) 12 ขั้นตอน นั้น ช่วงแรกในขั้นตอนที่ 1-4 เป็นการอธิบายถึงทักษะความสามารถ และคุณสมบัติที่ต้องการในงาน นั้นๆ และช่วงหลังในขั้นตอนที่ 5-12 เป็นช่วงของการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งหลักการในการ เรียนรู้ จำเป็นอย่างที่ต้องอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความจำแบบฝังลึก และให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างเหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการประกอบอาชีพ

5.8 การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ

5.8.1 ศูนย์ให้คำปรึกษาอาชีพ

การจัดให้บริการเรื่องศูนย์ให้คำปรึกษาอาชีพ เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการได้รับความช่วยเหลือด้านอาชีพของนิสิตนักศึกษา ทั้งในด้านการแนะแนวอาชีพ การให้คำแนะนำด้านอาชีพ และการเตรียมตัวเพื่อการประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งกระบวนการดำเนินงานของศูนย์ให้คำปรึกษา อาชีพในมหาวิทยาลัยตามแนวคิดของนีลลี (Neeley, 2004) ระบุถึงความจำเป็นในการจัดบริการให้ สอดคล้องกับความต้องการที่แตกต่างกันของผู้เข้ารับคำปรึกษา โดยแบ่งกลุ่มนิสิตนักศึกษาผู้เข้ารับ การปรึกษาแยกไปตามชั้นปีต่างๆ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2.9

ตารางที่ 2.9 กระบวนการให้บริการให้คำปรึกษาอาชีพในมหาวิทยาลัย

ผู้รับบริการ	ความต้องการ/กิจกรรมที่ให้บริการ	เป้าหมาย
นิสิตนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 (Freshman)	<ul style="list-style-type: none"> • การให้ข้อมูลสำหรับนักศึกษาใหม่ โอกาสทางการประกอบอาชีพ • ทำการประเมินความถนัด บุคลิกภาพ • ทำการเก็บรวบรวมเพิ่มงานส่วนบุคคล • หาข้อมูลด้านอาชีพเพิ่มเติม โดยเข้าฟังรายละเอียดงานอาชีพอื่นที่สนใจด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> • ทำให้ได้รู้จักเอง • สามารถปรับไปสู่งานอื่นที่สอดคล้องกับตน • การสำเร็จการศึกษา • ศึกษาต่อ • เริ่มเข้าสู่การทำงานจริง
นิสิตนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 (Sophomore)	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องการให้ช่วยเหลือการตัดสินใจเรื่องอาชีพ • ต้องการให้ช่วยทำความเข้าใจกับโลกของการทำงานจริง • ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่จัดไว้เพื่อค้นหางานอาชีพที่เหมาะสมกับตัวเอง • เข้าร่วมการอบรมระยะสั้นเพื่อการพัฒนาอาชีพ • ใช้ห้องสมุดอาชีพเพื่อค้นหางานตามที่ต้องการ 	<ul style="list-style-type: none"> • ทำให้ได้รู้จักเอง • สามารถปรับไปสู่งานอื่นที่สอดคล้องกับตน • การสำเร็จการศึกษา • ศึกษาต่อ • เริ่มเข้าสู่การทำงานจริง
นิสิตนักศึกษา ชั้นปีที่ 3 (Junior)	<ul style="list-style-type: none"> • ฝึกปฏิบัติงานกับสถานที่จริง เพื่อค้นหาทางเลือกให้ตัวเอง • เข้าร่วมฝึกอบรมระยะสั้นเพื่อฝึกทักษะทางกาย การใช้เครื่องมือต่างๆ • เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อการเขียนประวัติย่อ/การสัมภาษณ์งาน • หาข้อมูลการสมัครงานโดยเตรียมตัวดูวิดีโอเทปที่บ้านทักไว้เพื่อเตรียมการสัมภาษณ์งาน 	<ul style="list-style-type: none"> • ทำให้ได้รู้จักเอง • สามารถปรับไปสู่งานอื่นที่สอดคล้องกับตน • การสำเร็จการศึกษา • ศึกษาต่อ • เริ่มเข้าสู่การทำงานจริง
นิสิตนักศึกษา ชั้นปีที่ 4 (Senior)	<ul style="list-style-type: none"> • ให้ความช่วยเหลือเพื่อการเข้าสู่โลกของการทำงาน • เข้าร่วมในศูนย์อาชีพเพื่อเลือกงานที่ตรงกับทักษะและค้นหาความต้องการของผู้จ้างงาน • ร่วมงานวันนัดพบแรงงาน (Career day) • สรุปร่วมเพิ่มสะสมงานเพื่อเสนอตอนสมัครงาน • เข้าร่วมงานที่สถาบันจัดเพื่อให้สมัครงานได้ 	<ul style="list-style-type: none"> • ทำให้ได้รู้จักเอง • สามารถปรับไปสู่งานอื่นที่สอดคล้องกับตน • การสำเร็จการศึกษา • ศึกษาต่อ • เริ่มเข้าสู่การทำงานจริง

ที่มา: Neeley (2004), guidance and counseling

5.8.2 รูปแบบในการจัดการบริการแนะแนวและให้คำปรึกษาอาชีพ

เฮอร์ ครีเมอร์ และไนลส์ (Herr, Cremer & Niles, 2004) ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของงานแนะแนวอาชีพที่จัดขึ้นในสถาบันอุดมศึกษา เป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ 6 ประการ คือ (1) ช่วยในการเลือกสาขาวิชาที่สอดคล้องกับผู้เรียน (2) ช่วยประเมินและวิเคราะห์ตนเอง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานอาชีพ (3) ช่วยให้เข้าใจและตระหนักถึงความเป็นจริงของโลกแห่งการทำงาน (4) ช่วยในการตัดสินใจโดยการรับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ (5) ช่วยให้เข้าสู่โลกแห่งอาชีพด้วยความพร้อมและมีทักษะความสามารถอย่างเพียงพอที่จะผ่านการทดสอบการสัมภาษณ์และสร้างจุดขายให้กับตนเอง และ (6) ช่วยให้ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลได้

การจัดให้มีการบริการและแนะแนวอาชีพสามารถจัดได้ตามลำดับขั้น ตั้งแต่เริ่มให้การปฐมนิเทศเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกอบอาชีพ จนถึงการประเมินตัวเองของนิสิตนักศึกษา เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ค้นหาสิ่งที่ตนต้องการโดยให้รู้จักกับอาชีพต่างๆ ที่แตกต่างกันไป และเมื่อนักศึกษาค้นหาอาชีพที่ตนต้องการได้แล้ว ก็ควรจะต้องตั้งวัตถุประสงค์ในงานอาชีพไว้ว่า สิ่งที่ต้องการที่จะประกอบอาชีพคืออะไร และจะทำให้มองเห็นวิธีการบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้น แล้วจึงติดต่อขอสมัครเข้าทำงาน ประกอบกับรูปแบบกิจกรรมโดยทั่วไปที่สถาบันอุดมศึกษาอาจจัดให้บริการในงานแนะแนวอาชีพ ดังนี้

1. การอบรมสัมมนาระยะสั้น ในลักษณะของเวิร์คชอป (Workshop) หรือหลักสูตรเพื่อการปฏิบัติการ โดยผู้เข้ารับการอบรมจะมีโอกาสได้ฝึกฝนและได้รับประโยชน์ตรง
2. การให้คำปรึกษาเป็นคณะ (Group counseling) สามารถทำได้ในกลุ่มนิสิตนักศึกษาที่ประสบกับปัญหา หรือข้อข้องใจที่เป็นประเด็นเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ทำให้ไม่เสียเวลา และสามารถช่วยแนะแนวได้ในจำนวนที่มากขึ้น
3. การให้คำปรึกษาส่วนบุคคล (Individual counseling) โดยอาจารย์แนะแนวพูดคุยและให้คำแนะนำกับนิสิตนักศึกษา ภายใต้บรรยากาศที่เป็นส่วนตัวไม่มีผู้รบกวน และผู้ให้คำปรึกษาจะต้องให้คำรับรองว่าจะไม่นำเรื่องของผู้ที่รับคำปรึกษาไปกล่าวต่อผู้อื่นตามหลักจรรยาบรรณของนักแนะแนวในการให้คำปรึกษา
4. การให้คำปรึกษาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer counseling) เป็นลักษณะของกลุ่มเพื่อนที่ประสบปัญหาแบบเดียวกัน แล้วมานั่งคุยกันเพื่อแก้ปัญหาาร่วมกันด้วยการระดมความคิดร่วมกัน
5. การจัดวางตัวบุคคล (Placement) เป็นการประเมินและจัดวางตัวบุคคลให้สอดคล้องกับงาน ที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ และโมเดลการได้รับการจ้างงานข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต ประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นบริบททั้งภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษา หลักสูตร สาขาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน และตลาดแรงงาน อีกทั้งยังประกอบด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากหลายภาคส่วน ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษา ผู้สอน ผู้เรียน ผู้ว่าจ้างงาน ธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการบูรณาการองค์ประกอบของการพัฒนาดังกล่าวเพื่อพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตนั้น Harvey (2002) ได้สรุปไว้ในรูปแบบของแผนภาพที่ 2.10



แผนภาพที่ 2.10 โมเดลการพัฒนาการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต (Harvey, 2002)

ตอนที่ 6 แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ (Learning Need Analysis)

การวิเคราะห์และประเมินความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการจัดการศึกษา ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิเคราะห์และประเมินความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงต่างๆในการจัดการเรียนรู้ และการออกแบบการเรียนการสอนได้ ซึ่งวิธีการดังกล่าว ส่งผลสำคัญต่อกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเพื่อพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง (Continuing Professional Development: CPD) ทั้งนี้ การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ เป็นการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการออกแบบรูปแบบการสอนที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาเนื้อหาและเอกสารประกอบการเรียนให้ครอบคลุมกับสาระสำคัญที่เป็นความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน (Rossett & Sheldon, 2001) การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ ต้องประกอบด้วย การประเมินความต้องการเรียนรู้ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Formal and Informal Need Assessment) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เป็นจุดเริ่มต้นของการออกแบบระบบการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพได้อย่างแท้จริง (Grant, 2002)

โดยทั่วไปแล้ว การศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อระบุถึงช่องว่าง (Gap) ระหว่างระดับของทักษะ ความรู้ และความสามารถที่กลุ่มบุคคลหนึ่งมีอยู่ในปัจจุบัน เมื่อเทียบกับระดับที่องค์กร หรือบุคคลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง คาดหวังต่อกลุ่มบุคคลนั้นๆ และข้อมูลในเรื่องช่องว่างดังกล่าว จะนำไปสู่การตัดสินใจ หรือให้ข้อเสนอแนะในเรื่องแนวทางและวิธีการในการพัฒนาการฝึกฝน การให้ความรู้ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นมีทักษะ ความรู้ และความสามารถเพิ่มสูงขึ้นเท่ากับระดับที่คาดหวังไว้

นอกจากนั้นแล้ว การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ ได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อช่วยผู้เรียนในการประเมินระดับทักษะ ความรู้ และสมรรถนะของตนเอง โดยเทียบกับระดับเป้าหมายที่ตนเองได้ตั้งเอาไว้ การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ เป็นกระบวนการประเมินตนเอง เกี่ยวกับการรับรู้ถึงระดับความสามารถของตนเอง (Self-perceived Ability) ช่วยให้ผู้เรียนสามารถตระหนักถึงช่องว่างทางการเรียนรู้ (Learning Gap) ของตนเอง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการบรรลุเป้าหมายทางการเรียนรู้ (Learning Goals) อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยสำคัญอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายทางการเรียนรู้ ได้แก่ การเชื่อมโยงการศึกษาสู่การปฏิบัติ การส่งเสริมให้ความต้องการการเรียนรู้เกิดจากแรงจูงใจส่วนตัวของผู้เรียน และการเน้นย้ำเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้

6.1 ขั้นตอนของการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

ในทางทฤษฎีนั้น การวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ จะต้องเป็นขั้นตอนแรกที่เกิดขึ้นก่อน จะจัดให้มีการเรียนการสอน เพื่อระบุประเภทของกระบวนวิชาที่ผู้เรียนมีความต้องการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม หลักการดังกล่าวอาจกระทำไม่ได้ในทางปฏิบัติ เนื่องจากรายละเอียดและเงื่อนไขของหลักสูตรที่จัดการศึกษาอยู่ในปัจจุบัน ได้กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ต่างๆของผู้เรียนไว้อย่างชัดเจนแล้ว ซึ่งกรณีนี้ที่ผู้สอนไม่สามารถสร้างและนำเสนอเนื้อหา หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่างๆ ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรที่มีอยู่ได้นั้น ผู้สอนอาจจำเป็นต้องใช้วิธีการชักจูงผู้เรียนให้หันมาสนใจเนื้อหาที่ไม่ใช่ภาคบังคับ (Required Course/ Subject) แต่ผู้เรียนมีความจำเป็นต้องศึกษาเนื้อหาเหล่านั้นเพิ่มเติม ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนออกแบบ ขั้นตอนดำเนินการ และขั้นวิเคราะห์ตามลำดับ มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนออกแบบ

ในการออกแบบการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินสภาพปัจจุบัน ระบุปัญหาในเรื่องช่องว่างทางการเรียนรู้ ประเมินความต้องการที่มีต่อการเรียนรู้ (Demand for Learning) ระบุถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการเรียนรู้ ประเมินการดำเนินการเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนในปัจจุบัน ประเมินแนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เป็นไปได้ และแสวงหาข้อมูลด้านข้อจำกัดในการดำเนินงาน

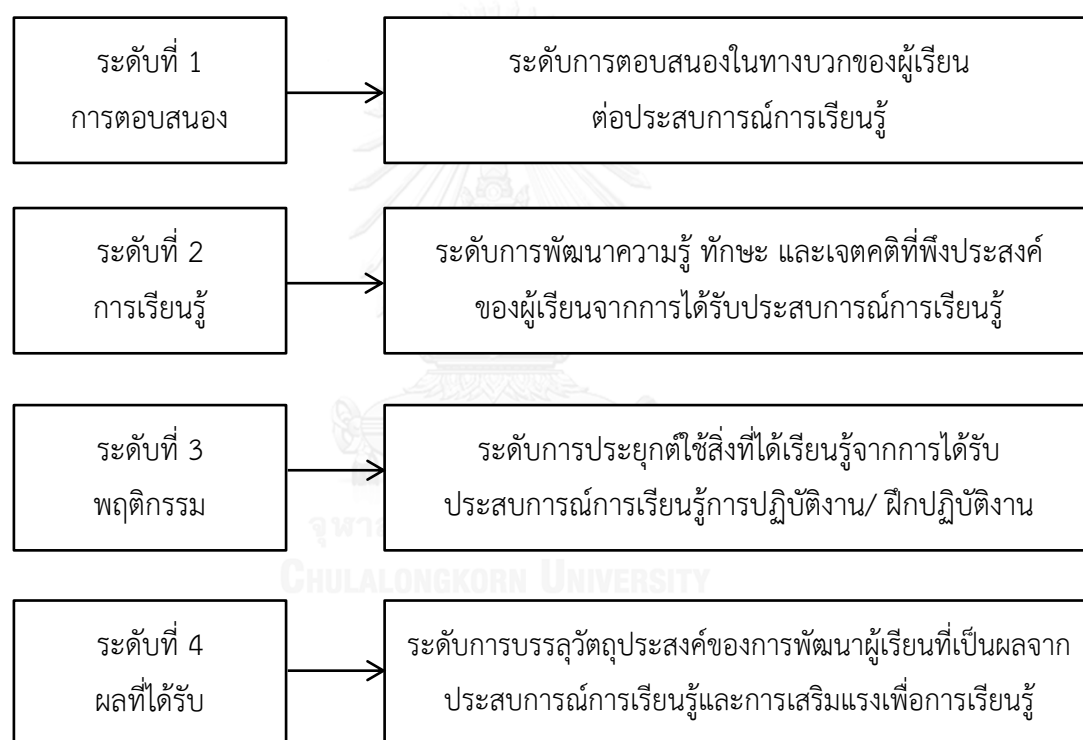
ขั้นตอนดำเนินการ

ในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการเรียนรู้ อาจทำได้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การใช้แบบสำรวจ การดำเนินกลุ่มสนทนา การสังเกต และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ทั้งนี้ สามารถเลือกเอาวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือจะผสมผสานวิธีการศึกษาหลายรูปแบบเข้าด้วยกัน

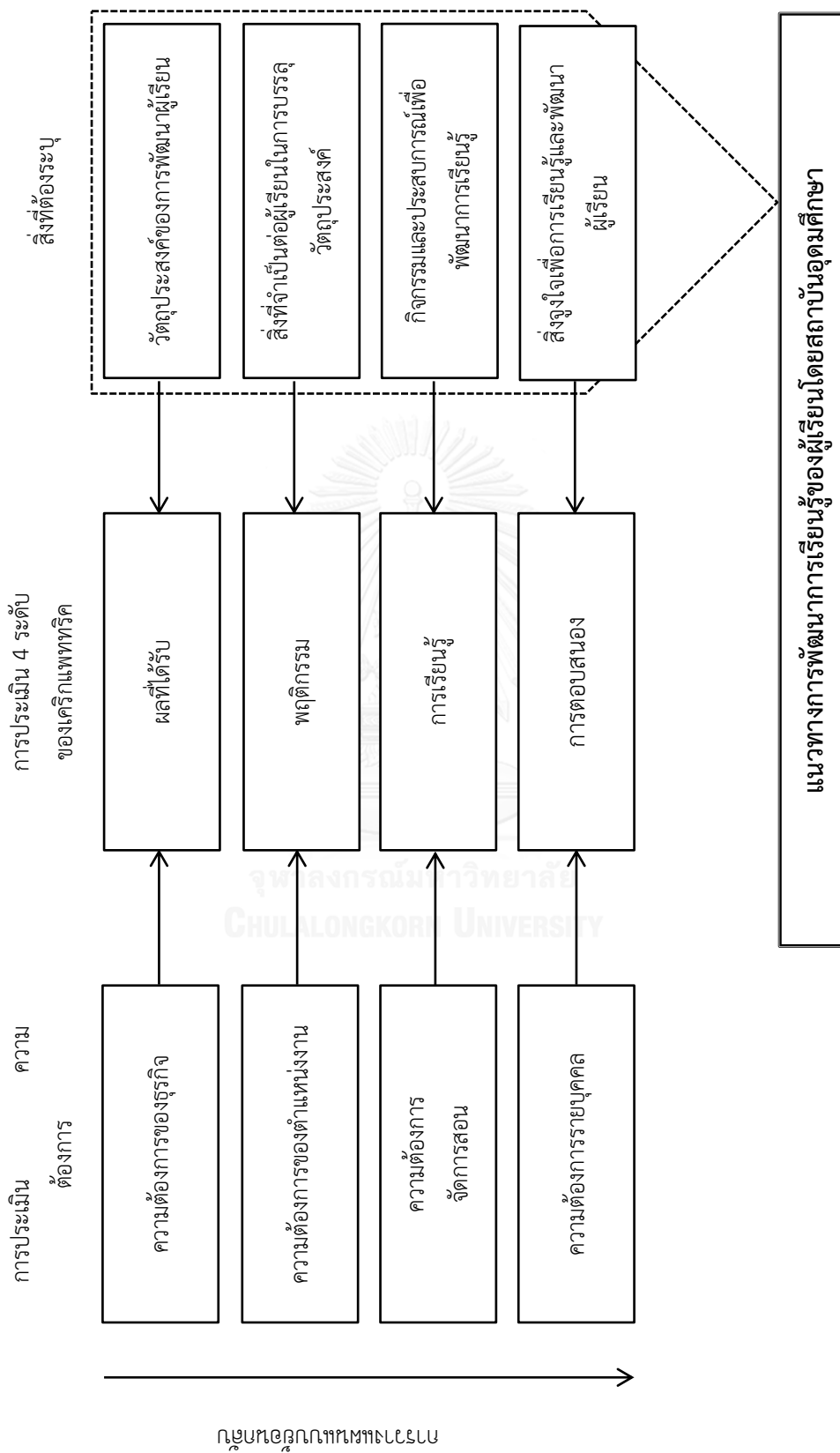
ขั้นวิเคราะห์

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการเรียนรู้ เป็นกระบวนการเพื่อระบุหัวข้อสำคัญของประเด็นที่ผู้เรียนต้องการเรียนรู้ โดยการจัดเนื้อหาต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่ เรียงลำดับ ความสำคัญของประเด็นต่างๆ และวิเคราะห์ประเด็นที่ผู้เรียนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงวิเคราะห์ถึงการแตกเสียงในความคิดเห็นเหล่านั้นพร้อมกันไปด้วย นอกจากนั้น ยังเป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์นัยสำคัญทางสถิติของข้อมูล ที่แสดงถึงแนวโน้มด้านความต้องการการเรียนรู้ที่ชัดเจน เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับความสามารถในการจัดการเรียนรู้ของผู้สอนว่าสามารถออกแบบกระบวนกรต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้นของผู้เรียนได้หรือไม่

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดโมเดลการประเมิน 4 ระดับของเคริกแพททริค (Kirkpatrick, 1978) เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน และนำผลการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ดังกล่าวไปกำหนดเป็นเป้าหมายทางการเรียนรู้ (Learning goals) 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 การตอบสนอง (Reaction) ระดับที่ 2 การเรียนรู้ (Learning) ระดับที่ 3 พฤติกรรม (Behavior) และระดับที่ 4 ผลที่ได้รับ (Outcome) แล้วจึงนำเป้าหมายทางการเรียนรู้ไปกำหนดเป็นวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในการออกแบบระบบการสอน (Instructional System Design: ISD) โดยสามารถประยุกต์ใช้แนวคิดรูปแบบการวางแผนย้อนกลับ (Backwards Planning Model) ของฟิลลิปส์ และฟิลลิปส์ (Phillips & Phillips, 2002) เพื่อกำหนดองค์ประกอบการเรียนรู้ในแต่ละรายวิชาได้ รายละเอียดแสดงได้ด้วยแผนภาพที่ 2.11 และ แผนภาพที่ 2.12 ดังนี้



แผนภาพที่ 2.11 โมเดลการประเมินผู้เรียน 4 ระดับของเคริกแพททริค (Kirkpatrick, 1978)



แผนภาพที่ 2.12 การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการการเรียนรู้ ตามแนวคิดการวางแผนย้อนกลับ (Phillips & Phillips, 2002)

แผนภาพที่ 2.11 และ 2.12 ข้างต้น อธิบายถึงขั้นตอนการได้มาของแนวทางการพัฒนาการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการพัฒนาผู้เรียน สิ่งที่เป็นต่อผู้เรียนในการบรรลุ วัตถุประสงค์ กิจกรรมและประสบการณ์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ และสิ่งจูงใจเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาผู้เรียน โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ความต้องการทั้ง 4 ระดับ ได้แก่ ความต้องการของธุรกิจ (Business Needs) ความต้องการของตำแหน่งงาน (Job Performance Needs) ความต้องการจัดการสอน (Teaching/Training Needs) และความต้องการรายบุคคล (Individual Needs) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความต้องการทั้ง 4 ระดับ จะเชื่อมโยงกับเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน 4 ระดับ ตามหลักการประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาของโดนัลด์ เคริกแพททริก (Kirkpatrick, 1978) ที่ประกอบไปด้วย การประเมินผลลัพธ์ การประเมินพฤติกรรม การประเมินการเรียนรู้ และการประเมินการตอบสนอง มีรายละเอียดดังนี้

1. การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้รู้ได้ว่าผู้เรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ นั้น มีความรู้สึกอย่างไรต่อกิจกรรมดังกล่าว พอใจหรือไม่ต่อสิ่งที่ได้รับจากกิจกรรม เช่น หลักสูตร เนื้อหาสาระ วิทยากร เอกสาร สถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ ระยะเวลา ฯลฯ การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง ต้องการประเมินจากปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีความหมาย และมีความเป็นจริง เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของกิจกรรมเป็นอันดับแรก ซึ่งวิธีการที่จะได้มาซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับปฏิกิริยาตอบสนองเป็นพื้นฐานที่มีความหมาย และตรงตามความจริงจากผู้เรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1.1 กำหนดให้แน่นอนชัดเจนลงไปว่า ต้องการได้รับข้อมูลอะไร เช่น ปฏิกิริยาตอบสนองของเนื้อหาหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม บรรยากาศการฝึกอบรม ฯลฯ

1.2 ออกแบบของเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลอย่างเหมาะสม

1.3 ข้อคำถามที่ใช้ ควรเป็นชนิดที่เมื่อได้รับข้อมูลหรือได้คำตอบแล้วสามารถนำมาแปลงเป็นตัวเลขแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณได้

1.4 กระตุ้นให้ผู้เรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมได้เขียนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อคำถามต่างๆ

1.5 ไม่ควรให้ผู้เรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม เขียนชื่อตนเองลงในแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ผ่านแบบสอบถามตามความเป็นจริง

2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) การประเมินขั้นนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะให้ผู้เรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความรู้ เกิดความเข้าใจ และทักษะอะไรบ้าง และมีเจตคติอะไรบ้างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งนี้เพราะความรู้ ทักษะ เจตคติ ล้วนเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน

3. การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) การประเมินขั้นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าผู้เรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม ได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ การประเมินผลในขั้นนี้เป็นสิ่งที่ยาก และต้องใช้เวลามากกว่าการประเมินในสองขั้นแรก เพราะจะต้องติดตามประเมินผลในสถานที่ทำงานจริงๆ ของผู้เรียน

4. การประเมินผลลัพธ์ (Results Evaluation) การประเมินในขั้นนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่าการเข้าร่วมกิจกรรมได้ก่อให้เกิดผลดีต่อตัวผู้เรียน และสถานประกอบการที่ผู้เรียนได้ไปปฏิบัติงานจริง ณ สถานที่นั้นๆ อย่างไรบ้าง เป็นการประเมินผลที่ต้องการจะเกิดขึ้นกับหน่วยงานที่จะเป็นผู้ใช้บัณฑิตในอนาคต

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยว สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาผู้เรียนตามความต้องการเรียนรู้ (Learning Needs Based- Student Development) โดยกำหนดถึง ทักษะ และความรู้ที่ผู้เรียนมีอยู่ในตัว ประเภทของทักษะ ความรู้ และสมรรถนะที่ผู้เรียนต้องได้รับการพัฒนาอย่างเฉพาะเจาะจง และระบุอย่างชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เรียนต้องการได้รับการตอบสนอง ทั้งในเรื่องความคาดหวัง และเป้าหมาย สร้างให้ผู้เรียนเกิดความต้องการต่อโปรแกรมหรือกิจกรรมที่จะจัดให้กับผู้เรียนในการพัฒนาคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ รวมถึงระบุทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการบรรลุเป้าหมาย ระบุถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการพัฒนา สร้างการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง เพื่อนำเสนอชุดเนื้อหา วิธีการถ่ายทอดเนื้อหา ช่วงเวลาที่เหมาะสมต่อการจัดกิจกรรม และรูปแบบการพัฒนาที่ตรงกับความต้องการการเรียนรู้ของผู้เรียนมากที่สุด กำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นจากการพัฒนาการเรียนรู้ และนำเสนอกลไกการวัดประเมินระดับการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

ในการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนที่เชื่อมโยงเนื้อหาของรายวิชาในโครงสร้างหลักสูตรท่องเที่ยวเข้ากับการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ประกอบด้วย การประเมินความต้องการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานในสาขาใน 4 ลักษณะ ได้แก่

1. การวิเคราะห์ความต้องการของธุรกิจ เป็นการประเมินด้านผลที่ได้รับ (ผลผลิต) จากกระบวนการจัดการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษา เป็นการเปรียบเทียบระดับคุณภาพบัณฑิตกับความคาดหวังที่ธุรกิจหรือผู้ประกอบการในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่มีต่อบัณฑิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับการวาดภาพอนาคตของบริบทธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ประกอบการ เพื่อกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการพัฒนาผู้เรียนในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2. การวิเคราะห์ความต้องการของตำแหน่งงาน เป็นการประเมินด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ หรือคุณลักษณะที่ถูกกำหนดไว้สำหรับตำแหน่งงานต่างๆของสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน เพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายการพัฒนาตนเองของผู้เรียนในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3. การวิเคราะห์ความต้องการจัดการเรียน เป็นการประเมินด้านการเรียนรู้ เมื่อเทียบกับเป้าหมายด้านผลลัพธ์การเรียนรู้ของบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สถาบันอุดมศึกษาได้ตั้งเอาไว้ เพื่อกำหนดเป็นรูปแบบกิจกรรม และประสบการณ์พัฒนาการเรียนรู้ที่สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้กับผู้เรียนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

4. การวิเคราะห์ความต้องการรายบุคคล เป็นการประเมินด้านการตอบสนองของผู้เรียนที่มีต่อการได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการประเมินความต้องการการเรียนรู้ทางตรง ผู้เรียนสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยให้ผู้เรียนทำการประเมินตนเองเกี่ยวกับคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อระบุดึงการสร้างสิ่งจูงใจ และแรงจูงใจเพื่อการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองของผู้เรียนในสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

6.2 รูปแบบการเรียนการสอน และการระบุความต้องการเรียนรู้

การออกแบบระบบการสอน (Instructional System Design: ISD) เป็นกระบวนการที่ใช้ในการจัดการบทเรียน เพื่อกำหนดเป็นรูปแบบการสอน (Instructional Model) ซึ่งหมายถึง แนวทางกระบวนการ หรือกลยุทธ์ในการนำเสนอเนื้อหาและจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ตามขั้นตอนและวิธีการที่มีผู้เชี่ยวชาญคิดค้นขึ้น ซึ่งสังเคราะห์มาจากหลักการศึกษาระบบและเงื่อนไขการเรียนรู้ ทั้งนี้ นักการศึกษาจำนวนมากได้นำเสนอรูปแบบการสอนไว้อย่างหลากหลาย เช่น รูปแบบการสอน ADDIE (ADDIE Model) และรูปแบบการสอนของเจอโรลด์ เคมป์ (Kemp, 1990) แม้ว่าแต่ละรูปแบบจะมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียด แต่หลักการและแนวคิดในการออกแบบจะไม่แตกต่างกันมากนัก ด้วยรูปแบบการสอนส่วนใหญ่ล้วนนำเอาหลักคิดของวิธีการระบบ (System Approach) ที่เริ่มต้นด้วยขั้นตอนที่สำคัญที่สุด คือ การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบที่หนึ่งของระบบการจัดการเรียนการสอนของเคมป์ (Kemp, 1990: 1-10) ที่ได้กำหนด

ขั้นตอนของการวิเคราะห์ความต้องการทางการเรียนรู้ การกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ และการจัดลำดับความต้องการและความจำเป็น ไว้เป็นขั้นตอนแรกเช่นกัน

6.3 หลักการเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self-Directed Learning)

การออกแบบกระบวนการเรียนการสอน ที่เริ่มต้นจากการให้ผู้เรียนระบุความต้องการการเรียนรู้ของตนเองนั้น เป็นกระบวนการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง ซึ่งมีจุดมุ่งหมายหลักในการให้ผู้เรียนรับผิดชอบในการวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล ความก้าวหน้าของการเรียนของตนเอง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถถ่ายโอนการเรียนรู้และทักษะที่เกิดจากการเรียนจากสถานการณ์หนึ่งไปยังอีกสถานการณ์หนึ่งได้ ดิกสัน (Dixon, 1992) อธิบายว่า การเรียนรู้แบบนำตนเองเป็นกระบวนการที่ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ของตนเอง ตั้งเป้าหมายในการเรียน แสวงหาผู้สนับสนุน แหล่งความรู้สื่อการศึกษาที่ใช้ในการเรียนรู้ และประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง

ทองจันทร์ หงส์ดารมภ์ (2531) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบนำตนเองเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนริเริ่มแสวงหา เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การหาความจำเป็นของการเรียนรู้ของตน (Learning Needs) การตั้งเป้าหมายของการเรียนรู้ (Learning Goals) การแสวงหาแหล่งความรู้ (Learning Sources) การเลือกวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม (Learning Strategies) และการประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Evaluation) นอกจากนั้นแล้ว การเรียนรู้แบบนำตนเอง ยังมุ่งเน้นการดำเนินการที่ผู้เรียนช่วยเหลือตนเองในการเรียนรู้ ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มในความอยากรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วทำการวางแผนการศึกษาค้นคว้าต่างๆ ด้วยตนเองไปจนจบกระบวนการเรียนรู้ จากความหมายของการเรียนรู้แบบนำตนเองข้างต้น จึงพอจะสรุปได้ว่าเป็นกระบวนการศึกษาของบุคคลที่เริ่มต้นจากความต้องการการเรียนรู้ มีการกำหนดจุดมุ่งหมาย มีการวางแผนการเรียนรู้ สามารถระบุแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ได้ มีการวัดและประเมินผลตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

นอกจากในทางอุดมศึกษาแล้ว การระบุความต้องการการเรียนรู้ ยังเป็นกระบวนการสำคัญในสาขาการแพทย์และการพยาบาลด้วยเช่นกัน ดังเห็นได้จากรายงานการประเมินตนเอง สำหรับฝ่ายทรัพยากรบุคคล ประจำปี พ.ศ. 2556 ของคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ในหัวข้อการสร้างระบบการพัฒนาและเรียนรู้สำหรับบุคลากร ที่ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความจำเป็นและความต้องการทางการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร เพื่อจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการทางการเรียนรู้ดังกล่าว และกำหนดแนวทางในการประเมินประสิทธิผลของระบบการพัฒนาและเรียนรู้ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบการพัฒนาและเรียนรู้ของบุคลากร นอกจากนั้น วิทยาลัยแพทยศาสตร์ ของ The Royal Australasian (CIPD, 2006) ยังได้สร้างเครื่องมือวิเคราะห์ความต้องการทางการเรียนรู้ในระบบออนไลน์ (Learning Need Analysis (LNA) Online Tool) เพื่อศึกษาความต้องการทางการเรียนรู้ของนักศึกษาแพทย์ โดยระบุเป็นช่องว่างทางการเรียนรู้ (Gaps

in Learning) ทั้งในรูปสมรรถนะ ทักษะ และสิ่งที่ควรปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดแผนการเรียนรู้ในกิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานพยาบาลของนักศึกษาแพทย์ อีกทั้งจากการศึกษาในเรื่องความต้องการทางการเรียนรู้ของนักศึกษาในกลุ่มที่ยังคงทำงานเต็มเวลาขณะศึกษา ที่เรียกว่า “Foundation Degree Students” หรือ “Work-based Learners” ของมหาวิทยาลัยแอสตัน ประเทศอังกฤษ โดย เซกวี-เอ็กเซล (Nzekwe-Excel, 2012) พบว่า นักศึกษามีความต้องการทางการเรียนรู้ทั้งจากมหาวิทยาลัย (Learning Needs from Institution) และจากผู้ว่าจ้าง (Learning Needs from Employees) โดยผลการศึกษาระบุถึงความต้องการทางการเรียนรู้ที่ได้รับการตอบสนอง (met learning needs) ที่เรียกว่า “ประสบการณ์การเรียนรู้ทางบวก” (Positive Learning Experience) และความต้องการทางการเรียนรู้ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (unmet learning needs) เพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยและผู้ว่าจ้างต่อการพัฒนาระบบการเรียนรู้ของนักศึกษาตามความต้องการทางการเรียนรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซูลิรัตน์ จันทรเชื้อ (2546) ได้ศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการเพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในทัศนะนายจ้างหรือผู้บริหารองค์การของหน่วยงานต่างๆ ในตลาดแรงงาน และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวในทัศนะของผู้บริหารหรือนายจ้างที่จำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และความรู้ความสามารถพิเศษ รวมทั้งศึกษาแนวโน้มของความพึงพอใจในการจ้างงาน/ การรับบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเข้าทำงาน เพื่อหาแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องและสนองความต้องการของหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน วิธีการที่ใช้ในการศึกษา คือ ศึกษาจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และศึกษาจากภาคสนาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผ่านทางอาจารย์นิเทศซึ่งไปนิเทศนักศึกษาฝึกงาน ฝากนักศึกษาฝึกงานบางคนไปให้หัวหน้าหน่วยงานโดยมีหนังสือนำ และผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถามไปยังแหล่งข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วย จำนวน 99 แห่ง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร จำนวน 295 คน สรุปข้อค้นพบจากผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ จากคำถามปลายเปิด 30 ข้อ กลุ่มประชากรแสดงความคิดเห็นรวมว่ามีลักษณะสำคัญมาก 16 ลักษณะ และลักษณะที่สำคัญอย่างยิ่ง 13 ลักษณะ ดังนี้

- 1.1 มีการแสวงหาความรู้จากสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวใหม่ๆ อยู่เสมอ
- 1.2 มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติเป็นอย่างดี
- 1.3 มีความสามารถใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 1.4 มีความรู้ตรงศาสตร์อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 1.5 มีความสามารถในการประสานงาน การทำงานเป็นทีมเพื่อประสิทธิผล
- 1.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.7 มีความสามารถในการเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ และงานใหม่ได้ดีและรวดเร็ว
- 1.8 มีความสามารถด้านการจัดการส่วนหน้าเป็นอย่างดี
- 1.9 มีความสามารถด้านการโน้มน้าวจิตใจลูกค้าและผู้ใช้งาน
- 1.10 มีศรัทธา จริงใจ และซื่อสัตย์ สุจริตในหน้าที่การทำงาน
- 1.11 มีความรับผิดชอบ ขยัน เสียสละ อดทน และละเอียดรอบคอบ
- 1.12 มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- 1.13 มีระเบียบ อุทิศตน และเป็นผู้ตรงต่อเวลา

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตท่องเที่ยวมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระหว่างประชากรผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มต่างๆ และตัวแปรอื่นๆ ดังนี้

- 2.1 จำแนกตามเพศชายและหญิง ไม่พบความแตกต่างของคุณลักษณะรวม ทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- 2.2 จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
- 2.3 จำแนกสถานภาพ ตามตำแหน่ง ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
- 2.4 จำแนกตามความสามารถประสบการณ์การทำงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
- 2.5 จำแนกตามสถานภาพการศึกษา พบว่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
- 2.6 จำแนกตามสถานภาพความรู้ความสามารถพิเศษ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

3. แนวโน้มของความพอใจการทำงานและการจ้างบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า หัวหน้าหน่วยงานที่นักศึกษาฝึกงานหรือประจำทำงานอยู่ มีความพอใจในพฤติกรรมการทำงานในระดับมาก จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.40 และพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.60 นอกจากนี้ยังจ้างหรือหัวหน้าหน่วยงานแสดงความประสงค์จะรับบัณฑิตอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสถาบันเข้าทำงานในหน่วยงาน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.20 มีเพียง 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.80 เท่านั้นที่ปฏิเสธการรับบัณฑิตอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสถาบันเข้าทำงานในหน่วยงาน

ัญญา แห่งุ่น (2539) กล่าวถึง คุณลักษณะบุคลากรที่ต้องการในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ มีใจรักงานบริการ มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้อย่างคล่องแคล่ว ชยัน ซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบสูง โดยเสนอคุณลักษณะบุคลากรในธุรกิจบริษัทนำเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจภัตตาคาร โดยสรุปในตารางที่ 2.10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.10 เปรียบเทียบคุณลักษณะบุคลากรที่ต้องการในธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

บริษัทนำเที่ยว	โรงแรม	ภัตตาคาร
1. สุขภาพดี	1. ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี	1. ความซื่อสัตย์
2. ความซื่อสัตย์	2. ความซื่อสัตย์	2. สุขภาพดี
3. ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี	3. สุขภาพดี	3. บุคลิกภาพดี สุภาพ
4. ความอดทนสูง	4. ความอดทนสูง	4. ความอดทนสูง
5. ความรู้คอมพิวเตอร์	5. ความรู้ภาษาต่างประเทศ อื่นๆ	5. ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี
6. ความรู้ภาษาต่างประเทศ อื่นๆ	6. สามารถใช้คอมพิวเตอร์	6. ชยัน กระตือรือร้น ลู่งาน ฉลาด มีน้ำใจ รักษา ผลประโยชน์

จากนั้นผู้วิจัยได้เสนอแนะว่า ผู้สมัครควรผ่านการสอบทั้งความรู้ทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย วิชาสังคมวิทยา ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วรรณคดี ศิลปะ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และการสอบสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบทัศนคติและบุคลิกภาพ โดยกล่าวสรุปถึงคุณสมบัติของผู้สมัครสอบถ้าเรียนในโปรแกรมธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่มีสุขภาพดี แข็งแรง ส่วนสูงระหว่าง 155-170 เซนติเมตร มีน้ำหนักตัวสัมพันธ์กับส่วนสูง (ใบสมัครมีช่องว่างให้เติมส่วนสูงกับน้ำหนักตัวไว้ด้วย) เพื่อที่เจ้าหน้าที่จะได้ตรวจสอบโดยการคิดคำนวณ Body Mass Index

2. สายตาปกติ ไม่สวมแว่นสายตา ไม่สวมหมวก ไม่เป็นโรคผิวหนัง ไม่ติดยาเสพติด สุรา บุหรี่

3. จบการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 ควรเป็น สายศิลป์-ภาษา หรือ ปวช. คหกรรมศาสตร์ ภาษา-คอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีพื้นฐานความรู้ที่เหมาะสมกับสาขาวิชา

4. มีใจรักงานบริการผู้อื่น มีความอดทน มีความรับผิดชอบ มนุษยสัมพันธ์ดี สามารถทำงานเป็นทีมได้ และใช้ชีวิตในสังคมระดับล่างได้

นอกจากนี้ อรพินท์ ศิริบุญมา (2538) ยังได้ศึกษาความต้องการในการใช้ภาษาต่างประเทศในตลาดแรงงานการโรงแรม และการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยปรากฏว่า ตลาดแรงงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ มีความต้องการใช้ภาษาอังกฤษเป็นอันดับหนึ่ง ภาษาฝรั่งเศสเป็นอันดับสอง ภาษาเยอรมันและภาษาญี่ปุ่น เป็นอันดับสามและสี่ เพื่อสื่อสารกับผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ ดังนั้น ในตลาดแรงงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่มเติมในระดับมาก คือ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในภาษาอังกฤษ รองลงมา คือ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน และภาษาญี่ปุ่น

รอส (Ross, 1997) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพในสาขาท่องเที่ยวและสาขาที่เกี่ยวข้อง พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) การรับรู้เกี่ยวกับความสำเร็จ (Success Perception) และกลยุทธ์ในการแสวงหางาน (Job Acquisition Strategies) เป็นตัวแปรสำคัญ 3 อันดับแรกที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพด้านท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยในเรื่องแรงจูงใจ และการรับรู้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แอร์รี่ และฟรอนทิสตี (Airey and Frontistis, 1997) ที่ศึกษาเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศอังกฤษและประเทศกรีซแล้ว พบว่า เจตคติของบุคคลต่ออาชีพ (Attitudes to Career) ของผู้ปฏิบัติงานในสาขาการท่องเที่ยวนั้น ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) และประสิทธิภาพในการทำงานด้านท่องเที่ยวและบริการ

มหาวิทยาลัยซัทเทิร์นครอส (Southern Cross University, 2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะโดยทั่วไปของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวในประเทศออสเตรเลีย ซึ่งประกอบด้วย ทักษะในการบริการลูกค้า การให้ความสำคัญกับรายละเอียด การปรับตัวและความยืดหยุ่นในการทำงาน ทักษะการบริหารจัดการความสัมพันธ์ ทักษะการขายและการตลาด ทักษะการจัดการทั่วไป และความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนำมากำหนดเป็นคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัย 11 ด้าน ได้แก่ (1) ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ และการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว (2) ความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการทั้งในระดับท้องถิ่น และในระดับนานาชาติ (3) การตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบเชิงวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ อันเกิดจากการบริหารจัดการและการดำเนินงานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (4) ความเข้าใจเชิงลึกที่มีต่อทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และการบริหารงานด้านท่องเที่ยวและบริการ (5) ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และความเข้าใจที่มีต่อตนเองและผู้อื่น (6) ความอดทนต่อความหลากหลายและความขัดกันของวัฒนธรรมนานาชาติ และสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม (7) ความเข้าใจต่อมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาอาชีพ (8) การเป็นผู้ที่เรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต รู้จักสะท้อนคิด และแสวงหา

ข้อมูลเพื่อเป็นความรู้ (9) คิตรีเริ่มสร้างสรรค์ คิตเชิงกลยุทธ์ และคิตวิเคราะห์ ด้วยทักษะการแก้ปัญหา
ขั้นสูง (10) ความเข้าใจต่อความเป็นพลวัตรของทีม และความสามารถในการเป็นสมาชิกที่มี
ประสิทธิภาพสูงให้กับทีม และ (11) แสดงออกถึงเจตคติต่องานในทางบวก และการปฏิบัติหน้าที่
อย่างมีคุณธรรมเพื่อผลลัพธ์แห่งความสำเร็จ

พาเลนทีแรน และคณะ (Palenthiran et al, 2006) ศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่มีความ
ความสามารถรอบด้าน พบว่า การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานดังกล่าว เกิดจากความ
บริบูรณ์ด้านคุณลักษณะของบุคคลใน 3 ด้าน คือ การบรรลุเป้าหมายในเชิงวิชาการ (Academic
Achievements) การมีทั้งทักษะทางเทคนิค และทักษะระหว่างบุคคลที่ได้รับการพัฒนาจาก
สถาบันอุดมศึกษา และการให้คุณค่าส่วนบุคคล (Personal Values) ที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงดูของ
ครอบครัว สภาพแวดล้อมที่เติบโตมา และประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผล
การศึกษาเรื่อง “A Summary of the graduate outlook survey” ที่ระบุว่า ทักษะการสื่อสาร
และผลการเรียนที่ดี (Good grades) เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต
(Graduate Career, 2007)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะบัณฑิตและผู้ปฏิบัติงานสาขาการท่องเที่ยว
ข้างต้น พบว่า มหาวิทยาลัยหลายแห่งในประเทศออสเตรเลีย ให้ความสำคัญกับการกำหนด
คุณลักษณะที่เหมาะสมให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของตนสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.11

ตารางที่ 2.11 คุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยกรีฟิท (2006)	มหาวิทยาลัยแมอร์ตอค (2006)	มหาวิทยาลัยแคนเบอร์รา (2002)	มหาวิทยาลัยชาร์ลส์ตัน (2006)	มหาวิทยาลัยควีนส์แลนด์ (2006)	มหาวิทยาลัยวิกตอเรีย (2006)
<ol style="list-style-type: none"> มาตรฐานวิชาการ ความเท่าเทียมและเสมอภาค ความรับผิดชอบของพลเมือง การเคารพต่อความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสาร ทักษะการแก้ปัญหา การวิเคราะห์ประเมิน การทำงานด้วยตัวเอง การทำงานเป็นทีม การสร้างสรรค์และ ความมีนวัตกรรม คุณธรรมจริยธรรมทางสังคม วิชีพ และสิ่งแวดล้อม 	<ol style="list-style-type: none"> การสื่อสาร การคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การพึ่งตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต คุณธรรม จริยธรรม ความยุติธรรมทางสังคม รอบรู้เกี่ยวกับโลก ความรู้สหสาขาวิชา ความรู้เชิงลึกในสาขาวิชา 	<ol style="list-style-type: none"> การสื่อสาร ความรู้ด้านข้อมูลและตัวเลข ทักษะด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทักษะการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการปฏิบัติงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อสังคม การเรียนรู้ตลอดชีวิต คุณลักษณะส่วนบุคคล 	<ol style="list-style-type: none"> ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการวางแผนและการจัดการ ทักษะการบริหารจัดการตนเอง ทักษะด้านการริเริ่มและทักษะเชิงธุรกิจ ทักษะการเรียนรู้ ทักษะการสื่อสาร ทักษะทำงานเป็นทีม 	<ol style="list-style-type: none"> การพูดภาษาที่สาม การคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล การให้รายละเอียด การอยู่ท่ามกลางผู้อื่นอย่างมีความสุข ทักษะระหว่างบุคคลและทักษะการกำกับบุคคล การนำเสนอและปรับแต่ง สุขแผนภาพที่สมบูรณ์ ทักษะทางการตลาด ความสามารถในการบริหาร ความอดทนและความมีสติ ความเข้าใจต่อข้อบกพร่องงานบริการ ทักษะการนำเสนอด้วยการเขียนและด้วยวาจา ความเต็มใจในการทำงานล่วงเวลา 	<ol style="list-style-type: none"> การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา การริเริ่มสิ่งใหม่ และการริเริ่มทางธุรกิจ การวางแผนและการบริหารจัดการ การบริหารจัดการตนเอง การเรียนรู้ เทคโนโลยี

Young and Valach (2009) กล่าวถึงความจำเป็นในการชี้ให้เห็นความแตกต่างของการจัดการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวโดยสถาบันอุดมศึกษา และสถาบันระดับอาชีวศึกษา ข้อแตกต่างที่สำคัญที่สุด มิได้อยู่ที่ระดับคุณวุฒิทางการศึกษาที่ต่างกัน แต่อยู่ที่เป้าหมายของการจัดการศึกษาและคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาที่แตกต่างกัน เพราะทิศทางการจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษานั้น ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากความต้องการในขณะนั้นๆ ของภาคอุตสาหกรรม การจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษาด้านท่องเที่ยว จึงมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทักษะเฉพาะด้านที่สำคัญจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ยังเป็นที่ต้องการ หรือขาดแคลนในตลาดแรงงาน แต่ในทางตรงกันข้าม การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา จะมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความริเริ่มเพื่อสร้างนวัตกรรม และมีความสามารถในการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) บัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาการท่องเที่ยว จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับภาพรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในระบบเศรษฐกิจ รวมไปถึงแผนงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา และแนวโน้มการขยายตัวของเศรษฐกิจของภาคบริการ ผู้เรียนในระดับปริญญาบัณฑิต จะได้รับความรู้ในทางทฤษฎี และได้มีการฝึกประสบการณ์ในภาคปฏิบัติไปพร้อมๆกัน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ตลาดด้านการท่องเที่ยว ประเมินศักยภาพทางการแข่งขัน ระบุถึงจุดแข็งและจุดอ่อน เข้าใจความผันผวนทางธุรกิจ และมีความรู้เกี่ยวกับโครงสร้างและต้นทุนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ดังนั้น การพัฒนาการจัดการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา จึงเป็นส่วนสำคัญต่อการผลิต และพัฒนาทรัพยากรบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีความรู้ความสามารถสูงให้กับประเทศ เพื่อตอบสนองต่อการเจริญเติบโตที่รวดเร็วของธุรกิจท่องเที่ยวทั้งในด้านปริมาณ และในด้านคุณภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะบัณฑิตและการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เป็นเป้าหมายสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ด้วยเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน ความรับผิดชอบของอุดมศึกษาต่อสังคม การตอบสนองความต้องการตลาดแรงงานและผู้ประกอบการในสาขาท่องเที่ยว และการตอบสนองความต้องการการเรียนรู้ของผู้เรียน ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพ และออกแบบการจัดการศึกษาทั้งในหลักสูตรและเสริมหลักสูตร เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ในการก้าวสู่โลกอาชีพและตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ในทุกวัน อันเป็นผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ และการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีระหว่างประเทศ กลุ่มสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคตอันใกล้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ
(1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยวของไทยและ
ต่างประเทศ (2) วิเคราะห์และประเมินแนวโน้มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานใน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ (3) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการ
ปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการผลิตและใช้บัณฑิตสาขา
ท่องเที่ยว 5 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานวิชาการและพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขา
การท่องเที่ยว (2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจากภาครัฐบาลและเอกชนที่มีประสบการณ์ด้าน
นโยบายแผนงาน และการดำเนินงานด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบุคลากรสาขาการ
ท่องเที่ยว (3) ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่รับผิดชอบงานด้านความเป็นสากล ด้านสหกิจศึกษา
ด้านการฝึกประสบการณ์ ด้านการมีงานทำของบัณฑิต และการจัดการเรียนรู้โดยมีงานเป็นฐานของ
นิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว (4) ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และ (5) ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจ
นำเที่ยวของไทยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ทรงคุณวุฒิในสถาบันอุดมศึกษาที่มีประสบการณ์ด้านบริหารงานวิชาการและพัฒนานิสิต
นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว และผู้มีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจนำเที่ยว ใช้การเลือกกลุ่ม
ตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 15 คน

2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวจากภาครัฐบาลและเอกชน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
แบบเจาะจง จำนวน 5 คน ตามเกณฑ์คุณสมบัติ 2 ข้อ คือ (1) มีประสบการณ์ด้านนโยบาย แผนงาน
และการดำเนินงานพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวอย่างน้อย 5 ปี และ
(2) มีประสบการณ์ในการผลิตผลงานวิจัยหรือมีการศึกษาในชั้นดุษฎีบัณฑิต

3. ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ที่รับผิดชอบงานด้านความเป็นสากล ด้านหลักสูตร ด้านสหกิจ
ศึกษา ด้านการฝึกประสบการณ์ และด้านการมีงานทำของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ที่ปฏิบัติหน้าที่
อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา และประธานหลักสูตร โดยให้การ

เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 9 คน จากสถาบันอุดมศึกษา 9 สถาบัน ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ 2 ใน 3 ข้อ คือ (1) จัดการเรียนการสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในระดับปริญญาตรี (2) มีแนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนานักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว และ (3) มีจำนวนนิสิตนักศึกษาสาขาท่องเที่ยวมากที่สุด 2 อันดับแรกของแต่ละกลุ่มจากการแบ่งสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

3.1 มหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้

3.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.3 มหาวิทยาลัยเอกชน และวิทยาลัยเอกชน คือ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด

4. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวของไทย ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 20 คน ตามเกณฑ์คุณสมบัติ 2 ข้อ คือ (1) มีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจนำเที่ยว อย่างน้อย 5 ปี และ (2) มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการคัดเลือกและประเมินพนักงานของบริษัท

5. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวของไทยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาบัณฑิต และทำงานอยู่กับบริษัทจัดนำเที่ยวในประเทศไทยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 11,951 ราย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2556) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอน ด้วยสูตรคำนวณทางสถิติของคัสซานี (Khazanie, 1996: 85-87 อ้างใน ละเอียด ศิลาน้อย, 2556) ซึ่งกำหนดให้ความเชื่อมั่นที่ $(1-\alpha)$ 100% โดยที่ประมาณค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง (\bar{X}) จะไม่แตกต่างจากค่าเฉลี่ยประชากร (μ) มากเกินกว่าปริมาณ E ที่กำหนดไว้ ดังนี้

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{E} \right)^2$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง

$Z_{\alpha/2}$ คือ คะแนนมาตรฐาน ซึ่งในที่นี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

จะได้ $\alpha = .05$ จาก $(1-.05)100\% = 95\%$ จะได้ $Z_{\alpha/2} = 1.96$

σ คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

E คือ ความคาดเคลื่อนจากค่าเฉลี่ยที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ซึ่งในที่นี้

กำหนดให้ความคาดเคลื่อนเป็น 1 ส่วนใน 10 ส่วน ($\pm 10\%$) ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (σ)

$$n = (1.96)^2(100)$$

$$n = (3.8416)(100)$$

$$n = 384.16$$

$$n = 385$$

จากการคำนวณด้วยสูตร ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร แต่กำหนดระดับความเชื่อมั่นไว้ที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน .05 แล้วได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 385 คนนั้น เพื่อให้ได้การกระจายตัวของกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมการประกอบธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 4 ประเภท คือ การนำเที่ยวประเภททั่วไป ประเภทนำเที่ยวจากต่างประเทศ (Inbound) ประเภทภายในประเทศ (Domestic) และประเภทเฉพาะพื้นที่ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 420 คน และกำหนดสัดส่วนตามจำนวนธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยทั้ง 4 ประเภท ดังแจกแจงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดและแจกแจงกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทธุรกิจนำเที่ยว	จำนวนราย (N=11,951)	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง (N=420)
ทั่วไป	5,975	50.0	210
นำเที่ยวจากต่างประเทศ	2,988	25.0	105
ภายในประเทศ	2,391	20.0	84
เฉพาะพื้นที่	597	5.0	21

ที่มา: ทะเบียนรายชื่อธุรกิจนำเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2556)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ 3 ชุด และแบบสอบถาม 1 ชุด มีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) 3 ชุด ประกอบด้วย ชุดที่ 1 สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ชุดที่ 2 สำหรับผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และชุดที่ 3 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ทั้ง 3 ชุด มีดังนี้

1.1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และแนวโน้มคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (รายละเอียดแสดงใน ภาคผนวก ค เอกสาร 1 ค) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 3 แนวโน้มคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะอย่างอิสระ

1.2 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 คน เกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว และคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์ชนิดกึ่งโครงสร้าง (รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ค เอกสาร 2 ค) แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันและผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 3 การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เป็นคำถามให้เลือกตอบ จำนวน 13 ข้อ และเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

5	หมายถึง มากที่สุด
4	หมายถึง มาก
3	หมายถึง ปานกลาง
2	หมายถึง น้อย
1	หมายถึง น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

4.21-5.00	หมายถึง เห็นด้วยกับประเด็นนั้นในระดับ มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง เห็นด้วยกับประเด็นนั้นในระดับ มาก
2.61-3.40	หมายถึง เห็นด้วยกับประเด็นนั้นในระดับ ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง เห็นด้วยกับประเด็นนั้นในระดับ น้อย
1.00-1.80	หมายถึง เห็นด้วยกับประเด็นนั้นในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 องค์กรประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยว เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะอย่างอิสระ

1.3 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 20 คน เกี่ยวกับการ
เตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา และความ
คาดหวังที่มีต่อบัณฑิตในเรื่องคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
โดยแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (รายละเอียดแสดงใน ภาคผนวก ค เอกสาร 3 ค)
แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสาย
อาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 3 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในสายอาชีพท่องเที่ยว เป็น
คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อใหญ่ 78 ข้อย่อย โดยมีเกณฑ์การให้
คะแนนและการแปลความหมายค่าเฉลี่ย เช่นเดียวกับตอนที่ 3 ของแบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 และเป็น
คำถามปลายเปิด

ตอนที่ 4 ความคาดหวังที่มีต่คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะอย่างอิสระ

ตอนที่ 5 การดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขา
ท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ โดย
มีเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวถึงข้างต้น และมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

4.21-5.00	หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับ มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับ มาก
2.61-3.40	หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับ ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับ น้อย
1.00-1.80	หมายถึง มีการดำเนินงานในระดับ น้อยที่สุด

2. แบบสอบถาม สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวของไทยที่สำเร็จการศึกษาในระดับ
ปริญญาบัณฑิต จำนวน 420 คน เกี่ยวกับระดับการนำความรู้ที่ได้รับจากรายวิชาในหลักสูตรการ
ท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพ และระดับความสำคัญของคุณลักษณะ
ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน
5 คน ตรวจสอบและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แบบสอบถามฉบับนี้
แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การนำความรู้จากรายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยว และหลักสูตรมัคคุเทศก์
ไปใช้ในการประกอบอาชีพ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 6 ข้อใหญ่
105 ข้อย่อย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวถึงข้างต้น และมีเกณฑ์การแปล
ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

4.21-5.00	หมายถึง สามารถนำไปใช้ในระดับ มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง สามารถนำไปใช้ในระดับ มาก
2.61-3.40	หมายถึง สามารถนำไปใช้ในระดับ ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง สามารถนำไปใช้ในระดับ น้อย
1.00-1.80	หมายถึง สามารถนำไปใช้ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 5 ด้าน คือ
ด้านความรู้ ด้านทักษะและความสามารถ ด้านเจตคติ ด้านบุคลิกภาพและการแสดงออก และ
ด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อใหญ่
124 ข้อย่อย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับที่ได้กล่าวถึงข้างต้น และมีเกณฑ์การแปล
ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

4.21-5.00	หมายถึง มีความสำคัญในระดับ มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง มีความสำคัญในระดับ มาก
2.61-3.40	หมายถึง มีความสำคัญในระดับ ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง มีความสำคัญในระดับ น้อย
1.00-1.80	หมายถึง มีความสำคัญในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณลักษณะ
ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตร การบริหาร
หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการประเมินคุณภาพบัณฑิต เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบ
แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะอย่างอิสระ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบความตรงและความเที่ยงของเครื่องมือการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ 3 ชุด สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและปลายปิดนั้น ผู้วิจัยได้เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความชัดเจนของการใช้ภาษา แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับประเด็นที่ต้องการถาม (Item Objective Congruence: IOC) โดยคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง เกณฑ์การตัดสินความสอดคล้องพิจารณาจากค่าดัชนี IOC มากกว่า .50 (วรณี แกมเกตุ, 2551: 219) ได้ค่าดัชนี IOC ที่เท่ากับ .80 ซึ่งหมายความว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและปรับปรุงแก้ไขและนำไปทำการทดสอบ (Try out) จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าข้อคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ มีความยากง่าย และมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ และนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC Windows ในการหาความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .7786

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลการวิจัยทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาไทย ผู้วิจัยใช้การสืบค้นจากแหล่งเผยแพร่ข้อมูลออนไลน์ ทั้งที่เป็นเว็บไซต์หลัก และเว็บไซต์ย่อยของหน่วยงานภายในสถาบันอุดมศึกษาอื่น โดยรวบรวมข้อมูลได้ 15 แหล่ง
2. การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 ติดต่อ นัดหมายกับกลุ่มตัวอย่าง อย่างไม่เป็นทางการ

2.2 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พร้อมเอกสารเกี่ยวกับประเด็นการสัมภาษณ์ไปยังหน่วยงานของผู้ให้สัมภาษณ์

2.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ตามการนัดหมาย ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ 1 ชั่วโมง และขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการใช้แถบบันทึกเสียงประกอบการรวบรวมข้อมูล

3. การรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว ผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังผู้บริหารสูงสุดของบริษัทนำเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการเก็บข้อมูลใน 2 ช่องทาง คือ ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างบริษัทนำเที่ยวในต่างจังหวัด พร้อมแนบซองเอกสารตอบกลับทางไปรษณีย์ และส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และเก็บกลับคืนด้วยตนเองโดยการนัดหมายล่วงหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วางกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเอกสารประเภทสิ่งพิมพ์ ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับบริบทแวดล้อม และกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย นโยบายและการดำเนินการเพื่อพัฒนาบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวของไทยและต่างประเทศ ดำเนินการวิเคราะห์สาระ (Content Analysis) ตามแนวคิดของสูกางค์ จันทวานิช (2549: 146-148) โดยใช้วิธีการอ่านพิเคราะห์ (Scanning) เพื่อจัดกลุ่มข้อความที่สอดคล้องกับประเด็นแนวทางการดำเนินงานในลักษณะเดียวกันไว้ด้วยกัน

2. ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว และคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ตามความเห็นของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 ข้อมูลการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว ใช้การวิเคราะห์ระดับการดำเนินงาน ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำมาแปลผลตามเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ

2.2 ข้อมูลความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ใช้การสังเคราะห์ความคิดเห็นผนวกกับความถี่ของการตอบซ้ำกันของคำถามปลายเปิด

3. ข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับความต้องการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานในสาขาท่องเที่ยว และคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวตามความต้องการของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ค่าร้อยละ

3.2 ข้อมูลความต้องการเรียนรู้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการนำความรู้จากรายวิชา ในหลักสูตรท่องเที่ยว และมีคฤเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพ มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

3.2.1 วิเคราะห์ระดับการนำไปใช้ ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำมาแปลผลตามเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ

3.2.2 จัดลำดับรายวิชาตามค่าเฉลี่ยระดับการนำความรู้ไปใช้ในการ ประกอบอาชีพ

3.2.3 วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ในรายวิชาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเพื่อแสดง ตัวอย่างการวิเคราะห์องค์ประกอบการเรียนรู้ตามเกณฑ์การประเมินความต้องการ 4 ระดับของ Kirkpatrick (1978) ได้แก่ การตอบสนองการเรียนรู้ พฤติกรรม ผลที่ได้รับ และการวางแผนย้อนกลับ ของ Philips & Philips (2002) ซึ่งประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ของการพัฒนาผู้เรียน สิ่ง ที่จำเป็นต่อผู้เรียนในการบรรลุวัตถุประสงค์ กิจกรรมและประสบการณ์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ และ สิ่งจูงใจเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และพัฒนาผู้เรียน

การวิเคราะห์ในข้อ 3.2.3 ข้างต้น แสดงผลด้วยตารางไขว้ ได้ดังนี้

ตารางที่ 3.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบการพัฒนาการเรียนรู้

ความต้องการ	การตอบสนอง	การเรียนรู้	พฤติกรรม	ผลที่ได้รับ
องค์ประกอบ การพัฒนาการเรียนรู้	การตอบสนอง ทางบวกต่อ ประสบการณ์ การเรียนรู้	การพัฒนา คุณลักษณะ เฉพาะด้าน	การประยุกต์ใช้ สิ่งที่ได้เรียนรู้ จากการ ฝึกปฏิบัติงาน	การบรรลุ วัตถุประสงค์ ของการ พัฒนาผู้เรียน
วัตถุประสงค์				
สิ่งที่จำเป็นต่อผู้เรียน				
กิจกรรมและ ประสบการณ์				
สิ่งจูงใจ				

ที่มา: ประยุกต์จาก Kirkpatrick (1978) และ Philips & Philips (2002)

3.3 ข้อมูลคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เกี่ยวข้องกับระดับความสำคัญของคุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ และคุณลักษณะเฉพาะเพื่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

3.3.1 วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำมาแปลผลตามเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ

3.3.2 จัดลำดับกลุ่มคุณลักษณะ ตามค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญภาพรวมของกลุ่ม เพื่อระบุรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของแต่ละกลุ่ม และกำหนดเป็นข้อองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย 6 ขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์สาระจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์สาระจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้กระบวนการค้นคว้าหาข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ (Systematic review) กำหนดประเด็นจัดทำตารางเปรียบเทียบเพื่อแสดงความถี่ของข้อมูล และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาข้อสรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ และองค์ประกอบคุณลักษณะเฉพาะสาขาการท่องเที่ยว แล้วจึงนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานของการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก สำหรับผู้ให้สัมภาษณ์ 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และแบบสอบถาม สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว โดยศึกษาจากเอกสาร รายงานการประชุม รายงานผลการดำเนินงาน บทความ งานวิจัย ข้อเขียน และข้อวิเคราะห์ในหัวข้อดังต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานทำของบัณฑิต และคุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการได้รับการจ้างงาน และยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ในการส่งเสริมความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

1.3 การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

1.4 ความต้องการทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย

1.5 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

1.6 คุณลักษณะที่พึงประสงค์และผลลัพธ์การเรียนรู้ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว
 ในขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยทำการรวบรวม ศึกษา วิเคราะห์ แล้วบันทึกข้อมูลที่สรุปลงในแบบ
 วิเคราะห์เอกสาร (Content Analysis) ตามแนวคิดของสุภางค์ จันทวานิช (2549: 146-148)

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยว
 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการศึกษา ดำเนินการ
 โดยศึกษาข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ผู้ให้สัมภาษณ์ 3 กลุ่ม ได้แก่
 ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 9 คน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 8 คน และ
 ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 20 คน แล้วนำมาสังเคราะห์เพื่อสรุปภาพรวมความคิดเห็นใน
 ประเด็นต่างๆ ตามกรอบคุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ 5 ด้าน คือ ความรู้ ทักษะและ
 ความสามารถ เจตคติ บุคลิกภาพและการแสดงออก และคุณสมบัติส่วนบุคคล และคุณลักษณะเฉพาะ
 สาขาการท่องเที่ยว 3 ด้าน คือ ความรู้เฉพาะสาขาวิชา ทักษะเฉพาะสาขาวิชา และอัตลักษณ์ไทย

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ และระบุงค์ประกอบคุณลักษณะ
 ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ ดำเนินการโดยศึกษาข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม
 สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว ในเรื่องระดับการนำความรู้จากรายวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยวและ
 มัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพสาขาท่องเที่ยว และการระบุงค์ประกอบคุณลักษณะ
 ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ดำเนินการโดยวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญ
 ของคุณลักษณะในด้านต่างๆ ต่อการประกอบอาชีพสาขาท่องเที่ยว ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลการจัดอันดับรายวิชา ตามค่าเฉลี่ยของระดับการนำความรู้ไปใช้
 ในการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว ตามเกณฑ์การประเมินความต้องการ 4 ระดับของ
 Kirkpatrick (1978) ได้แก่ การตอบสนอง การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลที่ได้รับ

3.2 วิเคราะห์องค์ประกอบการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวตาม
 แนวคิดการวางแผนย้อนกลับของ Philips & Philips (2002) ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการ
 พัฒนาผู้เรียน สิ่งที่เป็นต่อผู้เรียนในการบรรลุวัตถุประสงค์ กิจกรรมและ ประสบการณ์เพื่อ
 พัฒนาการเรียนรู้ และสิ่งจูงใจเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และพัฒนาผู้เรียน

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญของคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
 สายอาชีพท่องเที่ยว ประกอบไปด้วย

3.3.1 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว และผู้บริหาร
 สถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ผู้วิจัยประมวลสรุปเป็นแนวทางการพัฒนา
 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา และข้อเสนอแนะ
 เชิงนโยบายต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตและใช้บัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

3.3.2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว 3 ส่วน คือ ข้อมูลการจัดอันดับรายวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพ ข้อมูลการจัดอันดับความสำคัญของกลุ่มคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 13 กลุ่ม และ ข้อมูลการจัดอันดับความสำคัญของรายการคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 124 รายการ

3.4 ประมวลสรุปผลการสังเคราะห์ข้อมูลในข้อ 3.3 เป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ (WISE Model) ได้แก่ ลักษณะการทำงาน (Working characteristics: W) คุณภาพส่วนบุคคล (Individual quality: I) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (Skills for working: S) และบุคลิกผู้มีการศึกษา (Educated personality: E)

ขั้นตอนที่ 4 สร้าง (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

การสร้าง (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ดำเนินการนำผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 3 มากำหนดเป็นเป้าหมายของรูปแบบ และบูรณาการกับแนวคิดในการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และแนวทางของสถาบันอุดมศึกษาในการส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตเพื่อกำหนดเป็นรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์การพัฒนาคุณลักษณะ การจัดการเรียนรู้ การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง

ขั้นตอนที่ 5 ประชุมสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship) เพื่อตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ซึ่ง (ร่าง) รูปแบบฯ ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

5.1 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ (WISE Model) ได้แก่ ลักษณะการทำงาน (W) คุณภาพส่วนบุคคล (I) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (S) และบุคลิกผู้มีการศึกษา (E)

5.2 กลยุทธ์การพัฒนาคุณลักษณะ 3 ด้าน คือ ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านการพัฒนานิสิตนักศึกษา และด้านการฝึกประสบการณ์

5.3 การจัดการเรียนรู้ ที่ระบุเป้าหมายหลักในการพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว ใน 3 ด้าน คือ พัฒนาการเรียนรู้ พัฒนาตัวตน และพัฒนาวิชาชีพ เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้ใน 3 มิติ คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน

5.4 การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ ด้วยการจัดทำหลักฐานแสดงผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Development Profiles: PAD Profiles) ที่นิสิตนักศึกษาได้รวบรวมข้อมูลการพัฒนาตนเองทั้งในด้านวิชาการ และวิชาชีพตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อแสดงประวัติพัฒนาการด้านอาชีพของตนเอง และเป็นเอกสารสำคัญซึ่งบัณฑิตสามารถนำไปใช้ประกอบการสมัครงานได้เมื่อสำเร็จการศึกษา หลักฐานดังกล่าวประกอบด้วย ข้อมูลด้านพัฒนาการวิชาชีพ ข้อมูลด้านคุณภาพส่วนบุคคล และข้อมูลด้านประสบการณ์ปฏิบัติงาน

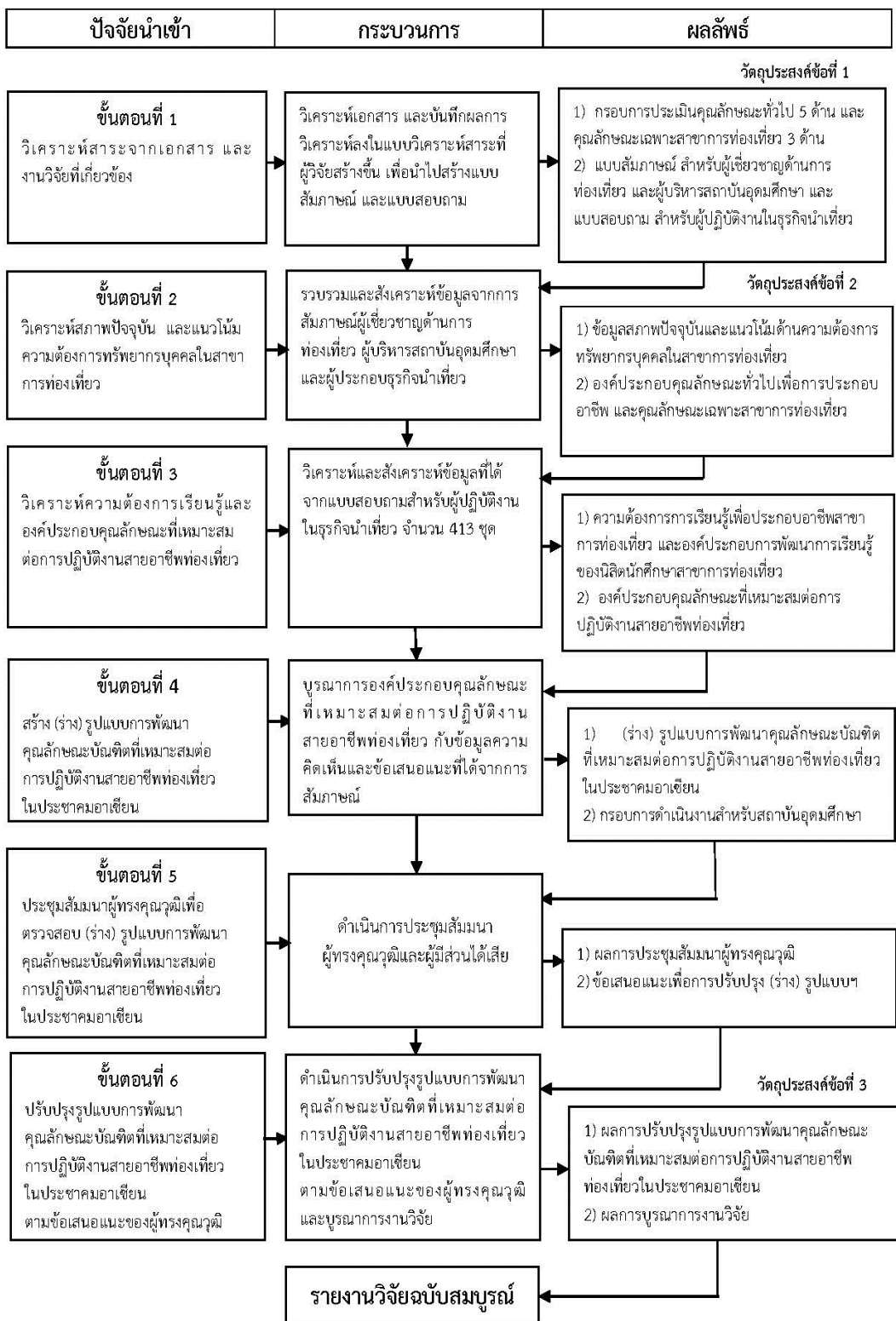
5.5 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และประโยชน์จากการนำรูปแบบไปใช้ที่มีต่อนิสิตนักศึกษา สาขาการท่องเที่ยว หลักสูตรด้านการท่องเที่ยว สถาบันอุดมศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 6 ปรับปรุงและนำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

ผู้วิจัยนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการประชุมสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิมาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ให้มีความสมบูรณ์ และเหมาะสมต่อการนำไปใช้ประกอบการวางแผนและดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาไทยในการผลิตและพัฒนาคุณภาพบัณฑิตในสาขาการท่องเที่ยว

จากขั้นตอนการวิจัยทั้ง 6 ขั้นตอนที่ได้กล่าวถึงข้างต้น สามารถสรุปได้ด้วยแผนภาพที่ 3.1

แผนภาพที่ 3.1 สรุปขั้นตอนการวิจัย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยวของไทยและต่างประเทศ (2) สังเคราะห์และประเมินแนวโน้มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ (3) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามวัตถุประสงค์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวใน

ตอนที่ 3 รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยการทบทวนวรรณกรรมและสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งการสังเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับคุณลักษณะดังกล่าวออกเป็น 2 ส่วน คือ คุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังนี้

1.1 คุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ

จากการทบทวนวรรณกรรมและสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพของต่างประเทศเพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานสากล โดยใช้คำสืบค้นในหัวข้อเรื่อง Employability, Employability Skills, Employability Attributes, Employability Model, Employability Enhancement, Graduate Employability, Skills for Job และ Tourism ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติในการคัดกรองเอกสาร คือ เป็นเอกสารที่ระบุถึงรายการคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพไว้อย่าง

ชัดเจน สืบค้นได้ทั้งหมด 55 เรื่อง แล้วพิจารณาคัดกรองตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เลือกเป็นเอกสารสำคัญทั้งสิ้น 8 รายการ เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของรายการคุณลักษณะร่วม (Common characteristics) โดยคัดเลือกเฉพาะคุณลักษณะที่มีการกล่าวถึงซ้ำกันอย่างน้อย 4 รายการ จากเอกสารทั้ง 8 รายการ รายละเอียดของเอกสารแสดงได้ตารางที่ 4.1

ผลการสังเคราะห์รายการคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพ จากงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสามารถจัดกลุ่มคุณลักษณะดังกล่าว โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มคุณลักษณะ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ เจตคติ บุคลิกภาพและการแสดงออก และคุณสมบัติส่วนบุคคล รายละเอียดสรุปได้ดังตารางที่ 4.1- 4.5

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะกลุ่มความรู้

ความรู้	พอลและเมธอร์คอค ¹ (2000)	ยอร์ก และไมท์ ² (2004)	บริทิชเคาน์ซิล ³ (2004)	ฟูล และ ซีเวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราพูธ และคณะ ⁶ (2012)	ไฮจ์เดย์ และไฮจ์เดย์ ⁷ (2006)	รูคอล์ฟ ⁸ (2013)
ความรู้เฉพาะสาขาวิชา/เชิงทฤษฎี	●	●		●	●			
ความชำนาญในสาขาอาชีพ		●		●	●	●	●	
ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยี		●		●	●	●	●	
ความรู้ด้านการเข้าถึงและประเมินข้อมูล/สื่อ		●		●	●	●	●	
ความรู้รอบรู้เกี่ยวกับความเป็นไปของโลก		●		●	●			●
ความรู้รอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ		●	●	●	●			
ความรู้รอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง		●		●	●	●		
ความรู้รอบรู้ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม		●		●	●			

ข้อมูลอ้างอิงจาก:

1. Paul J-J., Murdoch, J., (2000). **Higher Education and Graduate Employment in France.**
2. Yorke, M., & Knight, P. (2004). **Embedding employability into the curriculum.**
3. British Council. (2004). **Behavioural Competency Dictionary.**
4. Dacre Pool, L. & Sewell, P. (2007). **The Key to Employability. Developing a practical model of graduate employability.**
5. P 21. (2011). **Framework for 21st Century Learning.**
6. Rasul, et all. (2012). **Employability Skills Assessment Tool Development.**
7. Heijde, Claudia M. Van Der, & Van Der Heijden, Beatrice I. J. M. (2006). **A competence based and multidimensional operationalization and measurement of employability.**
8. Rudolph, S. (2013). **15 Qualities You Need To Get A Good Customer Service Job.**

จากตารางที่ 4.1 ผลการสังเคราะห์งานวิจัยทั้ง 8 รายการ พบว่า คุณลักษณะกลุ่มความรู้ (Knowledge) ที่งานวิจัยส่วนใหญ่ระบุตรงกันว่ามีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพ จำนวน 7 คุณลักษณะ คือ ความรู้เฉพาะสาขาวิชา ความชำนาญในสาขาอาชีพ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ความรู้ด้านการเข้าถึงและประเมินข้อมูลและสื่อ ความรอบรู้เกี่ยวกับความเป็นไปของโลก ความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ และความรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง

ตารางที่ 4.2 คุณลักษณะกลุ่มทักษะ

ทักษะ	พอลและเมอร์ตอค ¹ (2000)	ยอร์ก และไนท์ ² (2004)	บริษัทเคาน์ซิล ³ (2004)	ฟูต และ ซีเวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราชูต และคณะ ⁶ (2012) ไฮเจ้ตย์ และไฮเจ้ตย์ (2006)	รูตอล์ฟ ⁸ (2013)
1. ทักษะหลัก (Core Skills)							
ทักษะการเรียนรู้	●	●		●	●		
ความฉลาดทางอารมณ์		●		●	●		●
ทักษะด้านการสื่อสารและภาษา (ฟัง,พูด)	●	●		●	●	●	●
ทักษะระหว่างบุคคล	●	●	●	●	●	●	●
ทักษะในการอธิบายและนำเสนอ (พูด,เขียน)	●	●		●	●		●
ทักษะด้านตัวเลข	●	●		●	●		
2. ทักษะกระบวนการ (Process Skills)							
ทักษะการวางแผน	●	●		●	●		
ทักษะการคิด (คิดเป็นระบบ,คิดวิเคราะห์,คิดสร้างสรรค์)	●	●	●	●	●	●	●
ทักษะการบริหารจัดการ (เวลา,ความเสี่ยง,การเป้าหมาย,ความ ขัดแย้ง, ความสำคัญ,สิ่งซับซ้อน,ทรัพยากร)	●	●	●	●	●		●
3. ทักษะดำเนินงาน (Operation Skills)							
การทำงานอย่างมีกลยุทธ์		●	●	●	●		
การทำงานด้วยตนเอง/โดยอิสระ	●	●		●	●		
การทำงานเป็นทีม/ร่วมกับผู้อื่น	●	●	●	●	●		
การทำงานข้ามวัฒนธรรม		●	●	●	●	●	●
ทักษะการแก้ปัญหา	●	●		●	●	●	●
ทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้		●		●	●		
การสะท้อนคิดและการประเมิน		●		●	●		

จากตารางที่ 4.2 ผลการสังเคราะห์งานวิจัยทั้ง 8 รายการ พบว่า คุณลักษณะกลุ่มทักษะที่งานวิจัยส่วนใหญ่ระบุตรงกันว่ามีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ ทักษะหลัก ทักษะกระบวนการ และทักษะการดำเนินงาน มีรายละเอียดดังนี้

ทักษะหลัก จำนวน 6 คุณลักษณะ ประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้ ความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะด้านการสื่อสารและภาษา (ฟังและพูด) ทักษะระหว่างบุคคล และทักษะในการอธิบายและนำเสนอ (พูดและเขียน) และทักษะด้านตัวเลข

ทักษะกระบวนการ (Process Skills) จำนวน 3 คุณลักษณะ ประกอบด้วย ทักษะการวางแผน ทักษะการคิด ทักษะบริหารจัดการ

ทักษะดำเนินงาน (Operation Skills) จำนวน 6 คุณลักษณะ ประกอบด้วย การทำงานอย่างมีกลยุทธ์ การทำงานด้วยตนเอง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานข้ามวัฒนธรรม ทักษะการแก้ปัญหา และการสะท้อนคิดและการประเมิน



ตารางที่ 4.3 คุณลักษณะกลุ่มเจตคติ

เจตคติ	พอลและเมอร์ดอค ¹ (2000)	ยอร์ก และไนท์ ² (2004)	บริทซ์เคาน์ซิล ³ (2004)	พูล และ ซีเวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราซูด และคณะ ⁶ (2012)	ไฮต์เดย์ และไฮต์เดย์ ⁷ (2006)	รูตอล์ฟ ⁸ (2013)
1. เจตคติต่อตนเอง (Attitude towards Self Concept)								
การรู้จักตนเอง		●	●	●	●	●	●	●
การรับรู้ความสามารถของตนเอง		●		●	●			
การนำตนเอง		●		●	●	●	●	
การจูงใจตนเอง		●		●	●	●	●	
ความเชื่อมั่นในตนเอง		●		●	●	●	●	
การเห็นคุณค่าในตนเอง		●		●	●			●
2. เจตคติต่องาน (Attitude towards Work Concept)								
การจงรักภักดีต่อองค์กร	●	●		●	●			
ความยึดมั่นในวิชาชีพ		●	●	●	●			●
การมุ่งความสำเร็จ		●	●	●	●			●
การมีคุณภาพในชีวิต		●	●	●	●			

จากตารางที่ 4.3 ผลการสังเคราะห์งานวิจัยทั้ง 8 รายการ พบว่า คุณลักษณะกลุ่มเจตคติ (Attitude) ที่งานวิจัยส่วนใหญ่ระบุตรงกันว่ามีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ เจตคติต่อตนเอง และเจตคติต่องาน มีรายละเอียดดังนี้

เจตคติต่อตนเอง จำนวน 5 คุณลักษณะ ประกอบด้วย การรู้จักตนเอง การนำตนเอง การจูงใจตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง และการเห็นคุณค่าในตนเอง

เจตคติต่องาน จำนวน 4 คุณลักษณะ ประกอบด้วย การจงรักภักดีต่อองค์กร ความยึดมั่นในวิชาชีพ การมุ่งความสำเร็จ และการมีคุณภาพในชีวิต

ตารางที่ 4.4 คุณลักษณะกลุ่มบุคลิกภาพและการแสดงออก

บุคลิกภาพและการแสดงออก	พอลและเมอร์ตอค ¹ (2000)	ยอร์ก และไมท์ ² (2004)	บริทิชเคาน์ซิล ³ (2004)	พูล และ ซีเวล ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราฮูล และคณะ ⁶ (2012)	ไฮจ์เดย์ และไฮจ์เดย์ ⁷ (2006)	รูตอล์ฟ ⁸ (2013)
รูปลักษณ์ภายนอก	●	●			●	●	●	
ความสะอาดและสุขอนามัย	●	●	●	●	●	●	●	
การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับโอกาส	●	●	●	●	●	●	●	
สุขภาพกายดี			●		●		●	
สุขภาพจิตดี		●			●			
การมีอารมณ์แจ่มใส มีความสุขในการทำงาน			●		●		●	
การมีอารมณ์ขัน			●	●		●	●	
การมีอารมณ์มั่นคง		●		●	●	●	●	●
กิริยาสุภาพอ่อนโยน		●			●	●	●	
การให้เกียรติผู้อื่น			●				●	
ปฏิบัติตนคงเส้นคงวา	●		●				●	
วาจาสุภาพนุ่มนวล			●		●	●	●	
น้ำเสียงและภาษาที่เหมาะสม	●				●		●	
การใช้ศิลปะในการพูด			●		●		●	
กระฉับกระเฉง ว่องไว คล่องตัว			●				●	●
กระตือรือร้น							●	●
การมองและการใช้สายตาที่สุภาพ					●		●	

จากตารางที่ 4.4 ผลการสังเคราะห์งานวิจัยทั้ง 8 รายการ พบว่า คุณลักษณะกลุ่มบุคลิกภาพและการแสดงออก (Personality and Expression) ที่งานวิจัยส่วนใหญ่ระบุตรงกันว่า มีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพ มีจำนวน 7 คุณลักษณะ คือ รูปลักษณ์ภายนอก ความสะอาดและสุขอนามัย การแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับโอกาส การมีอารมณ์ขัน การมีอารมณ์มั่นคง กิริยาสุภาพอ่อนโยน และวาจาสุภาพนุ่มนวล

ตารางที่ 4.5 คุณลักษณะกลุ่มคุณสมบัติส่วนบุคคล

คุณสมบัติส่วนบุคคล	พอลและแมธเธอร์วอดด์ ¹ (2000)	ยอร์ก และไนท์ ² (2004)	บริทิชเคาน์ซิล ³ (2004)	ฟูล และ ซีเวลล์ ⁴ (2007)	P21 ⁵ (2011)	ราชูบล และคณะ ⁶ (2012)	ไฮจ์เดย์ และไฮจ์เดย์ ⁷ (2006)	รูตลีย์ (2013)
การมีคุณธรรม จริยธรรม	●	●	●				●	
การบริหารจัดการตนเอง	●	●	●	●	●	●	●	
การพัฒนาตนเอง	●	●	●	●	●	●	●	
การสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น			●		●	●	●	
การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น/ภาวะผู้นำ		●	●			●	●	
การมีจิตบริการและมีน้ำใจ			●		●	●	●	
การร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ		●		●			●	●
ความเต็มใจ/ตั้งใจในการเรียนรู้		●		●		●		
ความรับผิดชอบ					●		●	●
ความเป็นผู้ประกอบการ			●			●	●	●
ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	●		●			●	●	●
ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ	●			●			●	●
ความอดทนอดกลั้น	●					●	●	●
ความมีระเบียบวินัย/เคารพกฎระเบียบ		●		●		●	●	
การมองโลกในแง่ดี			●		●		●	●
การมีบุคลิกภาพและตัวตนที่เหมาะสมกับงาน	●			●		●	●	
การแยกแยะเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัว			●			●	●	●

จากตารางที่ 4.5 ผลการสังเคราะห์งานวิจัยทั้ง 8 รายการ พบว่า คุณลักษณะกลุ่มคุณสมบัติส่วนบุคคล (Personal Qualification) ที่งานวิจัยส่วนใหญ่ระบุตรงกันว่ามีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพ มีจำนวน 14 คุณลักษณะ คือ การมีคุณธรรม จริยธรรม การบริหารจัดการตนเอง การพัฒนาตนเอง การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ภาวะผู้นำ การมีจิตบริการและมีน้ำใจ การร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ ความเป็นผู้ประกอบการ ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ ความมีระเบียบวินัย การมองโลกในแง่ดี การมีตัวตนเหมาะสมกับงาน และการแยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว

1.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

จากการทบทวนวรรณกรรมและสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของไทยและต่างประเทศ เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามเกณฑ์มาตรฐานสากล โดยใช้คำสืบค้นในหัวข้อเรื่อง Employability Attributes for Tourism, Employability Skills for Tourism, Desirable Characteristics for Tourism (Graduates) และ Skills for Job in Tourism ผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติในการคัดกรองเอกสาร คือ เป็นเอกสารที่ระบุถึงรายการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวไว้อย่างชัดเจน สืบค้นได้ทั้งหมด 23 เรื่อง แล้วพิจารณาคัดกรองตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เลือกเป็นเอกสารสำคัญทั้งสิ้น 9 รายการ เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องกันของรายการคุณลักษณะร่วม โดยคัดเลือกเฉพาะคุณลักษณะที่มีการกล่าวถึงซ้ำกันอย่างต่ำ 5 รายการ จากเอกสารทั้ง 9 รายการ รายละเอียดสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

คุณลักษณะที่พึงประสงค์	มหาวิทยาลัยเซาท์แคโรไลนา (2006)	มหาวิทยาลัยกรีฟิท (2006)	มหาวิทยาลัยเมอร์ดอค (2006)	มหาวิทยาลัยแคนเบอร์รา	มหาวิทยาลัยซาร์ลสตาร์วิน (2002)	มหาวิทยาลัยควีนส์แลนด์ (2006)	มหาวิทยาลัยวิตตอเรีย (2006)	ซูริตัน จันทร์เซอ (2546)	ธัญญา แซ่ทุ่น (2539)
ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ทักษะข้อมูลข่าวสาร ตัวเลข และเทคโนโลยี		●		●	●				
ทักษะการคิด (วิเคราะห์, ประเมิน, สร้างสรรค์, ริเริ่ม, เป็นเหตุเป็นผล)	●	●	●		●	●	●	●	
ทักษะการแก้ปัญหา		●		●	●	●	●	●	
ทักษะการเรียนรู้	●		●	●	●	●	●	●	
ทักษะการวางแผนและบริหารจัดการ	●			●	●	●	●	●	
ทักษะระหว่างบุคคล	●	●	●			●		●	
ทักษะเชิงธุรกิจและการตลาด	●				●	●	●		
การทำงานเป็นทีมและร่วมกับผู้อื่น	●	●		●	●	●	●	●	
คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ	●	●	●	●					●
ความรับผิดชอบและการกำกับตนเอง		●	●	●			●	●	●
ความอดทนและเต็มใจทำงานบริการ	●	●		●		●			●
การใส่ใจรายละเอียด	●			●		●			
ความรู้ภาษาที่สามและภาษาอังกฤษ						●			●
สุขภาพดีและบุคลิกภาพดี						●			●

ผลการสังเคราะห์รายการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว จากงานวิจัยข้างต้น พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวที่งานวิจัยส่วนใหญ่เห็นตรงกัน (ตั้งแต่ 5 รายการขึ้นไป) มี 12 รายการคุณลักษณะ ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ ทักษะการคิด ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการเรียนรู้ ทักษะการวางแผน และบริหารจัดการ ทักษะระหว่างบุคคล ทักษะเชิงธุรกิจและการตลาด ทักษะการทำงานเป็นทีม และทำงานร่วมกับผู้อื่น คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ความรับผิดชอบและการกำกับตนเอง ความอดทนและเต็มใจทำงานบริการ และการใส่ใจรายละเอียด

1.3 แนวโน้มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแล้ว พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันและในอนาคตของตลาดแรงงานท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ 8 คุณลักษณะ ประกอบด้วย (1) ความรักในงานบริการ เข้าใจในงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ (2) การรู้จักปรับตัว และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์ (3) การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจท่องเที่ยว (4) การเป็นนักวางแผน และสามารถทำงานหลายอย่างพร้อมกันได้ (Multitasking) (5) การเป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายให้ความรู้ (6) การมีความรู้ภาษาที่สองและที่สาม และมีทักษะข้ามวัฒนธรรม (7) ความมีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ และตรงต่อเวลา (8) การมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์

นอกเหนือจากคุณลักษณะที่กล่าวถึงข้างต้นแล้ว คุณลักษณะของบุคลากรสายอาชีพท่องเที่ยวที่บัณฑิตไทยควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม 9 คุณลักษณะ ประกอบด้วย (1) ความรู้ภาษาประเทศอาเซียน (2) การจัดการอารมณ์และความโกรธ (3) การบริหารเวลา (4) ทักษะภาษาอังกฤษ (6) ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณีท้องถิ่น (7) การคิดอย่างเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผล (8) การทำงานอย่างมีกลยุทธ์ และ (9) ความอดทนต่อสภาพตึงเครียด

ตอนที่ 2 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว โดยการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ตอบโดยผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 2.1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ที่มีต่อสภาพปัจจุบัน ปัญหา และแนวโน้มความต้องการทรัพยากรบุคคลสาขาการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน (รายละเอียดดังภาคผนวก ก ตารางที่ 1 ก) และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา โดยพิจารณาจากประเด็นคำถาม สังเคราะห์ความสอดคล้อง และสรุปแนวทางที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน สรุปผลการสัมภาษณ์ตามประเด็นคำถาม 6 ประเด็นได้ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>1. บริบทแวดล้อม และกระแสการเปลี่ยนแปลงใดบ้างที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้เชี่ยวชาญทุกคนยกประเด็นปัจจัยที่ใช้ในการจัดอันดับความสามารถทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มเอเชียแปซิฟิกมาเป็นบริบทแวดล้อม และกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยซึ่งปัจจุบันประเทศไทยถูกจัดอยู่ในลำดับที่ 9 จาก 25 ประเทศ ในกลุ่มเอเชียแปซิฟิก และอันดับที่ 43 ใน 140ประเทศทั่วโลก ปัจจัยทั้ง 14 ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> (1) นโยบายและกฎระเบียบ (2) ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อม (3) ความมั่นคงและความปลอดภัย (4) สุขอนามัยและสุขภาพ (5) ความสำคัญของการเดินทางและท่องเที่ยว (6) โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางอากาศ (7) โครงสร้างพื้นฐานการขนส่งภาคพื้นดิน (8) โครงสร้างพื้นฐานด้านท่องเที่ยว (9) โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (10) ความสามารถทางการแข่งขันด้านราคาในอุตสาหกรรมเดินทางและท่องเที่ยว <ol style="list-style-type: none"> (11) ทรัพยากรบุคคล (12) ความเป็นมิตรต่อนักเดินทางและท่องเที่ยว (13) ทรัพยากร ธรรมชาติ (14) ทรัพยากรทางวัฒนธรรม <p>ข้อสังเกตเกี่ยวกับการพัฒนาปัจจัยด้านบริบทแวดล้อม และกระแสการเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของไทย 6 ด้าน ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) ด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว (2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว (3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานคมนาคมขนส่ง (4) ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) ด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี (6) ด้านข้อจำกัดทักษะภาษาของแรงงานไทย

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>2. การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน ส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานอย่างไร และปัจจัยใดที่ส่งผลโดยตรงต่อวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้เชี่ยวชาญทุกคนกล่าวถึงการรวมตัวของกลุ่มประชาคมอาเซียนที่เปิดเสรีด้านการค้าบริการและการลงทุนระหว่างประเทศสมาชิกที่ทำให้ตลาดประชากรมีจำนวนรวมกันถึงเกือบ 600 ล้านคน ก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจอย่างมหาศาล ส่งผลกระทบในเชิงบวกและเชิงลบดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ผลกระทบเชิงบวก <ol style="list-style-type: none"> (1) เพิ่มการจ้างงานของประชากรภายในประเทศ (2) เกิดการพัฒนาทักษะ และฝีมือในการทำงาน เนื่องจากมีตัวเลือกในตลาดแรงงานเพิ่มมากขึ้น (3) แรงงานมีโอกาสในการได้รับรายได้เพิ่มขึ้น ผลกระทบในเชิงลบ <ol style="list-style-type: none"> (1) เกิดปัญหาสมองไหลทำให้ต้องจ้างแรงงานต่างด้าวจากประเทศที่แรงงานถูกกว่าเข้ามาทำงาน (2) แรงงานไทยอาจต้องเจออุปสรรคหรือข้อจำกัดในด้านภาษาในระดับที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ • ผู้เชี่ยวชาญ 3 ใน 5 คนกล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน คือ การพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียนให้มีการจัดการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยงระหว่างประเทศ เช่น การท่องเที่ยว Two kingdoms Two destinations ระหว่างประเทศไทยกับประเทศกัมพูชา โดยใช้เขาพระวิหาร ใช้โบราณสถานเป็นหรือ การท่องเที่ยวสนามกอล์ฟ สามเหลี่ยมมรกต (ไทย-ลาว-กัมพูชา) แต่การเข้าออกระหว่างประเทศยังมีอุปสรรค เพราะไม่สามารถกำหนดให้เปิดเป็นพื้นที่พิเศษร่วมกันได้

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>3. นโยบายและการดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์เหล่านั้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้เชี่ยวชาญ 4 ใน 5 คน กล่าวถึง 3 ประเด็น ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> (1) นโยบายการพัฒนาความรู้ด้านการท่องเที่ยวควรเริ่มตั้งแต่ระดับประถมศึกษาเรื่อยมาจนถึงระดับมัธยมศึกษา สถาบันอุดมศึกษา เป็นเพียงปลายทางเท่านั้น (2) ควรมีการควบคุมมาตรฐานการจัดการศึกษาและการประกันคุณภาพทางการศึกษาตั้งแต่การศึกษาขั้นพื้นฐานถึงอุดมศึกษา เพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต (3) หน่วยงานกลางด้านการศึกษา (สมศ.) ควรมีส่วนรับผิดชอบต่อคุณภาพและความสามารถในการดำเนินงานของบัณฑิต ปัญหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ส่วนหนึ่งเกิดจากการที่หน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุมคุณภาพการจัดการศึกษาไม่ได้ให้ความสำคัญ และไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตและพัฒนาบัณฑิตเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานทำให้เกิดปัญหาการผลิตบัณฑิตล้นเกินในสาขาท่องเที่ยว • ผู้เชี่ยวชาญ 3 ใน 5 คน กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวคือคุณลักษณะเฉพาะตัวบัณฑิต ดังนี้ (1) รักการบริการ รักการเดินทางท่องเที่ยวและเข้าใจในงานบริการ อำนวยความสะดวก ทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวซึ่งอาจจะเป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (2) ต้องปรับตัวได้ และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์ (3) ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยว ทั้งความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จารีตประเพณี วัฒนธรรม (4) เป็นนักวางแผน กำหนดเส้นทาง จัดกำหนดการนำเที่ยว ให้เหมาะสมกับฤดูกาลและระยะเวลา ติดต่อสถานที่พักแรม เตรียมการเฉพาะหน้า และสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี (5) เป็นนักการสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายความรู้ต่างๆ

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>4. บัณฑิตสาขาท่องเที่ยวของไทย มีคุณลักษณะตามความต้องการของตลาดเพียงใดและหน่วยงานใดมีบทบาทพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิต</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้เชี่ยวชาญ 3 ใน 5 คน กล่าวถึงมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ของกลุ่มสมาชิกอาเซียน แต่บัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของไทยยังต้องพัฒนาด้านภาษาอีกมาก • ผู้เชี่ยวชาญ 4 ใน 5 กล่าวถึงการพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานอาชีพด้านการท่องเที่ยวร่วมกันของอาเซียนเพื่อการขับเคลื่อนประชากรโดยผลิตบุคลากรด้านท่องเที่ยวของประเทศในกลุ่มอาเซียนให้ได้เรียนรู้ในสิ่งเดียวกัน มีความองค์ความรู้เหมือนกัน ตรงกัน มีระดับความสามารถผ่านเกณฑ์มาตรฐานเดียวกันซึ่งเป็นมาตรฐานอาเซียน เพื่อให้การแข่งขันการเปลี่ยนถ่าย โยกย้าย เคลื่อนย้ายแรงงานด้านอาเซียนระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนด้วยกันจะได้กระทำได้ง่าย • ผู้เชี่ยวชาญทุกคน กล่าวถึง การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์เพื่อการได้งานทำของบัณฑิตไม่ควรจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง เนื่องจากทำงานอย่างแยกส่วนเนื่องจากทำงานอย่างแยกส่วนอาจทำให้การพัฒนาบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ยากหรือใช้ระยะเวลาานาน แต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ควรทำงานอย่างบูรณาการประสานความร่วมมือ ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมีความเห็นตรงกันว่า การพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว ไม่ควรจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง เนื่องจากทำงานอย่างแยกส่วนอาจทำให้การพัฒนาบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ยากหรือใช้ระยะเวลาานาน ดังนั้นจึงเห็นว่าแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรทำงานอย่างบูรณาการ ประสานความร่วมมือกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสัมฤทธิ์ อาทิ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงศึกษาธิการ/สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงแรงงาน ควรจะเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจน โดยมีประเด็นสังเกตจากผู้เชี่ยวชาญ 1 ใน 5 คน ที่กล่าวถึงกระทรวงแรงงานว่าควรมีการศึกษาเปรียบเทียบจำนวนบัณฑิตที่จบการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวกับปริมาณและตำแหน่งงานที่ตลาดสามารถขยายตัวและรองรับได้จริง

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>5. องค์กรประกอบ คุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว และ บุคคลผู้ประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว ควรมีคุณลักษณะเฉพาะที่จำเป็นอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้เชี่ยวชาญ 3 ใน 5 คน ระบุถึงคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว ควรประกอบด้วย (1) ความรู้ภาษาที่สองและที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี (2) ความมีวินัย (3) การมีทัศนคติที่ดีต่องาน (4) การรู้จักปรับตัว และ (5) การวางแผนอนาคต • บุคคลผู้ประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว ควรมีความสามารถในการปฏิบัติงาน 3 องค์กรประกอบ คือ เคยทำ ทำได้ และทำเป็น • บุคลากรที่ประกอบอาชีพในสาขาท่องเที่ยวต้องเข้าใจในอาชีพการทำงานอย่างแท้จริง มีความยืดหยุ่น ประนีประนอม มีลักษณะอบอุ่น โอบอ้อมอารีเป็นที่ไว้วางใจของผู้เดินทางไปด้วย และมีความสามารถในการแก้ปัญหา • บุคลากรด้านท่องเที่ยว ควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> (1) รักการบริการ รักการเดินทางท่องเที่ยวและเข้าใจในงานบริการ อำนวยความสะดวก ทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะเป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (2) ปรับตัวได้ดี และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์ (3) ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่นำเที่ยว ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จารีตประเพณี วัฒนธรรม (4) เป็นนักวางแผน กำหนดเส้นทาง จัดกำหนดการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับฤดูกาล และระยะเวลา ติดต่อสถานที่พักแรม หรือเตรียมการเฉพาะหน้า สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้ (5) เป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายความรู้

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>6. สถาบันอุดมศึกษาแห่งใดที่มีการดำเนินงานด้านการเตรียมความพร้อมบัณฑิตในการเข้าสู่โลกอาชีพได้ดี และ หน่วยงานใดมีบทบาทพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้เชี่ยวชาญ 4 ใน 5 คนกล่าวในทำนองเดียวกันว่า การพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว ไม่ควรจะเป็นหน้าที่ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง จึงเห็นว่าทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรทำงานอย่างบูรณาการ เพื่อให้ งาน บรรลุผลสัมฤทธิ์ อาทิ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงศึกษาธิการ/สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงแรงงาน ควรจะเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว ต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจน ผู้เชี่ยวชาญ 1 ใน 5 คน กล่าวเพิ่มเติมถึงกระทรวงแรงงาน ว่าควรมีบทบาทโดยการศึกษาเปรียบเทียบจำนวนบัณฑิตที่จบการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยว กับปริมาณและตำแหน่งงานด้านการท่องเที่ยวที่ตลาดสามารถขยายตัวและรองรับได้จริง มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงไร ดังนั้น ต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อการแก้ปัญหา ในเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจน • ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรหันมาให้ความสำคัญกับการมองตลาดอาชีพของบัณฑิตในอนาคตว่าบัณฑิตที่จบมา สามารถเข้าทำงานในหน่วยงานใดได้บ้าง นอกเหนือไปจากการประกอบอาชีพในภาครัฐกิจ เช่น ตำแหน่งงานในหน่วยงานภาครัฐ กระทรวงต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมไปถึงการขยายโอกาสทางอาชีพให้กับบัณฑิต โดยการศึกษาเพิ่มเติมความรู้ พัฒนาทักษะที่สำคัญต่อการดำรงอยู่ในโลกปัจจุบันด้วยการจัดกิจกรรมนอกหลักสูตร เพื่อเอื้อให้บัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวสามารถประกอบอาชีพที่หลากหลายได้ยิ่งขึ้น • สถาบันอุดมศึกษาแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านคุณภาพบัณฑิตกับผู้ประกอบการ โดยอาจทำบันทึกความเข้าใจร่วม (Memorandum of Understanding: MOU) เป็นข้อตกลงร่วมกันไว้ว่า หากผลิตบัณฑิตได้มีมาตรฐานตรงตามเกณฑ์และความต้องการของสถานประกอบการ จะต้องรับบัณฑิตเข้าทำงาน รวมไปถึงการสร้างพันธมิตรในการส่งต่อผลผลิตระหว่างกันของสถาบันการศึกษากับสถานประกอบการผ่านกิจกรรมการฝึกงาน หรือการเชิญชวนให้ผู้ประกอบการได้เข้ามาดูกระบวนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ว่ามีขั้นตอนการพัฒนาเตรียมความพร้อมนักศึกษาเข้าสู่โลกอาชีพอย่างไร หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ทางธุรกิจมาให้ความรู้ด้านอาชีพกับนิสิตนักศึกษา

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวข้างต้น สามารถสรุปได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
 ผู้เชี่ยวชาญได้ยกเกณฑ์การจัดอันดับความสามารถทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มเอเชียแปซิฟิก มาเป็นบริบทแวดล้อม และกระแสด้านการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย และตั้งข้อสังเกตที่ต้องพัฒนาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อความสามารถในการแข่งขันของไทย 6 ด้าน คือ (1) ด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว (2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว (3) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่ง (4) ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) ด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีและ (6) ด้านข้อจำกัดในทักษะภาษาอังกฤษของแรงงานไทย

2. ด้านการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า อาจส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงานไทย โดยปัจจัยส่งผลโดยตรงต่อวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน คือการเปิดเสรีด้านการค้า การบริการ และการลงทุนระหว่างประเทศสมาชิก ที่ทำให้ตลาดประชากรมีจำนวนมาก ก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจอย่างมหาศาล ส่งผลกระทบต่อทั้งในเชิงบวกและลบ ผลกระทบเชิงบวก คือ (1) เพิ่มการจ้างงานของประชากรภายในประเทศ (2) เกิดการพัฒนาทักษะและมีฝีมือในการทำงาน จากภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในตลาดแรงงานอาเซียน และ (3) แรงงานมีโอกาสในการได้รับรายได้เพิ่มขึ้น ส่วนผลกระทบในเชิงลบ คือ (1) ปัญหาสมองไหลทำให้ต้องจ้างแรงงานต่างด้าวจากประเทศที่แรงงานถูกกว่าเข้ามาทำงาน (2) แรงงานไทยประสบปัญหาในการแข่งขันกับแรงงานต่างชาติด้วยข้อจำกัดความสามารถทางภาษาต่างประเทศที่อยู่ต่ำกว่าระดับที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน คือการพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียนให้มีการจัดการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยงระหว่างประเทศ ซึ่งจะต้องพัฒนาการเข้าออกระหว่างประเทศให้สามารถเปิดเป็นพื้นที่พิเศษร่วมกันได้

3. ด้านนโยบายและการดำเนินการเพื่อพัฒนาบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า นโยบายการพัฒนาความรู้ด้านการท่องเที่ยวควรเริ่มตั้งแต่ระดับประถมศึกษา เรื่อยมาจนถึงก่อนระดับอุดมศึกษา และควรมีการกลไกการควบคุมมาตรฐานการจัดการศึกษาและการประกันคุณภาพทางการศึกษา เพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว คือ บัณฑิตเอง จะต้องมีความรู้ตามความต้องการของตลาดแรงงานสาขาท่องเที่ยว ได้แก่ (1) รักการบริการ รักการเดินทางท่องเที่ยว และเข้าใจในงานบริการ อำนวยความสะดวก ทางบริการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวซึ่งอาจจะเป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (2) ต้องปรับตัวได้ดี และเป็นนักแก้ไขปัญหาในทุกสถานการณ์

(3) ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่น่าเที่ยว ทั้งความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จารีตประเพณี วัฒนธรรม (4) เป็นนักวางแผน กำหนดเส้นทาง จัดกำหนดการนำเที่ยว ให้เหมาะสมกับฤดูกาล และระยะเวลา ติดต่อสถานที่พักแรม หรือเตรียมเฉพาะหน้า สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ และ (5) เป็นนักการสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายความรู้ต่างๆ

4. ด้านการพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิต ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรทำงานอย่างบูรณาการประสานความร่วมมือกัน เช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงศึกษาธิการ/สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงแรงงาน ควรจะเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆให้ชัดเจน และสถาบันอุดมศึกษาต้องร่วมมือกับผู้ประกอบการ หรือทำเป็นข้อตกลงร่วมกันไว้ว่าหากผลิตบัณฑิตได้มีมาตรฐานตรงตามเกณฑ์และความต้องการของสถานประกอบการ จะต้องรับบัณฑิตเข้าทำงาน รวมไปถึงการสร้างพันธมิตร ในการส่งต่อผลผลิตระหว่างกันของสถาบันการศึกษากับสถานประกอบการ ผ่านกิจกรรมการฝึกงาน หรือการเชิญชวนให้ผู้ประกอบการได้เข้ามาดูกระบวนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ว่ามีขั้นตอนการพัฒนาเตรียมความพร้อมนักศึกษาเข้าสู่โลกอาชีพอย่างไร หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ทางธุรกิจมาให้ความรู้กับด้านอาชีพให้กับนักศึกษา

ส่วนที่ 2.2 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ที่มีต่อการดำเนินงานเพื่อส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาจำนวน 9 คน (รายละเอียดดังภาคผนวก ก ตารางที่ 2 ก) และนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาโดยพิจารณาประเด็นคำถาม สังเคราะห์ความสอดคล้อง และสรุปแนวทางที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างรูปแบบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน สรุปผลการสัมภาษณ์ตามประเด็นคำถาม 5 ประเด็นได้ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
1. สถาบันอุดมศึกษาของท่านกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์การและส่งเสริมการได้งานทำของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวในลักษณะใด	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหาร 8 ใน 9 กล่าวถึงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาความสามารถและทักษะการทำงานของนิสิตนักศึกษาจะเริ่มต้นปลูกฝังด้านทัศนคติความเหมาะสมของตัวนักศึกษา และสร้างนิสิตนักศึกษาให้มีรูปลักษณะที่ตีพร้อมในทุกๆ ด้าน เช่น การแต่งกาย บุคลิกภาพ นับตั้งแต่วันแรกที่เข้ามาศึกษา และในช่วงปิดภาคเรียนก็จะส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์การทำงานในช่วงปิดภาคเรียน ซึ่งจะให้นักศึกษาเข้าใจในระบบงาน ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกงานทำของนักศึกษาเหล่านั้นได้ก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นผลการจากเรียนรู้และมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กร จึงทำให้ไม่มีภาวะตกงานของนักศึกษา ดังนั้นทัศนคติในที่ทำงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง • ผู้บริหาร 5 ใน 9 กล่าวถึงการยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวให้โดดเด่นกว่าหลักสูตรอื่นๆ โดยให้นักศึกษาแต่งกายโดยการสวมเสื้อนอก อบรมให้มีอัธยาศัยดี มีจิตบริการ มีจิตอาสา และการกล้าแสดงออก นักศึกษาที่เรียนในสาขาการท่องเที่ยวจะถูกปลูกฝังทัศนคติว่าต้องมีความเป็นผู้นำ รู้จักตัดสินใจ รู้จักแก้ไขปัญหา มีทักษะในการวิเคราะห์ มีทักษะทางด้านภาษา และรักประเทศไทย ซึ่งการปลูกฝังทัศนคติดังกล่าว ต้องอาศัยการผสมผสานของกิจกรรมภายในชั้นเรียน และกิจกรรมเสริมหลักสูตร

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>2. สถาบันอุดมศึกษาของท่านมีหน่วยงานรับผิดชอบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพหรือไม่และการดำเนินงานมีลักษณะอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหาร 5 ใน 9 คน ระบุว่าคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการได้รับการจ้างงานของสาขาวิชาการท่องเที่ยว คือ (1) ภาษาที่สองและที่สาม เช่น ภาษาจีน ภาษาเกาหลี (2) มีวินัยและตรงต่อเวลา (3) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและงานบริการ (4) รู้จักปรับตัว และ 5) มีการวางแผนอนาคต • หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ หน่วยงานที่ผลิตบัณฑิต ซึ่งก็คือสาขาวิชาการท่องเที่ยว การดำเนินงานนอกจากการเชิญชวนให้ผู้ประกอบการได้เข้ามาดูกระบวนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยว่า มีขั้นตอนการพัฒนาเตรียมความพร้อมนักศึกษาเข้าสู่โลกอาชีพอย่างไรแล้วจึงเชิญผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ทางธุรกิจมาให้ความรู้กับนักศึกษา การเรียนหนังสือในชั้นเรียนเป็นส่วนหนึ่ง แต่เสริมด้วยการเรียนการใช้ชีวิตจริงด้วยมีการให้ฝึกประสบการณ์เรียนรู้ จากหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีทั้งได้ค่าตอบแทนและไม่ได้ค่าตอบแทน
<p>3. สถาบันอุดมศึกษาของท่านได้จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพและสร้างเสริมประสบการณ์ในการทำงานในรูปแบบใด</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหาร 8 ใน 9 คน กล่าวถึงสถานการณ์เมื่อมีการเปิด AEC ว่า คนฟิลิปปินส์ คนพม่า มีทักษะภาษาอังกฤษดีกว่าคนไทย และหากคุณสมบัติอื่นๆ เช่น มีความอดทน ความขยัน ความมุ่งมั่น ประกอบเข้าด้วยแล้ว คนกลุ่มดังกล่าว ก็จะมีโอกาสการได้งานมากกว่าคนไทย ซึ่งเด็กไทยปัจจุบันขาดความอดทน มีความสนใจระยะสั้น ความตั้งใจมีน้อย จึงทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพจึงเป็นกิจกรรมที่พัฒนาภาษาและปลูกฝังคุณลักษณะเฉพาะตัวที่เหมาะสมต่อวิชาชีพ ผู้บริหารทุกคนกล่าวถึงการสร้างเสริมประสบการณ์ทำงานให้นักศึกษาสาขาท่องเที่ยวว่าการที่บัณฑิตที่จบมีงานทำทุกคน เนื่องมาจากในภาคการศึกษาที่แปด ปีที่สี่นักศึกษาจะต้องเข้ารับการฝึกสหกิจศึกษา เด็กจะต้องฝึกงานในสถานประกอบการ เช่น ธุรกิจโรงแรมก็ต้องเป็นโรงแรมในระดับห้าดาว เพราะมีการบริหารจัดการอย่างทันสมัยและเป็นระบบ เน้นประสบการณ์จริง และการฝึกประสบการณ์จริง สถานประกอบการจะต้องมีระบบพี่เลี้ยง (mentor) มีการไปนิเทศ (supervise) นักศึกษาในระหว่างการฝึกงาน 4 เดือน ในระดับมหาวิทยาลัยมีนโยบายที่ต่างจากมหาวิทยาลัยตะวันตก คือไม่มีหน่วยงานจัดหางานให้แก่นักศึกษา มหาวิทยาลัยต่างประเทศจะมีส่วนจัดหางาน (career section)

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>4. งบประมาณเพื่อ การดำเนินกิจกรรมการ พัฒนาคุณลักษณะ ที่เหมาะสมต่อ การปฏิบัติงาน สายอาชีพท่องเที่ยว มาจากแหล่งใด</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารทุกคนกล่าวคล้ายกันว่า งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร เพื่อดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของสถาบันมีอยู่อย่างจำกัด สาขาวิชาจะต้องบริหารจัดการด้านงบประมาณโดยเอาหลักการของบริษัทมาบริหาร คือ “จะต้องหาเงิน” ไม่ใช่อาศัยเงินงบประมาณแผ่นดิน จึงต้องนำบริษัทมาเกี่ยวข้องเพื่อเป็นเครือข่ายเพื่อจัดกิจกรรม เช่น จัดอบรมมัคคุเทศก์ มีวิทยากรจากภายนอกบรรยายจะต้องให้บริษัทเอกชนเข้ามามีส่วนผลักดัน เพราะมหาวิทยาลัยยากที่จะอยู่ได้ด้วยตนเอง สิ่งที่มาวิทยาลัยได้รับก็คือ การสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนระหว่างคนไทยกับชาวต่างชาติ มีการแลกเปลี่ยนภาษา ซึ่งกันและกันแต่ผู้บริหาร 2 ใน 9 คน กล่าวว่า สถาบันให้งบประมาณสนับสนุนทั้งหมดโดยผู้บริหาร 1 ใน 9 คนระบุว่า เป็นเงินค่าหน่วยกิตของนักศึกษา
<p>5. สถาบันอุดมศึกษา ของท่านมีแนว ปฏิบัติที่ดีเพื่อเตรียม ความพร้อมบัณฑิต ในการเข้า สู่โลก อาชีพอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหาร 7 ใน 9 คน กล่าวว่ามหาวิทยาลัยมีหลักสูตรการเป็นผู้ประกอบการ และได้จัดตั้งศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ และศูนย์จัดหางาน ทางคณะจะมี connection ในการหางานให้นักศึกษาทำ โดยจะคัดแยกนิสิต นักศึกษาออกเป็นกลุ่ม เช่น กลุ่มภาษาดี ก็จะได้รับงานประเภทล่าม เคยเป็นล่ามของสมาคมมวยสากลโลก กลุ่มนักศึกษาที่มีบุคลิกภาพดี หน้าตาดีก็จะได้ฝึกทำงานประเภทต้อนรับ และกลุ่มนักศึกษาที่มีความอดทน สามารถทำงานหนัก และมีความเต็มใจออกแรงในงานบริการ ก็จะได้ฝึกทำงานประเภทจัดนิทรรศการ ซึ่งคณาจารย์ของการท่องเที่ยวจะต้องมองหารูปแบบประสบการณ์ที่จะเกิดประโยชน์กับนักศึกษา และกลับมาปรึกษาถึงความเหมาะสมและความเป็นไปได้กับทางคณะ • ผู้บริหาร 6 ใน 9 คน กล่าวว่ามีการบูรณาการระหว่างกิจการนักศึกษากับวิชาการในการดูแลนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาสามารถทุ่มเทกับกิจกรรม โดยไม่บกพร่องหรืออ่อนด้อยในทางวิชาการ มหาวิทยาลัยจะเน้นเรื่องจิตอาสาเป็นพิเศษ ในทุกรายวิชาจะมีเรื่องจิตอาสาสอดแทรกอยู่บางรายวิชา ก็จะทำให้คะแนนเพิ่มในเรื่องนี้ นักศึกษาทุกคนจะต้องทำตั้งแต่ปี 1 จะไม่ใช่การบังคับ แต่จะเป็นการลงความคิดเห็นว่าอยากจะทำอะไร เช่น ช่วยงานบริการที่วัด และการเล่านิทานให้น้อง เป็นต้น • ผู้บริหาร 4 ใน 9 คน กล่าวว่ามีการฝึกการคิดวิเคราะห์ เพราะการคิดวิเคราะห์จะสอนให้เปิดรับสิ่งใหม่ๆ แล้วทำให้เราสร้างนวัตกรรมได้ ทำให้เราแก้ปัญหาเป็น มีเทคนิคการสอนในรูปแบบของลักษณะกิจกรรมที่สร้างให้นักศึกษาคิด ซึ่งได้มาจากกรณีศึกษาต่างๆ อาจจะมาจากเรื่องจริง หรือเรื่องเล่า และจะเน้นในเรื่องของการค้นคว้า นักศึกษาจะต้องค้นคว้าหาข้อมูลเป็น

ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์
<p>5. สถาบันอุดมศึกษาของท่านมีแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเตรียมความพร้อมบัณฑิตในการเข้าสู่โลกอาชีพอย่างไร (ต่อ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหาร 3 ใน 9 คน กล่าวว่าทางมหาวิทยาลัยมีนโยบายส่งเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสไป ฝึกงานต่างประเทศหากนักศึกษาต้องการ ตัวอย่างเช่น กรณีการรับนักศึกษาแลกเปลี่ยนจากไต้หวันมาศึกษาในสถาบันของไทย สิ่งที่ทางมหาวิทยาลัยได้รับ คือ ความเป็นสากลในมหาวิทยาลัย ในคณะ และการสร้างบรรยากาศการเรียนการสอนระหว่างคนไทยกับชาวต่างชาติ สร้างสังคมพหุวัฒนธรรมในชั้นเรียน ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมระหว่างนักศึกษาไทย และนักศึกษาต่างชาติ เป็นโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกและพัฒนาทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และการเรียนรู้เพื่อปรับตัวในสภาพแวดล้อมที่มีหลากหลาย สำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทยแล้ว นักศึกษาจีน ถือเป็นนักศึกษาต่างชาติที่มีจำนวนมากที่สุดที่เดินทางเข้ามาเรียนกับมหาวิทยาลัยไทยในระดับปริญญาตรี ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบโครงการ 2+2 คือ เป็นหลักสูตร 2 ปีต่อเนื่อง เรียนที่จีน 2 ปี มาเรียนที่ไทยอีก 2 ปี ซึ่งการจัดการศึกษาให้กับนักศึกษาต่างชาติดังกล่าว นั้น นอกจากจะเป็นการเสริมสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมให้กับนักศึกษาไทยแล้ว ยังเป็นช่องทางในการสร้างรายได้ของมหาวิทยาลัยอีกด้วย • ผู้บริหารทุกคนกล่าวว่า (1) มหาวิทยาลัยมีห้องเรียน เครื่องมือและวัสดุดิบ (INPUT) ในการเรียนภาคปฏิบัติอย่างครบถ้วน (2) มีความร่วมมือ (สถานประกอบการ) แหล่งฝึกฯ ที่มีความพร้อม ความเข้าใจและมีแนวคิดที่ต้องสร้างคนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ ความสามารถเข้าสู่วิชาชีพด้านนั้นๆ อย่างแท้จริง (3) มหาวิทยาลัยสนับสนุนทุนฯ ให้อาจารย์ไปพัฒนาตนเอง ในเชิงทักษะในสาขาวิชาที่สอนอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในทุนด้านการเงินและเวลา

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา 9 คน ข้างต้น สรุปสาระ ได้ เป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการพัฒนาความสามารถและส่งเสริมการดำเนินงานทำของนักศึกษาสาขาการ ท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา กล่าวถึง ยุทธศาสตร์ในการพัฒนา ความสามารถและทักษะการทำงานของนิสิตนักศึกษา ที่ให้ความสำคัญกับการปลูกฝังด้านทัศนคติ และการพัฒนาตัวตนของนิสิตนักศึกษาให้มีความเหมาะสมกับวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว และให้มี คุณสมบัติที่พร้อมในทุกๆ ด้าน เช่น การแต่งกาย บุคลิกภาพ การมีจิตอาสา และการกล้าแสดงออก ซึ่งการฝึกประสบการณ์ในช่วงปิดภาคเรียน เพิ่มเติมจากการฝึกประสบการณ์ตามโครงสร้างหลักสูตร นั้น จะช่วยให้นิสิตนักศึกษามีความเข้าใจในระบบงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีผลต่อการตัดสินใจในการ เลือกรับงานทำของนักศึกษาก่อนที่จะสำเร็จอีกด้วย ดังนั้น นิสิตนักศึกษาที่ได้รับการเตรียมความพร้อม ด้านทัศนคติ และตัวตน มักจะไม่ประสบปัญหาการตกงานหรือความล้มเหลวในอาชีพ เนื่องจาก ทัศนคติต่องานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพสาขา ท่องเที่ยว กล่าวคือ บุคลากรด้านท่องเที่ยว ต้องมีความเป็นผู้นำ รู้จักตัดสินใจ รู้จักแก้ไขปัญหา มีทักษะในการวิเคราะห์ มีทักษะทางด้านภาษา และมีความรักและเห็นคุณค่าของประเทศไทย

2. ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว คือ หลักสูตรสาขาการท่องเที่ยว ต้องมีการเชิญให้ผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัด การศึกษาของหลักสูตร เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้งานทำของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว เช่น การแสดง ขึ้นตอนการพัฒนาเตรียมความพร้อมนักศึกษาเข้าสู่โลกอาชีพต่อผู้ประกอบการ และเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มี ประสบการณ์ทางธุรกิจการนำเที่ยวมาให้ความรู้กับนักศึกษา พร้อมทั้งเสริมด้วยการเรียนรู้ จากการได้ลงมือฝึกปฏิบัติจริง โดยการฝึกประสบการณ์เรียนรู้จากหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และ สถานประกอบการ

3. ด้านงบประมาณ เพื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวนั้น ผู้บริหารทุกคนกล่าวคล้ายกันว่าได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อการ ดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวไม่เพียงพอ ใดๆก็ตาม สาขาวิชาที่จะต้องจัดหาแหล่งงบประมาณอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อมาสนับสนุนกิจกรรม ดังกล่าว เช่น การจัดอบรมมัคคุเทศก์ มีวิทยากรจากภายนอกบรรยายเพื่อสร้างรายได้ให้กับหลักสูตร หรือ การระดมทุนจากศิษย์เก่าและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

4. ด้านแนวปฏิบัติที่ดีในการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสู่โลกอาชีพ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาในการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิต โดยผู้รับผิดชอบหลักที่มีความใกล้ชิด เข้าใจ และสามารถประเมินศักยภาพของนิสิตนักศึกษาได้ดีที่สุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำรายวิชาพื้นฐาน และผู้ดูแลในรายวิชาการฝึกประสบการณ์ ซึ่งต้องทำหน้าที่วิเคราะห์และแนะนำรูปแบบการฝึกประสบการณ์ที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ให้กับนิสิตนักศึกษา โดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ อาจารย์ผู้ดูแลจำเป็นต้องมีความเข้าใจอันดีต่อธรรมชาติของงานใน สายบริการและท่องเที่ยว รวมไปถึงความต้องการและความคาดหวังที่ผู้ประกอบการมีต่อบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาของตนอีกด้วย



ส่วนที่ 2.3 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทยที่มีใบประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเป็นธุรกิจนำเที่ยวขนาดใหญ่ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 20 คน (รายละเอียดดังภาคผนวก ก ตารางที่ 3 ก) โดยมีเกณฑ์คุณสมบัติทางธุรกิจ 2 ข้อ คือ (1) เป็นธุรกิจนำเที่ยวแบบทั่วไป (outbound) และ (2) เป็นธุรกิจที่มีการจ้างงานพนักงานประจำสำนักงานใหญ่มากกว่า 25 คน แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์ และความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ ดังตารางที่ 4.7 – 4.8

ตารางที่ 4.7 สถานภาพส่วนตัวของผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยว

รายการ	จำนวน (n = 20)	ร้อยละ	รายการ	จำนวน (n = 20)	ร้อยละ
เพศ			สาขาที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด		
เพศชาย	9	45	การท่องเที่ยว	11	55
เพศหญิง	11	55	การโรงแรม/ธุรกิจโรงแรม	1	5
อายุ			การบริการ	2	10
อายุ 26-36	8	40	อื่นๆ	6	30
อายุ 37-47 ปี	9	45	ประสบการณ์การทำงาน		
อายุ 48 ปีขึ้นไป	3	15	1-5 ปี	6	30
วุฒิการศึกษา			6-10 ปี	3	15
ปริญญาโท	16	80	11 ปีขึ้นไป	11	55
ปริญญาเอก	4	20			

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 20 คน เป็นเพศหญิงและเพศชาย ในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ เพศหญิง 11 คน และเพศชาย 9 คน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-36 ปี และ 37-47 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 และร้อยละ 45 ตามลำดับ มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโทเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา คือ ระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 20 และสำเร็จการศึกษาสูงสุดในสาขาวิชาการท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือสาขาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 30 เช่น สาขาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาคือ 1-5 ปี และ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 และร้อยละ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา

การดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
1. การสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกและ	4.95	0.22	มากที่สุด
2. การจัดหาแหล่งฝึกงาน และฝึกประสบการณ์	4.65	0.59	มากที่สุด
3. การคัดเลือกนักศึกษาให้เหมาะสมกับแหล่งฝึก	4.60	0.60	มากที่สุด
4. การให้นิสิตนักศึกษาเห็นความสำคัญของการพัฒนา	4.55	0.69	มากที่สุด
5. การให้ความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจและตลาดแรงงานใน	4.35	0.67	มาก
6. การส่งเสริมกิจกรรมเรียนรู้ผ่านงานบริการ (Service	4.35	0.75	มาก
7. การเปิดโอกาสให้นักศึกษาทำงานเพื่อหารายได้นอก	4.25	0.97	มาก
8. การกระตุ้นให้นิสิตนักศึกษาเห็นความสำคัญของการ	4.15	0.99	มาก
9. การจูงใจและส่งเสริมให้บัณฑิตเข้ารับการศึกษต่อใน	4.10	0.85	มาก
10. การส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อจัดตั้งบริษัทจำลอง	4.10	1.12	มาก
11. การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการด้านการประเมิน	4.05	1.23	มาก
12. การจัดกิจกรรมตลาดแรงงาน	3.95	1.10	มาก
13. การจ้างงานระยะสั้น และการฝึกปฏิบัติงานกับ หน่วยงานภายในขอ สถาบันอุดมศึกษา	3.90	1.17	มาก
14. การจัดกิจกรรมสัมภาษณ์นิสิตนักศึกษา เพื่อคัดเลือก เข้าทำงานหลังสำเร็จการศึกษา	3.90	1.25	มาก
15. การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการด้านการจัดการ	3.80	1.15	มาก
16. การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการด้านการพัฒนา	3.35	1.09	ปาน
17. การให้คำปรึกษาด้านการริเริ่มธุรกิจ แก่นิสิต	3.30	0.66	ปาน
18. การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการด้านการบริหาร	3.20	1.15	ปาน
รวม	4.07	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สถาบันอุดมศึกษามีการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุดมี 4 รายการคือ การสร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกและผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ย= 4.95) การจัดหาแหล่งฝึกงาน และฝึกประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย= 4.65) การคัดเลือกนักศึกษาให้เหมาะสมกับแหล่งฝึกประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย= 4.60) และการชี้ให้นิสิตนักศึกษาเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะด้านอาชีพและด้านสังคม (ค่าเฉลี่ย= 4.55) ส่วนการดำเนินงานเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มี 3 รายการ คือ การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในงานพัฒนาหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย= 3.35) การให้คำปรึกษาด้านการริเริ่มธุรกิจแก่นิสิตนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย= 3.30) และการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในงานบริหารหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย= 3.20) นอกจากนั้นการดำเนินงานเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ และมี 1 รายการที่แม้จะอยู่ในระดับมากที่สุดแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการด้านการจัดการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย= 3.80) และผู้ประกอบการเห็นว่าสถาบันอุดมศึกษามีการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย= 4.07)

จากการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มข้างต้น คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยว (ส่วนที่ 2.1-2.3) ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ส่วนเข้าด้วยกัน และสรุปเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นร่วมกัน ได้ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ประเด็นความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

ประเด็น	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล			ภาพรวม
	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการ ท่องเที่ยว (n=5)	ผู้บริหาร สถาบัน อุดมศึกษา (n=9)	ผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยว (n=20)	
1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย	✓		✓	<p>1.1 ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว</p> <p>1.2 ปัจจัยด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</p> <p>1.3 ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคมขนส่ง</p> <p>1.4 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>1.5 ปัจจัยด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีในอาเซียน</p> <p>1.6 ปัจจัยด้านข้อจำกัดทางภาษาของแรงงานไทย</p>
2. ผลกระทบจากความไม่ประชาคมอาเซียนต่อวิชาชีพด้านท่องเที่ยว	✓		✓	<p>2.1 ทางบวก: การขยายตัวของตลาดและโอกาสทางธุรกิจ (นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยว การจ้างงาน และแรงงานสาขาท่องเที่ยว)</p> <p>2.2 ทางลบ: การแข่งขันในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่รุนแรงยิ่งขึ้น (ทักษะแรงงานที่แตกต่าง แรงงานภายในประเทศตกงาน ปัญหาสมองไหล การขาดแคลนแรงงานระดับปฏิบัติการ)</p> <p>2.3 แนวทางการพัฒนา: การจัดการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยงระหว่างประเทศ เพื่อประสานประโยชน์จากกรณีตลาดขนาดใหญ่ขึ้น และเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน</p>

ตารางที่ 4.9 ประเด็นความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ประเด็น	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล			ภาพรวม
	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการ ท่องเที่ยว (n=5)	ผู้บริหาร สถาบัน อุดมศึกษา (n=9)	ผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยว (n=20)	
3. การพัฒนาความสามารถในการได้ งานทำของบัณฑิตไทยสาขาการ ท่องเที่ยว	✓	✓	✓	<p>3.1 นโยบาย: ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา และควรมีการจัดทำฐานข้อมูลด้าน อุปสงค์และอุปทานของแรงงานสาขาการท่องเที่ยว รวมถึงไปถึงการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะแรงงานด้านท่องเที่ยวที่ชัดเจน</p> <p>3.2 แผนงาน: ควรมีการบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักของภาครัฐ คือ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงศึกษาธิการ</p> <p>3.3 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง: หน่วยงานภาครัฐผู้กำหนดนโยบายและแผนงาน สถาบันการศึกษาทั้งระดับอาชีวและระดับปริญญาบัณฑิตผู้ผลิตบัณฑิต สภาคนผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และสถานประกอบการด้านท่องเที่ยว</p> <p>3.4 แนวทางการพัฒนา: สร้างโอกาสในการลงมือปฏิบัติจริง และการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ</p>

ตารางที่ 4.9 ประเด็นความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ประเด็น	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล			ภาพรวม
	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการ ท่องเที่ยว (n=5)	ผู้บริหาร สถาบัน อุดมศึกษา (n=9)	ผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยว (n=20)	
4. การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว	✓	✓	✓	<p>4.1 การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของตลาดแรงงาน และ ผู้ว่าจ้างงานบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว</p> <p>4.2 การกำหนดรายการคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว</p> <p>4.3 การประเมินและการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่โลกอาชีพของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว</p> <p>4.4 การแนะนำและให้คำแนะนำด้านอาชีพแก่นักศึกษานักศึกษา</p> <p>4.5 การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการส่งเสริมมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในกระบวนการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษา</p> <p>4.6 การจัดหาแหล่งฝึกงานและมีประสบการณ์ที่เหมาะสมให้กับบัณฑิตนักศึกษา โดยพิจารณาในเรื่องคุณลักษณะส่วนตัวของบัณฑิตนักศึกษา และโอกาสในการได้งานทำเป็นสำคัญ</p>

ตารางที่ 4.9 ประเด็นความเคิดเห็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ประเด็น	กลุ่มผู้ให้ข้อมูล			ภาพรวม
	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการ ท่องเที่ยว (n=5)	ผู้บริหาร สถาบัน อุดมศึกษา (n=9)	ผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยว (n=20)	
5. องค์ประกอบคุณลักษณะที่ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยว	✓	✓	✓	<p>5.1 รักการบริการ เข้าใจในงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ</p> <p>5.2 รู้จักปรับตัว และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์</p> <p>5.3 ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจท่องเที่ยว</p> <p>5.4 เป็นนักวางแผน และสามารถทำงานหลายอย่างได้พร้อมกัน</p> <p>5.5 เป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายให้ความรู้</p> <p>5.6 มีความรู้ภาษาที่สองและที่สาม และมีทักษะข้ามวัฒนธรรม</p> <p>5.7 มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ และตรงต่อเวลา</p> <p>5.8 มีความสามารถในด้านการคิดวิเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์</p>

นอกจากนั้นแล้ว ผู้วิจัยยังให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวแสดงความคิดเห็นต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ระบุตรงกันว่าบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวไทยควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้ เป็น 10 ลำดับแรก คือ (1) ความรู้ภาษาประเทศอาเซียน (2) การจัดการอารมณ์และความโกรธ (3) การบริหารเวลา (4) การวางแผน (5) ทักษะภาษาอังกฤษ (6) ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณีท้องถิ่น (7) การคิดอย่างเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผล (8) การทำงานอย่างมีกลยุทธ์ (9) ความอดทนต่อสภาพตึงเครียด และ (10) การแสดงความรับผิดชอบ ส่วนคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของไทยที่เป็นจุดแข็ง มี 4 รายการ คือ (1) ความรักในงานบริการ (2) ความสุภาพอ่อนน้อม (3) การรับรู้ความสามารถตนเอง และ (4) ความยึดมั่นในวิชาชีพ

ส่วนที่ 2.4 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อการนำความรู้จากรายวิชาไปใช้ในการประกอบอาชีพ และคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวในประเทศไทย ที่ธุรกิจดังกล่าวมีใบประกอบธุรกิจนำเที่ยว เพื่อรวบรวมข้อมูลใน 2 ประเด็น คือ (1) ระดับการนำความรู้จากรายวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยวและหลักสูตรมัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพ จำนวน 105 รายวิชา และ (2) ระดับความสำคัญของคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว จำนวน 124 คุณลักษณะ (รายละเอียดดังภาคผนวก ค เอกสาร 4 ค) โดยผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จำนวน 420 ชุด และรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเองจากสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เป็นแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์จำนวน 413 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

ตอนที่ 3 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการรวบรวมข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สาขาวิชา ที่สำเร็จการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจนำเที่ยว ตำแหน่งงานปัจจุบัน และประเภทธุรกิจนำเที่ยวที่ประกอบอาชีพ สามารถสรุปข้อมูลได้ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อความ	จำนวน (n=413)	ร้อยละ	ข้อความ	จำนวน (n=413)	ร้อยละ
เพศ			ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจนำเที่ยว		
เพศชาย	163	39.47	ต่ำกว่า 1 ปี	119	28.81
เพศหญิง	250	60.53	1 – 2 ปี	105	25.42
อายุ			3 – 4 ปี	89	21.55
ต่ำกว่า 23 ปี	80	19.37	5 ปีขึ้นไป	100	24.21
อายุ 23 – 25 ปี	122	29.54	ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
อายุ 26 - 28 ปี	93	22.52	ผู้จัดการทั่วไป/สาขา	34	8.23
อายุ 29 ปีขึ้นไป	118	28.57	ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย	61	14.77
สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา			พนักงาน	249	60.29
การท่องเที่ยว	143	34.63	อื่นๆ	69	16.71
การโรงแรม/ธุรกิจ	78	18.89	ประเภทธุรกิจนำเที่ยวที่ประกอบอาชีพ		
โรงแรม			นำเที่ยวทั่วไป	207	50.12
การบริการ	86	20.82	นำเที่ยวต่างประเทศ	104	25.18
อื่นๆ	106	25.67	นำเที่ยวภายในประเทศ	81	19.62
			นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่	21	5.08

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 413 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ 250 คน คิดเป็นร้อยละ 60.53 สำหรับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนในแต่ละช่วงอายุ ไม่ต่างกันมาก คือ อายุระหว่าง 23 - 25 ปี และอายุ 29 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.54 และ 28.57 อายุระหว่าง 26 - 28 ปี และอายุต่ำกว่า 23 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.52 และ 19.37 ตามลำดับ ส่วนสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา มีดังนี้ สาขาการท่องเที่ยว ร้อยละ 34.63 สาขาการโรงแรมร้อยละ 18.89 สาขาการบริการ ร้อยละ 20.82 และสาขาอื่นๆ เช่น สาขาการจัดการ และสาขาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 25.67

ด้านประสบการณ์การทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจนำเที่ยว โดยมีอายุงานไม่แตกต่างกัน คือ อายุงานต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 28.81 อายุงาน 1-2 ปี ร้อยละ 25.42 อายุงาน 3-4 ปี ร้อยละ 21.55 อายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.21 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 60.29 รองลงมา คือ อยู่ในตำแหน่งอื่นๆ เช่น เป็นผู้รับจ้างอิสระ (Freelance) ร้อยละ 16.71 ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการแผนก ร้อยละ 14.77 และ 8.23 ตามลำดับ โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเป็นไปตามสัดส่วนที่กำหนดไว้โดยการเลือกแบบโควต้า คือ นำเที่ยวทั่วไป ร้อยละ 50.12 นำเที่ยวต่างประเทศร้อยละ 25.18 นำเที่ยวภายในประเทศ ร้อยละ 19.62 และจำนวนน้อยที่สุด คือ นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ ร้อยละ 5.08

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

จากข้อมูลการระดับการนำความรู้จากรายวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยว จำนวน 83 รายวิชา และหลักสูตรมัคคุเทศก์ จำนวน 22 รายวิชา ไปใช้ในการประกอบอาชีพ สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกออกเป็น 3 ส่วน คือ การวิเคราะห์ตามกลุ่มวิชา (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ตามรายวิชา และการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อความสามารถในการนำความรู้จากวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

หลักสูตรและกลุ่มวิชา	ค่าเฉลี่ยรวม	S.D	แปลผล
หลักสูตรท่องเที่ยว			
กลุ่มการศึกษาทั่วไป	3.86	0.78	มาก
กลุ่มพื้นฐานวิชาชีพ	4.05	0.58	มาก
กลุ่มเฉพาะบังคับ	3.90	0.56	มาก
กลุ่มเฉพาะเลือก	3.87	0.55	มาก
กลุ่มภาษาต่างประเทศเพื่องานอาชีพ (ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ) จีน ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส เกาหลี เยอรมัน รัสเซีย เวียดนาม อินโดนีเซีย อาหรับ และเขมร)	3.64	1.04	มาก
รวม	3.86	0.70	มาก
หลักสูตรมัคคุเทศก์			
กลุ่มความรู้พื้นฐาน	3.95	0.63	มาก
กลุ่มความรู้เฉพาะอาชีพ	3.91	0.63	มาก
รวม	3.93	0.63	มาก

1. การวิเคราะห์ตามกลุ่มวิชา

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทุกกลุ่มวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยวและหลักสูตรมัคคุเทศก์ สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบในภาพรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ากลุ่มวิชาในหลักสูตรมัคคุเทศก์สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้มากกว่ากลุ่มวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.93 และ 3.86 ตามลำดับ) โดยกลุ่มวิชาที่สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้มากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ กลุ่มความรู้พื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย = 3.95) และกลุ่มความรู้เฉพาะอาชีพ (ค่าเฉลี่ย = 3.91) ส่วนกลุ่มวิชาที่ยังคงเห็นว่ามีค่าเฉลี่ยรวมต่ำสุด คือ กลุ่มภาษาต่างประเทศเพื่องานอาชีพ (ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ) (ค่าเฉลี่ย = 3.64) เช่น ภาษาอาหรับ และภาษาเขมร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.38 และ 3.33 ตามลำดับ) แม้ว่าภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี และภาษาฝรั่งเศส (ค่าเฉลี่ย = 4.10, 3.95, 3.78, และ 3.75 ตามลำดับ) ที่อยู่ในกลุ่มภาษาต่างประเทศ เพื่องานอาชีพเช่นเดียวกัน จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากก็ตาม

2. การวิเคราะห์ตามรายวิชา

เมื่อพิจารณาแยกตามรายวิชาแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากรายวิชา ทั้งในหลักสูตรท่องเที่ยวและหลักสูตรมัคคุเทศก์ ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ในระดับมาก แต่มีเพียง 2 รายวิชาเท่านั้นที่สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ในระดับมากที่สุด คือ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ และวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย = 4.26 และ 4.23 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นวิชาในหมวดวิชาเฉพาะเลือกของหลักสูตรการท่องเที่ยว

3. การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้

จากผลการวิเคราะห์ตามรายวิชาในข้อ 2 ข้างต้น ผู้วิจัยจึงยกเอาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ และวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจการท่องเที่ยว มาวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ตามเกณฑ์การประเมินความต้องการ 4 ระดับ (Kirkpatrick, 1978) ได้แก่ การตอบสนอง การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลที่ได้รับ และวิเคราะห์องค์ประกอบการพัฒนาการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว ตามขั้นตอนการวางแผนย้อนกลับ (Philips & Philips, 2002) ซึ่งประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ของการพัฒนาผู้เรียนสิ่งที่จำเป็นต่อผู้เรียนในการบรรลุ วัตถุประสงค์ กิจกรรมและประสบการณ์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ และ สิ่งจูงใจเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และพัฒนาผู้เรียน มีรายละเอียดในแต่ละรายวิชาดังนี้

3.1 วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา: ศึกษาเรียนรู้คำศัพท์และการสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแผนกบริการ ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พัก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการบิน ธุรกิจร้านจำหน่ายของที่ระลึก และธุรกิจบันเทิง เพื่อการสื่อสารที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.12 องค์ประกอบการเรียนรู้ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ

ความต้องการ	การตอบสนอง	การเรียนรู้	พฤติกรรม	ผลที่ได้รับ
องค์ประกอบ การพัฒนาการ การเรียนรู้	การตอบสนอง ทางบวกต่อ ประสบการณ์ การเรียนรู้	การพัฒนา คุณลักษณะ เฉพาะด้าน	การประยุกต์ใช้ สิ่งที่ได้เรียนรู้จาก การ ฝึกปฏิบัติงาน	การบรรลุ วัตถุประสงค์ ของการพัฒนา ผู้เรียน
วัตถุประสงค์	ผู้เรียนมีเจตคติที่ดี ต่องานภาค อุตสาหกรรม บริการ ที่มีความจำเป็นต่อ ใช้ภาษาอังกฤษเป็น สื่อกลางในการ สื่อสาร	ผู้เรียนสามารถ ประยุกต์ใช้ ความรู้ ภาษาอังกฤษใน งานภาคบริการ และ งานที่ เกี่ยวข้องได้	ผู้เรียนสามารถ ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสาร กับผู้รับบริการใน สถานการณ์ต่างๆ ที่หลากหลาย ได้อย่างมั่นใจ	ผู้เรียนสามารถ สนทนา ภาษาอังกฤษ เบื้องต้นใน อุตสาหกรรม ท่องเที่ยวแผนก บริการได้
สิ่งที่จำเป็นต่อ ผู้เรียน	การเรียนรู้ที่จะเป็น ผู้นำและผู้ตาม และ สามารถทำงาน ร่วมกันเป็นกลุ่ม ได้อย่างมีพลวัต	การมี ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้เรียน และผู้สอนแบบ เปิดกว้าง เพื่อ เสริมสร้างความ มั่นใจในการฝึก ใช้ภาษาอังกฤษ	การศึกษาและ จดจำคำศัพท์ ภาษาอังกฤษที่ จำเป็นต่องาน บริการ และความ รับผิดชอบในงาน ที่ได้รับมอบหมาย	การเพิ่มพูน ความรู้และ พัฒนาทักษะ ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสาร ด้วยตนเอง อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.12 องค์ประกอบการเรียนรู้ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ (ต่อ)

ความต้องการ	การตอบสนอง	การเรียนรู้	พฤติกรรม	ผลที่ได้รับ
องค์ประกอบ การพัฒนาการ การเรียนรู้	การตอบสนอง ทางบวกต่อ ประสบการณ์ การเรียนรู้	การพัฒนา คุณลักษณะ เฉพาะด้าน	การประยุกต์ใช้ สิ่งที่ได้เรียนรู้จาก การ ฝึกปฏิบัติงาน	การบรรลุ วัตถุประสงค์ ของการพัฒนา ผู้เรียน
กิจกรรมและ ประสบการณ์	การรับฟังข้อมูล <u>ย้อนกลับ</u> ที่เป็นทั้ง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อ วิพากษ์วิจารณ์ที่มี ต่อการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสาร จากสมาชิกในกลุ่ม และจากผู้สอน	การฝึก ประสบการณ์ใน ตำแหน่ง พนักงาน ต้อนรับ และได้ มีการสื่อสาร ด้วย ภาษาอังกฤษกับ ผู้รับบริการ ชาวต่างชาติ	กิจกรรมกลุ่มแบบ บทบาทสมมติ (Role play) ระหว่างผู้ ให้บริการ และ ผู้รับบริการ และ <u>การแสดงความคิดเห็นต่อกลุ่ม</u> และต่อชั้นเรียน เป็นภาษาอังกฤษ	ผู้เรียนสามารถ นำความรู้ที่ได้ จากชั้นเรียน ไปใช้ในการฝึก ประสบการณ์ ณ สถาน ประกอบการ จริงได้
สิ่งจูงใจ	การกำหนดสัดส่วน ของการประเมินผล สัมฤทธิ์ทางการ เรียนรู้แบบ 360 องศา (ประเมิน ตนเอง ประเมินโดย กลุ่มเพื่อน ประเมิน โดยผู้สอน และ ประเมินโดย ผู้ควบคุมการฝึก ประสบการณ์)	<u>การเห็น</u> <u>ความสำคัญ</u> ของ <u>ทักษะการ</u> <u>สื่อสารด้วย</u> <u>ภาษาอังกฤษ</u> ในมุมที่เป็น ทักษะเฉพาะตัว ที่สามารถสร้าง มูลค่าเพิ่มใน การทำงาน ให้กับตนเองได้	ผู้สอนคัดเลือก กลุ่มที่เป็น ตัวอย่างที่ดีของ การใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารในงาน บริการจาก กิจกรรม บทบาท สมมติ และจัดทำ เป็นสื่อการสอน ต่อไป	โอกาสในการ ได้รับ ค่าตอบแทน ส่วนเพิ่มใน อนาคตจากการ เป็นผู้มีทักษะ การสื่อสารด้วย ภาษาอังกฤษที่ ดี และโอกาส <u>ความก้าวหน้า</u> <u>ในตำแหน่งงาน</u>

จากตารางที่ 4.12 แสดงองค์ประกอบการเรียนรู้ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ ซึ่งกำหนดให้คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ทั้งสิ้น 11 รายการ เป็นผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ ซึ่งผู้สอนจะต้องประเมินคุณลักษณะเหล่านี้ของผู้เรียน ตามเกณฑ์การประเมิน 4 ระดับของเคริกแพททริค (Kirkpatrick, 1978) มีรายละเอียดดังนี้

(1) การประเมินการตอบสนอง ประกอบด้วย การประเมินคุณลักษณะของผู้เรียนในเรื่อง เจตคติที่ดี การทำงานเป็นกลุ่ม และการรับฟังข้อมูลย้อนกลับ

(2) การประเมินการเรียนรู้ ประกอบด้วย การประเมินคุณลักษณะของผู้เรียนในเรื่องการ ประยุกต์ใช้ความรู้ การมีปฏิสัมพันธ์ และการเห็นความสำคัญของทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

(3) การประเมินพฤติกรรม ประกอบด้วย การประเมินคุณลักษณะของผู้เรียนในเรื่อง การใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ความรับผิดชอบในงาน และการแสดงความคิดเห็นต่อกลุ่ม

(4) การประเมินผลที่ได้รับ ประกอบด้วย การประเมินคุณลักษณะของผู้เรียนในเรื่อง การเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และโอกาสในการมีความก้าวหน้า ในตำแหน่งงานในอนาคต



3.2 วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจการท่องเที่ยว

คำอธิบายรายวิชา: ศึกษาเรียนรู้คำศัพท์และบทสนทนาภาษาอังกฤษในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแผนกการตลาดและแผนกทรัพยากรบุคคล เพื่อการนำเสนอสินค้าและบริการ นำเสนอขายทัวร์ การเจรจาต่อรองการขาย การสอบสัมภาษณ์เข้าทำงาน รวมทั้งการนำเสนอรายงานในที่ประชุม ที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.13 องค์ประกอบการเรียนรู้ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจการท่องเที่ยว

ความต้องการ	การตอบสนอง	การเรียนรู้	พฤติกรรม	ผลที่ได้รับ
องค์ประกอบ การพัฒนาการ การเรียนรู้	การตอบสนอง ทางบวกต่อ ประสบการณ์ การเรียนรู้	การพัฒนา คุณลักษณะ เฉพาะด้าน	การประยุกต์ใช้ สิ่งที่ได้เรียนรู้จาก การ ฝึกปฏิบัติงาน	การบรรลุ วัตถุประสงค์ ของการพัฒนา ผู้เรียน
วัตถุประสงค์	ผู้เรียนมีทัศนคติที่ดี ต่อการใช้ ภาษาอังกฤษเพื่อ การนำเสนอในการ ประกอบอาชีพ ด้านท่องเที่ยวและ แสดงออกซึ่ง คุณธรรม จริยธรรม ทางธุรกิจในการ ปฏิบัติงาน	ผู้เรียนสามารถ ใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อการ แก้ปัญหาเฉพาะ หน้า ที่เกิดขึ้น ระหว่างการ นำเสนอและ เจรจาต่อรอง ทางธุรกิจได้	<u>การนำเสนอ</u> ข้อตกลงทาง ธุรกิจที่เป็นธรรม ต่อผู้รับบริการ ด้วยความชัดเจน และซื่อสัตย์ สุจริต	ผู้เรียนสามารถ ใช้ภาษาอังกฤษ นำเสนอสินค้า และบริการ และเจรจา ต่อรองการขาย ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
สิ่งที่จำเป็นต่อ ผู้เรียน	ความสามารถใน การนำเสนอ ทางเลือกให้กับ ผู้รับบริการ โดยใช้ มุมมองเชิงธุรกิจ ควบคู่ไปกับการ มุ่งเน้นลูกค้า	<u>ปฏิภาณไหว</u> <u>พริบ</u> และ ทักษะการ วิเคราะห์ปัญหา และความ ขัดแย้ง	<u>ความรู้เบื้องต้น</u> <u>เกี่ยวกับการตลาด</u> <u>และงาน</u> <u>ทรัพยากรบุคคล</u> <u>ในธุรกิจท่องเที่ยว</u>	การเป็นผู้นำเสนอ เพื่อการขายและ นำเสนอข้อมูล ต่อที่ประชุมเป็น ภาษาอังกฤษ อย่างมืออาชีพ

จากตารางที่ 4.13 แสดงองค์ประกอบการเรียนรู้ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจ การท่องเที่ยว ซึ่งกำหนดให้คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ทั้งสิ้น 10 รายการ เป็นผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ ซึ่งผู้สอนจะต้องประเมินคุณลักษณะเหล่านี้ของผู้เรียน ตามเกณฑ์การประเมิน 4 ระดับของเคริกแพททริก (Kirkpatrick, 1978) มีรายละเอียดดังนี้

(1) การประเมินการตอบสนอง ประกอบด้วย การประเมินคุณลักษณะของผู้เรียนในเรื่องทัศนคติที่ดีต่อการใช้ภาษาอังกฤษ คุณธรรมจริยธรรม มุมมองทางธุรกิจ และการมุ่งเน้นลูกค้า

(2) การประเมินการเรียนรู้ ประกอบด้วย การประเมินคุณลักษณะของผู้เรียนในเรื่องการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และปฏิภาณไหวพริบ

(3) การประเมินพฤติกรรม ประกอบด้วย การประเมินคุณลักษณะของผู้เรียนในเรื่องความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการตลาด และงานทรัพยากรบุคคลในธุรกิจท่องเที่ยว

(4) การประเมินผลที่ได้รับ ประกอบด้วย การประเมินคุณลักษณะของผู้เรียนในเรื่องจิตบริการ จิตสาธารณะ และจิตอาสา

ตอนที่ 3 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

จากข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว จำนวน 124 รายการ สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามคุณลักษณะ 3 ด้าน (A1-A3) ได้แก่ ความสามารถทางวิชาการ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และคุณภาพส่วนตัว และกลุ่มคุณลักษณะ 13 กลุ่ม (B1-B13) สรุปได้ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
		เบี่ยงเบน	แปรผล
		มาตรฐาน	
ด้านที่ 1 ความสามารถทางวิชาการ (A1)	4.05	0.58	มาก
กลุ่มความรู้ความเข้าใจในสาขาวิชา (B1)	4.05	0.80	มาก
กลุ่มความสามารถทางปัญญา (B2)	4.09	0.77	มาก
กลุ่มความรู้ (B3)	3.95	0.80	มาก
ด้านที่ 2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน (A2)	4.10	0.53	มาก
กลุ่มทักษะการทำงาน (B4)	4.07	0.61	มาก
กลุ่มทักษะกระบวนการ (B5)	4.06	0.60	มาก
กลุ่มทักษะดำเนินงาน (B6)	4.14	0.57	มาก
กลุ่มทักษะการเป็นผู้นำ (B7)	4.10	0.61	มาก
กลุ่มทักษะการเป็นผู้ประกอบการ (B8)	4.15	0.61	มาก
ด้านที่ 3 คุณภาพส่วนตัว (A3)	4.20	0.53	มาก
กลุ่มเจตคติต่อตนเอง (B9)	4.18	0.63	มาก
กลุ่มเจตคติต่องาน (B10)	4.21	0.60	มาก
กลุ่มบุคลิกภาพและการแสดงออก (B11)	4.18	0.61	มาก
กลุ่มลักษณะในการทำงาน (B12)	4.28	0.58	มากที่สุด
กลุ่มลักษณะในการดำรงชีวิต (B13)	4.16	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถทางวิชาการ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และคุณภาพส่วนตัว ล้วนมีความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อเปรียบเทียบภาพรวมของทั้ง 3 ด้าน จะพบว่าด้านคุณภาพส่วนตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ส่วนความสามารถด้านวิชาการ และความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.05 และ 4.10 ตามลำดับ) และเป็นที่น่าสนใจว่าจากคุณลักษณะกลุ่มย่อยทั้งหมด 13 กลุ่ม มีเพียง “กลุ่มลักษณะในการทำงาน” ของด้านคุณภาพส่วนตัวเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.28) นอกจากนั้นแล้วกลุ่มอื่นๆ มีความสำคัญในระดับมาก

คุณลักษณะด้านที่ 1: ความสามารถทางวิชาการ (A1)

คุณลักษณะด้านความสามารถทางวิชาการ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคุณลักษณะ (B1-B3) ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจในสาขาวิชา ความสามารถทางปัญญา และความรอบรู้ ซึ่งประกอบด้วย 15 รายการคุณลักษณะ (C1-C15) รายละเอียดแสดงได้ในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยว ด้านความสามารถทางวิชาการ (A1)

รายการคุณลักษณะ (A1B1C1 - A1B3C15)	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
		เบี่ยงเบน	แปรผล
		มาตรฐาน	
ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ (A1B1C4)	4.24	0.82	มากที่สุด
ความฉลาดทางอารมณ์ (A1B2C13)	4.11	0.80	มาก
ความฉลาดทางวัฒนธรรม (A1B2C14)	4.09	0.79	มาก
การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว (A1B2C15)	4.09	0.80	มาก
ความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม (A1B1C12)	4.08	0.77	มาก
ความรู้ภาษาของประเทศอาเซียน (A1B1C15)	4.05	0.83	มาก
ความรู้ประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี ท้องถิ่น (A1B1C10)	4.05	0.81	มาก
ความรอบรู้เกี่ยวกับความเป็นไปของโลก (A1B3C1)	4.05	0.81	มาก
ความเข้าใจมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณสาขา ท่องเที่ยว (A1B1C11)	4.04	0.83	มาก
ความรู้เฉพาะสาขาวิชา/ เชิงทฤษฎี (A1B1C6)	4.02	0.80	มาก
ความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ (A1B1C7)	4.00	0.79	มาก
ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรม (A1B1C8)	4.00	0.80	มาก
ความรู้เกี่ยวกับงานพิธีการสำหรับธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว (A1B1C9)	3.99	0.83	มาก
ความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง (A1B3C3)	3.99	0.78	มาก
ความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ (A1B3C2)	3.94	0.81	มาก
รวม	4.05	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะด้านความสามารถทางวิชาการ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม= 4.05) โดยความรู้และทักษะภาษาอังกฤษเป็นรายการเดียวที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย= 4.24) ส่วนรายการคุณลักษณะอื่นๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น และความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ ยังเห็นว่ามีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่มความสามารถทางวิชาการ (ค่าเฉลี่ย= 3.94)

คุณลักษณะด้านที่ 2: ความสามารถในการปฏิบัติงาน (A2)

คุณลักษณะด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มทักษะ (B4-B8) ได้แก่ ทักษะการทำงาน ทักษะกระบวนการ ทักษะดำเนินงาน ทักษะการเป็นผู้นำ และทักษะการเป็นผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วย รายการคุณลักษณะ 58 รายการ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (A2B4 - A2B8)

กลุ่มคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ยรวม	ส่วน	
		เบี่ยงเบน	แปรผล
		มาตรฐาน	
กลุ่มทักษะการทำงาน (A2B4)	4.07	0.61	มาก
กลุ่มทักษะกระบวนการ (A2B5)	4.06	0.60	มาก
กลุ่มทักษะดำเนินงาน (A2B6)	4.14	0.78	มาก
กลุ่มทักษะผู้นำ (A2B7)	4.10	0.82	มาก
กลุ่มทักษะผู้ประกอบการ (A2B8)	4.15	0.79	มาก
รวม	4.10	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน แยกตามกลุ่มคุณลักษณะ 5 กลุ่ม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม= 4.10) โดยกลุ่มคุณลักษณะที่มีความสำคัญมากที่สุดไล่เลี่ยกัน คือ ทักษะผู้ประกอบการ และทักษะดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม= 4.15 และ 4.14 ตามลำดับ) รองลงมา คือ ทักษะการทำงาน ทักษะกระบวนการ และทักษะผู้นำ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม= 4.07, 4.06, 4.02 ตามลำดับ) ซึ่งคุณลักษณะทุกกลุ่มในด้านความสามารถในการปฏิบัติงานล้วนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ในระดับมากทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน กลุ่มทักษะการทำงาน
(A2B4C1- A2B4C10)

รายการคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
		เบี่ยงเบน	แปลผล
		มาตรฐาน	
การจัดการการขาย (A2B4C1)	4.13	0.82	มาก
การจัดการอารมณ์/ ความโกรธ (A2B4C5)	4.12	0.83	มาก
การประชาสัมพันธ์ (A2B4C2)	4.12	0.82	มาก
การเจรจาต่อรอง (A2B4C4)	4.12	0.82	มาก
การใช้คอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยี (A2B4C6)	4.12	0.84	มาก
การอธิบายและการนำเสนอ (พูด,เขียน) (A2B4C9)	4.12	0.76	มาก
การสื่อสาร/ การใช้ภาษา (ฟัง,พูด) (A2B4C8)	4.09	0.80	มาก
การตอบคำถามและแนะนำ (A2B4C3)	4.07	0.82	มาก
การเข้าถึงและประเมินข้อมูล/ สื่อ (A2B4C7)	3.98	0.79	มาก
การคำนวณและตัวเลข (A2B4C10)	3.80	0.88	มาก
รวม	4.07	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มทักษะการทำงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.07) และรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 6 รายการ คือ การจัดการการขาย (ค่าเฉลี่ย = 4.13) และอีก 5 รายการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ การจัดการอารมณ์/ความโกรธ การประชาสัมพันธ์ การเจรจาต่อรอง การใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยี และการอธิบายและการนำเสนอ (ค่าเฉลี่ย = 4.12) ส่วนการคำนวณและตัวเลขมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.80)

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน กลุ่มทักษะกระบวนการ
(A2B5C1 - A2B5C9)

รายการคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การบริหารเวลา (A2B5C2)	4.14	0.78	มาก
การคิดเชิงเป็นระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล (A2B5C8)	4.11	0.82	มาก
การคิดแบบย้อนกลับ (A2B5C9)	4.09	0.75	มาก
การประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น (A2B5C3)	4.09	0.77	มาก
การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน (A2B5C1)	4.08	0.79	มาก
การวางแผน (A2B5C4)	4.05	0.76	มาก
การคิดขั้นสูง (วิเคราะห์/ สังเคราะห์/ วิพากษ์/ สร้างสรรค์) (A2B5C5)	4.05	0.74	มาก
การสะท้อนคิดและการประเมิน (A2B5C6)	4.00	0.76	มาก
การทำงานอย่างมีกลยุทธ์ (A2B5C7)	4.00	0.78	มาก
รวม	4.06	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มทักษะ
กระบวนการ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.06)
และรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริหารเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.14) รองลงมาคือ การคิด
เชิงระบบ/เป็นเหตุเป็นผล และการคิดแบบย้อนกลับ (ค่าเฉลี่ย = 4.11 และ 4.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน กลุ่มทักษะดำเนินงาน
(A2B6C1 - A2B6C15)

รายการคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า (A2B6C3)	4.27	0.73	มากที่สุด
ความสามารถการเรียนรู้สิ่งใหม่ (A2B6C14)	4.27	0.78	มากที่สุด
ทักษะการแก้ปัญหา (A2B6C13)	4.25	0.79	มากที่สุด
ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ (A2B6C15)	4.23	0.77	มากที่สุด
การทำงานเป็นทีม/ ร่วมกับผู้อื่น (A2B6C9)	4.16	0.79	มาก
การบริการลูกค้าตามสถานการณ์ (A2B6C2)	4.14	0.77	มาก
ความอดทนต่อสภาวะตึงเครียด (A2B6C7)	4.12	0.74	มาก
การบริหารและการจัดการ (A2B6C8)	4.12	0.73	มาก
ทักษะระหว่างบุคคล (A2B6C10)	4.10	0.78	มาก
การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน (A2B6C1)	4.10	0.78	มาก
การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (A2B6C4)	4.09	0.76	มาก
การเข้าสังคม (A2B6C5)	4.09	0.75	มาก
การโน้มน้าวจิตใจ (A2B6C6)	4.09	0.75	มาก
การทำงานด้วยตนเอง/ โดยอิสระ (A2B6C11)	4.07	0.81	มาก
การทำงานข้ามวัฒนธรรม (A2B6C12)	4.04	0.79	มาก
รวม	4.14	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มทักษะดำเนินงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.14) และรายการคุณลักษณะที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดมี 4 รายการ คือ การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ทักษะการแก้ปัญหา และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ (ค่าเฉลี่ย = 4.27, 4.27, 4.25, 4.23 ตามลำดับ) ส่วนการทำงานข้ามวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.04)

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน กลุ่มทักษะผู้นำ
(A2B7C1 - A2B7C12)

รายการคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
		เบี่ยงเบน	แปรผล
		มาตรฐาน	
การรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในงาน (A2B7C4)	4.22	0.75	มากที่สุด
การเคารพหัวหน้างาน (A2B7C5)	4.22	0.79	มากที่สุด
ความมีปฏิภาณไหวพริบ (A2B7C12)	4.17	0.81	มาก
การให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา (A2B7C6)	4.13	0.78	มาก
การสร้างความประทับใจ (A2B7C2)	4.13	0.81	มาก
การมีหลักเกณฑ์ในการทำงาน (A2B7C3)	4.11	0.82	มาก
การรับฟังความคิดเห็นจากทีมงาน (A2B7C8)	4.11	0.76	มาก
การเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร (A2B7C7)	4.07	0.80	มาก
การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (A2B7C9)	4.06	0.79	มาก
การนำเสนอตนเอง (A2B7C1)	4.04	0.83	มาก
ความพอใจในการเป็นผู้ให้ (A2B7C11)	4.02	0.82	มาก
การกำกับบุคคลอื่น (A2B7C10)	3.90	0.80	มาก
รวม	4.02	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มทักษะผู้นำ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.02) และรายการคุณลักษณะที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดมี 2 รายการ คือ การรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในงาน และการเคารพหัวหน้างาน (ค่าเฉลี่ย = 4.23, 4.22 ตามลำดับ) และเป็นที่น่าสังเกตว่า การกำกับบุคคลอื่น เป็นรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และห่างจากค่าเฉลี่ยสูงสุดของกลุ่มอย่างชัดเจน

ตารางที่ 4.21 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน^๑ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน กลุ่มทักษะผู้ประกอบการ
(A2B8C1 – A2B8C12)

กลุ่มทักษะการเป็นผู้ประกอบการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
		เบี่ยงเบน	แปรผล
		มาตรฐาน	
การกล้าตัดสินใจ (A2B8C12)	4.26	0.75	มากที่สุด
การตอบรับสิ่งท้าทาย (A2B8C11)	4.24	0.79	มากที่สุด
การเปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส (A2B8C9)	4.20	0.83	มาก
การริเริ่มสิ่งใหม่ (A2B8C10)	4.20	0.80	มาก
การกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน (A2B8C4)	4.18	0.80	มาก
การปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นตลอดเวลา (A2B8C5)	4.17	0.81	มาก
การเลือกหาทีมงานที่ไว้วางใจได้ (A2B8C6)	4.14	0.81	มาก
การมองเห็นและการใช้ประโยชน์จากโอกาส (A2B8C3)	4.14	0.7	มาก
การคำนึงถึงการประหยัดและความคุ้มค่า (A2B8C7)	4.14	0.80	มาก
การสร้างเครือข่ายในการทำงาน (A2B8C8)	4.12	0.77	มาก
การมีมุมมองเชิงธุรกิจ (A2B8C2)	4.04	0.81	มาก
การใช้ภาษากาย (A2B8C1)	3.95	0.84	มาก
รวม	4.14	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มทักษะผู้ประกอบการ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.14) และรายการคุณลักษณะที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดมี 2 รายการ คือ การกล้าตัดสินใจ และการตอบรับสิ่งท้าทาย (ค่าเฉลี่ย = 4.26, 4.24 ตามลำดับ) ส่วนรายการคุณลักษณะอื่น ๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยการใช้ภาษากาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่ม และห่างจากค่าเฉลี่ยสูงสุดของกลุ่มอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.95)

คุณลักษณะด้านที่ 3: คุณภาพส่วนตัว (A3)

คุณลักษณะด้านคุณภาพส่วนตัว แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มคุณลักษณะ (B9-B13) ได้แก่ เจตคติต่อตนเอง เจตคติต่องาน บุคลิกภาพและการแสดงออก ลักษณะในการทำงาน และลักษณะในการดำรงชีวิต ซึ่งประกอบด้วย รายการคุณลักษณะ 51 รายการ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.22-4.27

ตารางที่ 4.22 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านคุณภาพส่วนตัว (A3B9 – A3B13)

กลุ่มคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ยรวม	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
กลุ่มเจตคติต่อตนเอง (A3B9)	4.18	0.63	มาก
กลุ่มเจตคติต่องาน (A3B10)	4.21	0.60	มาก
กลุ่มบุคลิกภาพและการแสดงออก (A3B11)	4.18	0.61	มาก
กลุ่มลักษณะในการทำงาน (A3B12)	4.28	0.58	มากที่สุด
กลุ่มลักษณะในการดำรงชีวิต (A3B13)	4.16	0.60	มาก
รวม	4.20	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ด้านคุณภาพส่วนตัว แยกตามกลุ่มคุณลักษณะ 5 กลุ่ม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.20) โดยมีกลุ่มคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดเพียงกลุ่มเดียว คือ ลักษณะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.28) รองลงมา คือ เจตคติต่องาน เจตคติต่อตนเอง บุคลิกภาพและการแสดงออก และลักษณะในการดำรงชีวิต (ค่าเฉลี่ย = 4.21, 4.18, 4.18, 4.16 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านคุณภาพส่วนบุคคล กลุ่มเจตคติต่อตนเอง (A3B9C1 – A3B9C8)

รายการคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
รู้จักตัวเอง (A3B9C1)	4.26	0.75	มากที่สุด
แยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (A3B9C5)	4.22	0.75	มากที่สุด
การรับรู้ความสามารถของตนเอง (A3B9C2)	4.21	0.78	มาก
เห็นคุณค่าในตนเอง (A3B9C8)	4.19	0.79	มาก
เชื่อมั่นในตนเอง (A3B9C7)	4.17	0.75	มาก
ต้องการประสบความสำเร็จ (A3B9C6)	4.17	0.79	มาก
ภูมิใจตนเอง (A3B9C3)	4.13	0.77	มาก
คุณภาพในชีวิต (A3B9C4)	4.13	0.73	มาก
รวม	4.17	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มเจตคติต่อตนเอง มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.17) และรายการคุณลักษณะที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดมี 2 รายการ คือ การรู้จักตนเอง และการแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย = 4.26, 4.22 ตามลำดับ) ส่วนรายการคุณลักษณะอื่นๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยการภูมิใจตนเอง และการมีคุณภาพในชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 4.13)

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านคุณภาพส่วนตน กลุ่มเจตคติต่องาน
(A3B10C1 – A3B10C9)

รายการคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (A3B10C8)	4.28	0.76	มากที่สุด
ความรักในงานบริการ (A3B10C9)	4.27	0.76	มากที่สุด
การจงรักภักดีต่อองค์กร (A3B10C1)	4.27	0.76	มากที่สุด
ความยึดมั่นในวิชาชีพ (A3B10C7)	4.22	0.75	มากที่สุด
การมุ่งความสำเร็จ (A3B10C2)	4.22	0.77	มากที่สุด
การมีแรงจูงใจในการทำงาน (A3B10C4)	4.21	0.74	มากที่สุด
การตัดสินใจอย่างถี่ถ้วนเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ (A3B10C3)	4.19	0.73	มาก
ความภาคภูมิใจในวิชาชีพท่องเที่ยว (A3B10C6)	4.16	0.76	มาก
การเห็นความสำคัญอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (A3B10C5)	4.14	0.73	มาก
รวม	4.22	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มเจตคติต่องาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.22) และรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดใกล้เคียงกัน 3 รายการ คือ ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ความรักในงานบริการ และการจงรักภักดีต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.28, 4.27, 4.27 ตามลำดับ) โดยมีรายการคุณลักษณะที่มีความสำคัญในระดับมากเพียง 3 รายการ คือ การตัดสินใจอย่างถี่ถ้วนเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ ความภาคภูมิใจในวิชาชีพท่องเที่ยว และการเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย = 4.19, 4.16 และ 4.14 ตามลำดับ) ส่วนรายการคุณลักษณะอื่นๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.25 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านคุณภาพส่วนบุคคล กลุ่มบุคลิกภาพและการแสดงออก
(A3B11C1 – A3B11C10)

รายการคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	S.D	แปลผล
ความสุภาพเรียบร้อย (A3B11C2)	4.27	0.78	มากที่สุด
การใช้วาจาไพเราะ อ่อนหวาน (A3B11C3)	4.25	0.74	มากที่สุด
การมีบุคลิกและตัวตนที่เหมาะสมกับงาน (A3B11C1)	4.22	0.79	มากที่สุด
การมีมนุษยสัมพันธ์ดี (A3B11C7)	4.21	0.78	มาก
การมีสุขภาพดี แข็งแรง (A3B11C5)	4.20	0.79	มาก
การมีความอดทนอดกลั้น (A3B11C9)	4.18	0.78	มาก
การเคารพความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม (A3B11C10)	4.15	0.78	มาก
การมีความสุข เยือกเย็น (A3B11C8)	4.14	0.77	มาก
การมีรูปลักษณ์ภายนอกชวนมอง (A3B11C4)	4.14	0.76	มาก
การมีสายตาปกติ (A3B11C6)	4.03	0.83	มาก
รวม	4.18	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มบุคลิกภาพและการแสดงออก มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.18) โดยรายการคุณลักษณะที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด 3 รายการ คือ ความสุภาพเรียบร้อย การใช้วาจาไพเราะอ่อนหวาน และการมีบุคลิกและตัวตนที่เหมาะสมกับงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.27, 4.25 และ 4.22 ตามลำดับ) ส่วนรายการคุณลักษณะอื่นๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านคุณภาพส่วนตน กลุ่มลักษณะในการทำงาน
(A3B12C1 – A3B12C14)

รายการคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความตรงต่อเวลา (A3B12C12)	4.37	0.74	มากที่สุด
ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ (A3B12C11)	4.34	0.75	มากที่สุด
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (A3B12C13)	4.32	0.78	มากที่สุด
การมีคุณธรรม จริยธรรม (A3B12C1)	4.32	0.72	มากที่สุด
การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น (A3B12C3)	4.30	0.74	มากที่สุด
การร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ (A3B12C9)	4.30	0.76	มากที่สุด
การบริหารจัดการตนเอง (A3B12C2)	4.29	0.76	มากที่สุด
การใส่ใจในรายละเอียดและพิถีพิถัน (A3B12C6)	4.29	0.76	มากที่สุด
ความเต็มใจในการทำงานล่วงเวลา (A3B12C10)	4.28	0.79	มากที่สุด
การมีจิตบริการและความมีน้ำใจ (A3B12C4)	4.25	0.73	มากที่สุด
การมองโลกในแง่ดีและการมีอารมณ์ขัน (A3B12C5)	4.25	0.76	มากที่สุด
การทำตัวให้เป็นประโยชน์ (A3B12C7)	4.24	0.78	มากที่สุด
การมีจริยธรรมทางธุรกิจ (A3B12C8)	4.24	0.78	มากที่สุด
การวางแผนด้านอาชีพ (A3B12C14)	4.18	0.75	มาก
รวม	4.32	0.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มลักษณะ
ในการทำงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.32)
โดยผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าทุกรายการคุณลักษณะที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด ยกเว้นเพียงรายการ
เดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การวางแผนด้านอาชีพ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) และรายการที่มีความสำคัญใน
ระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย = 4.37)

ตารางที่ 4.27 ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานฯ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
สายอาชีพท่องเที่ยว ด้านคุณภาพส่วนบุคคล กลุ่มลักษณะในการดำรงชีวิต
(A3B13C1 – A3B13C10)

รายการคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน	
		เบี่ยงเบน	แปลผล
		มาตรฐาน	
ความอ่อนน้อมถ่อมตน (A3B13C5)	4.29	0.74	มากที่สุด
การรักษาระเบียบวินัย เคารพกฎระเบียบ (A3B13C7)	4.24	0.74	มากที่สุด
ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (A3B13C4)	4.23	0.76	มากที่สุด
ความรับผิดชอบของพลเมือง (A3B13C6)	4.19	0.78	มาก
การพึ่งตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต (A3B13C8)	4.18	0.78	มาก
การอยู่ท่ามกลางผู้อื่นอย่างมีความสุข (A3B13C9)	4.18	0.79	มาก
การวางแผนด้านครอบครัว และชีวิตส่วนตัว (A3B13C10)	4.11	0.80	มาก
ความเห็นอกเห็นใจ (A3B13C3)	4.11	0.80	มาก
ความเป็นมิตร (A3B13C2)	4.09	0.78	มาก
ความเป็นศาสนิกชนที่ดี (A3B13C1)	3.98	0.85	มาก
รวม	4.14	0.79	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าในภาพรวม คุณลักษณะกลุ่มลักษณะในการดำรงชีวิต มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.14) แต่มีรายการคุณลักษณะที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด 3 รายการ คือ ความอ่อนน้อมถ่อมตน การรักษาระเบียบวินัย เคารพกฎระเบียบ และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (ค่าเฉลี่ย = 4.29, 4.24 และ 4.23 ตามลำดับ) ส่วนรายการคุณลักษณะอื่นๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเป็นศาสนิกชนที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 3.98)

จากข้อมูลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (แสดงในตารางที่ 4.14 - 4.27) ข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ และคัดเลือกรายการคุณลักษณะที่มีความสำคัญมากที่สุดในแต่ละองค์ประกอบ โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยภายใต้เงื่อนไข 2 ประการ คือ (1) เป็นรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 ขึ้นไป) และ/หรือ (2) เป็นรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกของแต่ละกลุ่มคุณลักษณะ และจากเกณฑ์ดังกล่าว ระบุได้เป็นรายการคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวทั้งสิ้น 48 รายการ โดยจำแนกเป็น 4 องค์ประกอบ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

องค์ประกอบ คุณลักษณะ (4)	กลุ่มคุณลักษณะ	รายการคุณลักษณะ (48)	ค่าเฉลี่ย
องค์ประกอบที่ 1 ลักษณะการทำงาน (ค่าเฉลี่ย องค์ประกอบ = 4.28)		ตรงต่อเวลา	4.37
		ซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ	4.34
		รับผิดชอบ	4.32
		คุณธรรม จริยธรรม	4.32
		สัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น	4.30
		ร่วมรับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจ	4.30
		บริหารจัดการตนเอง	4.29
		ใส่ใจในรายละเอียด	4.29
		เต็มใจทำงานล่วงเวลา	4.28
		จิตบริการ และมีน้ำใจ	4.25
อารมณ์ดี และมีอารมณ์ขัน	4.25		
องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย องค์ประกอบ = 4.18)	เจตคติต่องาน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.21)	ยึดหยุ่น และปรับตัว	4.28
		รักในงานบริการ	4.27
		จงรักภักดีต่อองค์กร	4.27
	เจตคติต่อตนเอง (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.18)	รู้จักตัวเอง	4.26
		แยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว	4.22
		รับรู้ความสามารถของตนเอง	4.21
	บุคลิกภาพและการแสดงออก (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.18)	สุขภาพ เรียบร้อย	4.27
		ใช้วาจาไพเราะ อ่อนหวาน	4.25
		บุคลิกและตัวตนเหมาะสมกับงาน	4.22
	ลักษณะในการดำรงชีวิต (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.16)	อ่อนน้อมถ่อมตน	4.29
รักษาระเบียบวินัย กฎระเบียบ		4.24	
เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่		4.23	

ตารางที่ 4.28 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (ต่อ)

องค์ประกอบคุณลักษณะ (4)	กลุ่มคุณลักษณะ	รายการคุณลักษณะ (48)	ค่าเฉลี่ย
องค์ประกอบที่ 3 ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.10)	ทักษะผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.15)	กล้าตัดสินใจ	4.26
		ตอบรับสิ่งท้าทาย	4.24
		การเปลี่ยนวิกฤตให้เป็น โอกาส	4.20
		ริเริ่มสิ่งใหม่	4.20
	ทักษะดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.14)	การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า	4.27
		การเรียนรู้สิ่งใหม่	4.27
		การแก้ปัญหา	4.25
	ทักษะผู้นำ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.10)	รับผิดชอบต่อความผิดพลาด	4.22
		เคารพหัวหน้างาน	4.22
		มีปฏิภาณไหวพริบ	4.17
		การเจรจาต่อรอง	4.12
		การจัดการความขัดแย้ง	4.12
		การจัดการการขยาย	4.13
	ทักษะปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.07)	การจัดการอารมณ์	4.12
		การประชาสัมพันธ์	4.12
		การใช้เทคโนโลยี	4.12
		การอธิบายและนำเสนอ	4.12
		การบริหารเวลา	4.14
	ทักษะกระบวนการ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.06)	การคิดเชิงระบบ เป็นเหตุเป็นผล	4.11
		การคิดแบบย้อนกลับ	4.09
การประเมินอารมณ์ผู้อื่น		4.09	
การสร้างบรรยากาศในการ ทำงาน		4.08	

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว สรุปได้เป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ คือ ลักษณะการทำงาน คุณภาพส่วนตัว ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน และบุคลิกผู้มีการศึกษา (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.28, 4.18, 4.10 และ 4.05 ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มคุณลักษณะสามารถระบุเป็น รายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละกลุ่มรวมทั้งสิ้น 48 รายการ โดยองค์ประกอบคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์ประกอบที่ 1 ลักษณะการทำงาน ประกอบด้วย รายการคุณลักษณะ 11 รายการ ซึ่งล้วนมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.37 – 4.25) ในขณะที่องค์ประกอบที่ 4 บุคลิกผู้มีการศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยองค์ประกอบต่ำที่สุดนั้น มีเพียงความรู้และทักษะภาษาอังกฤษรายการเดียวเท่านั้นที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากข้อเสนอแนะ

ข้อมูลด้านข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวนั้น ประกอบด้วยข้อมูลจากข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ และข้อคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มซึ่งเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตและใช้บัณฑิตสาขาท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว ได้แสดงความคิดเห็นอย่างครบถ้วน ซึ่งสามารถสรุปผลความคิดเห็นด้านข้อเสนอแนะได้ดังนี้

4.1 ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 คน และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 20 คน ได้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์เกินกว่ากึ่งหนึ่งของแต่ละกลุ่มมีการให้ความเห็นที่ตรงกัน สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์

(จำนวนผู้ตอบ: จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด)

ข้อเสนอแนะ	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการ ท่องเที่ยว	ผู้บริหาร สถาบัน อุดมศึกษา	ผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยว
1. การพัฒนาหลักสูตร			
1.1 ปรับปรุงเนื้อหาและรายวิชาให้มี ความเป็นปัจจุบัน	5:5	9:9	19:20
1.2 เพิ่มเติมเนื้อหาเกี่ยวกับการ ท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนใน หลักสูตร	5:5	8:9	14:20
1.3 กำหนดให้ระดับความรู้ และ ทักษะภาษาอังกฤษ เป็นเงื่อนไขในการ สำเร็จการศึกษา	5:5	6:9	12:20
1.4 เพิ่มสัดส่วนวิชาการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพในหลักสูตร เพื่อเน้น การลงมือปฏิบัติจริง	3:5	5:9	18:20
2. การจัดการเรียนการสอน			
2.1 ควรชี้ให้นิสิตนักศึกษาเห็น ความสำคัญของอุตสาหกรรมการ ท่องเที่ยว สร้างรายได้หลักให้กับประเทศ	5:5	9:9	15:20
2.2 ให้ความรู้เกี่ยวกับระดับ ความสามารถทางการแข่งขันของ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย ในตลาดโลก	5:5	7:9	11:20
2.3 ให้ความรู้เกี่ยวกับผลกระทบ จากการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียนที่มีต่อสายอาชีพท่องเที่ยว	5:5	9:9	19:20
2.4 ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อเตรียมความ พร้อมและการปรับตัวเข้าสู่โลกอาชีพ สาขาท่องเที่ยว	3:5	9:9	18:20

ตารางที่ 4.29 ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการ ท่องเที่ยว	ผู้บริหาร สถาบัน อุดมศึกษา	ผู้ประกอบการ ธุรกิจนำเที่ยว
3. การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ			
3.1 ควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีต่อ หลักสูตรและการเรียนการสอนของ สถาบันอุดมศึกษา	5:5	6:9	20:20
3.2 ปลูกฝังเรื่องจรรยาบรรณในการ ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว โดย ยกตัวอย่างจากประสบการณ์จริงในการ ทำงาน	3:5	5:9	20:20
3.3 สร้างโอกาสในการเดินทางไปยัง แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศไทย และประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ และสร้างความเข้าใจต่อบริบท ทางสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย ให้กับนิสิตนักศึกษา	5:5	7:9	20:20
3.4 ขยายโอกาสในการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อสร้าง ความคุ้นเคยกับขั้นตอนการทำงาน และ เพื่อลดข้อผิดพลาดในงาน	3:5	5:9	17:20

4.2 ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 413 คน ได้แสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะ
การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยว มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ในด้านการพัฒนาหลักสูตร ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวเห็นว่า การมีโอกาสดำเนินงานจริงระหว่างการศึกษา ดังนั้นจึงควรปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ปัจจุบัน มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในสายอาชีพท่องเที่ยว และดำเนินการพัฒนาหลักสูตรโดยมุ่งเน้นการลงมือปฏิบัติควบคู่ไปกับการเรียนรู้ทางทฤษฎีในห้องเรียน เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานเพื่อการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน

ในด้านการจัดการเรียนการสอน ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวเห็นว่า สถาบันอุดมศึกษาควรนำรูปแบบการสอนที่หลากหลายมาใช้ในชั้นเรียน เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความตื่นตัวและอยากเรียนรู้ และควรจัดกิจกรรมในชั้นเรียนให้มุ่งไปที่การฝึกปฏิบัติ เช่น การฝึกพูดเพื่อรายงาน พูดเพื่อนำเสนอ และการฝึกสนทนาภาษาอังกฤษ โดยมีเจ้าของภาษาเป็นผู้สอน และควรขยายระยะเวลาการฝึกงานกับสถานประกอบการด้านท่องเที่ยว ในรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากกว่า 1 ปีการศึกษา

ในด้านทักษะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวเห็นว่า บุคคลผู้ปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ดี มีความรักและเข้าใจในงานบริการ มีความเข้าใจในระบบงานและการจัดการด้านธุรกิจท่องเที่ยว มีความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว มีบุคลิกภาพที่ดี และหากเป็นไปได้ควรมีความรู้ในภาษาต่างประเทศอื่นๆ ที่สำคัญจำเป็น เช่น ภาษาจีน ภาษาบาฮาซา ภาษาญี่ปุ่น และภาษาเกาหลี เป็นต้น

ในด้านการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวเห็นว่า ผู้สอนควรจัดสอบเพื่อประเมินความรู้ทุกครั้งที่จบบทเรียน มีการกำกับควบคุมกิจกรรมระหว่างการศึกษา ประสิทธิภาพของนักศึกษาอย่างใกล้ชิด และมีการทดสอบความรู้ความสามารถจากการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาไทยเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวข้างต้น ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่รวบรวมจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 คน และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 20 คน และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 413 คนนั้น สามารถประมวลสรุปเป็นข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาใน 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการมีส่วนร่วมภาคธุรกิจ รายละเอียดดังนี้

4.2.1 ด้านการพัฒนาหลักสูตร

สถาบันอุดมศึกษา ควรให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสในการปฏิบัติงานจริงให้กับนิสิตนักศึกษา โดยระบุไว้เป็นส่วนที่ชัดเจนในโครงสร้างหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการบริการ และควรให้นำหนักต่อกิจกรรมภายนอกห้องเรียนที่เป็นภาคปฏิบัติเพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของกิจกรรมการเรียนการสอน เนื่องจากวิชาชีพด้านท่องเที่ยวต้องอาศัยทักษะและความสามารถที่พัฒนาโดยกระบวนการฝึกปฏิบัติจริง การมีประสบการณ์จริงในงาน และในสถานการณ์จริง (Hands-on/Real life experiences) เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานให้กับบัณฑิต และตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการในเรื่องการยกระดับทักษะพื้นฐานของบัณฑิตจบใหม่ ในเรื่องความสามารถในการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน และการนำเสนอ ความสามารถและความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษ ความเข้าใจในความเป็นธุรกิจบริการและงานด้านท่องเที่ยว ความคุ้นเคยกับขั้นตอนในการทำงาน การลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และการปรับตัว จากโลกการศึกษาสู่โลกอาชีพ

4.2.2 ด้านการจัดการเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษา ควรให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนเนื้อหาและรายวิชาของหลักสูตรท่องเที่ยวให้มีความเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ในส่วนรายวิชาและเนื้อหาในหลักสูตรนั้น จึงควรเพิ่มเติมความรู้ในเรื่องตลาดของการท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียน การจัดการข้ามประเทศ และการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมของประเทศสมาชิกอาเซียน ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งอาจมุ่งเน้นไปยังประเทศในกลุ่มอาเซียนที่มีระยะทางใกล้กับที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เช่น มหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อาจให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงตลาดท่องเที่ยวของประเทศไทย กับประเทศลาว เวียดนาม และเขมร ในขณะที่มหาวิทยาลัยในภาคใต้ อาจสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับนิสิตนักศึกษาโดยการให้ความรู้เกี่ยวกับตลาดท่องเที่ยวของประเทศมาเลเซีย อินโดนีเซีย และสิงคโปร์ เป็นต้น ซึ่งในการพัฒนานิสิตนักศึกษาโดยการจัดการเรียนการสอนนั้น สถาบันอุดมศึกษาควรเปิดโอกาสให้อาจารย์ในสาขาการท่องเที่ยวได้พัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ของตนเอง เพื่อนำมาถ่ายทอดให้กับนักศึกษาด้วยเช่นกัน

นอกจากการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ความรู้แล้ว สถาบันอุดมศึกษาควรมีกระบวนการวิเคราะห์และประเมินคุณภาพบัณฑิตที่เป็นระบบ กล่าวคือ ควรสร้างค่านิยมในเรื่องการประเมิน เพื่อพัฒนาให้เกิดขึ้นกับบัณฑิต และใช้การประเมินเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตในด้านต่างๆ เช่น การสอบประเมินความรู้ทุกครั้งที่จบบทเรียน การประเมินผลการทำงานกิจกรรมกลุ่มใน ชั้นเรียน การเรียนรู้เกี่ยวกับประเมินผู้อื่น และการรับการประเมินจากผู้อื่น การประเมินผลการฝึกงานแบบ 360 องศา การทดสอบความรู้ความสามารถที่ได้จากการปฏิบัติงาน การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อการฝึกงานของนิสิตนักศึกษา การทดสอบ

ความรู้ภาษาอังกฤษเพื่อกำหนดเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษา และการประเมินตนเองและ ความรู้สึกที่มีต่องานด้านการท่องเที่ยว

4.2.3 ด้านการมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจ

สถาบันอุดมศึกษา ควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวเข้ามา มีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิต ซึ่งหมายรวมถึง ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจบริการ ธุรกิจ อาหาร ธุรกิจการบิน ธุรกิจการโรงแรม และธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาได้มีโอกาส เรียนรู้จากผู้มีความเชี่ยวชาญ มีความรู้และประสบการณ์จริงในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว ได้รับการถ่ายทอดความรู้ มุมมอง และประสบการณ์จริงทั้งทางบวกและทางลบที่เกิดขึ้นในการทำงานสาขา การท่องเที่ยว รวมไปถึงการสร้างความเข้าใจต่อธรรมชาติของงานบริการ และความคาดหวังที่ ผู้รับบริการมีต่อบุคลากรสายการท่องเที่ยว จรรยาบรรณในการประกอบอาชีพด้านท่องเที่ยว ความรัก ในงานด้านการท่องเที่ยว และการเห็นคุณค่าและความสำคัญของการประกอบอาชีพด้านท่องเที่ยว ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ทั้งในด้านการจ้างงาน การกระจายรายได้ และการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

ตอนที่ 3 รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวใน ประชาคมอาเซียน

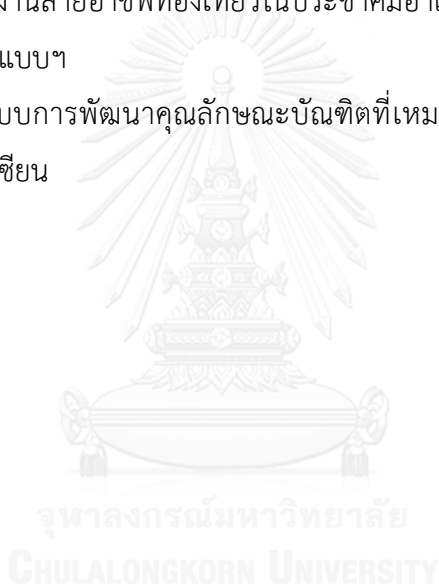
จากผลการศึกษาในตอนต้นที่ 1 ผลการวิเคราะห์ว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และตอนที่ 2 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะ ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนา คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

1. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนต้นที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และตอนที่ 2 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว มาเป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบและกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

2. สร้าง (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ซึ่งประกอบด้วยหลักการ วัตถุประสงค์ องค์ประกอบคุณลักษณะ ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง ที่มาของรูปแบบแสดงในตารางที่ 4.30

3. จัดประชุมสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน และนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมมาปรับปรุงรูปแบบฯ

4. นำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน



ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
<p>1. หลักการ</p>	<p>ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ด้านการส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต</p> <p>สัมภาษณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว 5 คน - ผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา 8 คน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. นิยาม “Employability” 2. ความสำคัญของการส่งเสริมโอกาสในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต 3. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต 4. บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในการส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต <ol style="list-style-type: none"> 1. บริบทแวดล้อมที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของไทย 2. แนวนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวของไทย 3. อุปสงค์ต่อแรงงานในสาขาการท่องเที่ยว และตลาดแรงงานด้านท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียน 4. แนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันอุดมศึกษาในการส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต 5. แนวทางการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวให้กับบัณฑิต

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
<p>2. วัตถุประสงค์</p> <p>ประกอบด้วยการดำเนินงานใน 3 ขั้นตอน ดังนี้</p> <p>2.1 ระบุปัจจัยด้านคุณลักษณะบัณฑิตที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงานสาขาการท่องเที่ยว</p>	<p>ทบทวนวรรณกรรมและสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว</p> <p>ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสังเคราะห์เนื้อหาเพื่อกำหนดกรอบการวิเคราะห์คุณลักษณะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยทั่วไป และในสาขาการท่องเที่ยว</p>	<p>ความสำคัญของการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ให้กับบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษา</p> <p>1. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ เจตคติ บุคลิกภาพ การแสดงออก</p> <p>คุณภาพส่วนตนที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงาน (Employability Attributes)</p> <p>2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงานสาขาการท่องเที่ยว</p> <p>3. มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน</p> <p>4. คุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ</p> <p>5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว</p> <p>6. องค์ประกอบของ Career EDGE Model ได้แก่ ทักษะพื้นฐานทั่วไป ความฉลาดทางอารมณ์ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาด้านอาชีพ ประสบการณ์ในการทำงานและประสบการณ์ชีวิต การสะท้อนคิดและการคิดประเมินประสบการณ์เรียนรู้ และเจตคติเกี่ยวกับตนเอง</p>

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
	<p>สัมภาษณ์</p> <p>- ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว 5 คน</p> <p>- ผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา 9 คน</p> <p>- ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว 20 คน</p>	<p>1. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาไทยในการส่งเสริมโอกาสในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย</p> <p>1.1 แนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันอุดมศึกษา: การสร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกและผู้ประกอบการ การจัดหาแหล่งฝึกงานและฝึกประสบการณ์ให้กับนิสิตนักศึกษา และการคัดเลือกนิสิตนักศึกษาให้เหมาะกับแหล่งฝึกประสบการณ์ และการกระตุ้นให้นิสิตนักศึกษาเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะอาชีพและทักษะสังคม</p> <p>1.2 แนวทางพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา: การให้คำปรึกษาแก่นิสิตนักศึกษาในเรื่องการริเริ่มธุรกิจ การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการบริหารงานหลักสูตร และในการจัดการเรียนการสอน</p> <p>1.3 ข้อเสนอแนะต่อสถาบันอุดมศึกษา: ควรกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการสนับสนุนกระบวนการเข้าสู่โลกอาชีพของบัณฑิต ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้จากภาคปฏิบัติ เพื่อฝึกประยุกต์ใช้ความรู้ โดยการเชื่อมโยงเนื้อหาวิชาเข้ากับกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อฝึกฝนทักษะในการประยุกต์ความรู้สู่การทำงานให้กับนิสิตนักศึกษา</p>

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
<p>2.1 ระบุปัจจัยด้านคุณลักษณะบัณฑิตที่ส่งผลต่อการได้รับการจ้างงานสาขาการท่องเที่ยว (ต่อ)</p>		<p>2. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อจุดแข็งและจุดอ่อนด้านคุณลักษณะบัณฑิตไทยสาขาท่องเที่ยว มีดังนี้</p> <p>2.1 คุณลักษณะของบัณฑิตที่ใกล้เคียงกับความคาดหวังของผู้ประกอบการมากที่สุด: ความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะระหว่างบุคคล และความจงรักภักดีต่อองค์กร</p> <p>2.2 รายการคุณลักษณะของบัณฑิตที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการมากที่สุด: ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาเซียน การจัดการอารมณ์และความโกรธ และการบริหารเวลา</p> <p>2.3 ข้อเสนอแนะต่อสถาบันอุดมศึกษา: ควรมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะความรู้ภาษาอาเซียนให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ในรูปแบบของกิจกรรมกลุ่มและการสะท้อนคิด เพื่อพัฒนาทักษะการจัดการตนเองทั้งในด้านอารมณ์ และทางด้านเวลา เพื่อให้สามารถทำงานด้วยตนเอง และทักษะระหว่างบุคคล เพื่อให้สามารถทำงานให้กับผู้อื่น และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ท่ามกลางความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรมของโลกปัจจุบัน</p>

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
2.2 ร่างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว	<p>- ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับโมเดลการได้รับการจ้างงาน (Employability Models)</p> <p>- วิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลกับกรอบการวิเคราะห์คุณลักษณะที่กำหนดขึ้น</p> <p>- บูรณาการสาระเพื่อสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว</p>	<p>1. ขั้นตอนการเตรียมคนเข้าสู่อาชีพที่ต้องการ 12 ชั้น ของแบลงค์ (Blank, 1982) ได้แก่ กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของงาน กำหนดคุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นต่อผู้เรียน กำหนดและตรวจสอบหน้าที่รับผิดชอบในงาน วิเคราะห์ภาระงานและความรู้ที่จำเป็นต่องาน ลำดับภาระงานและเป้าหมาย เขียนเป้าหมายสุดท้ายพัฒนาแบบวัดการปฏิบัติงาน พัฒนาแบบทดสอบข้อเขียน แผนการเรียนรู้ ใช้และปรับปรุงแผนการเรียนรู้ พัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้ และนำโปรแกรมฝึกอบรมไปใช้และประเมินผล</p> <p>2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายทางการเรียนรู้ ได้แก่ การเชื่อมโยง การศึกษาสู่การปฏิบัติ การส่งเสริมให้ความต้องการการเรียนรู้เกิดจาก แรงจูงใจส่วนตนของผู้เรียน และการเน้นย้ำเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้</p> <p>3. กรอบการประเมินคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ได้แก่ การประเมินพัฒนาการวิชาชีพ (Professional Development) คุณภาพส่วนบุคคล (Personal Quality) และ ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน (Working Experience)</p>

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
2.3 กำหนดกลยุทธการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว	<p>- ปร ะ ม ว ล ส ร ู ป</p> <p>ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาจากการข้อมูลการสัมภาษณ์</p> <p>- สังเคราะห์แนวทางการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาอาชีพ ร่วมกับการจัดการศึกษาเพื่อส่งเสริมโอกาสในการได้งานทำ</p> <p>- เชื่อมโยงรูปแบบการเรียนรู้ กับ รูปแบบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว</p>	<p>1. กลยุทธการพัฒนา</p> <p>1.1 กลยุทธด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน</p> <p>1.2 กลยุทธด้านการพัฒนานิสิตนักศึกษา</p> <p>1.3 กลยุทธด้านการฝึกประสบการณ์</p> <p>2. การจัดการเรียนรู้</p> <p>2.1 การเรียนรู้ชีวิตและอาชีพ โดยมีคุณลักษณะเป็นฐาน (Attribute-based life and career learning)</p> <p>2.2 การเรียนรู้การพัฒนาตนเอง ด้วยการสะท้อนคิด (Self-development learning through reflection)</p> <p>2.3 การเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ฝึกการประยุกต์ใช้ความรู้ (Learning from practicing for knowledge application)</p>

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
<p>3. องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว</p> <p>ประกอบด้วยการดำเนินงานใน 2 ขั้นตอน ดังนี้</p>	<p>เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม</p>	<p>ได้รายละเอียดคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว และสามารถกำหนดเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ คือ ลักษณะการทำงาน คุณภาพส่วนบุคคล ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน และบุคลิกผู้มีการศึกษา</p>
<p>3.1 ประเมินความต้องการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว และกำหนดเป้าหมายการพัฒนา</p>	<p>รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 413 คน</p>	<p>1. ระดับการนำความรู้จากรายวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยวและหลักสูตรมัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว</p> <p>1.1 รายวิชาที่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด: ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ และภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจการท่องเที่ยว</p> <p>2. ระดับความสำคัญของคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว</p> <p>2.1 ลำดับความสำคัญของกลุ่มคุณลักษณะ: อันดับ 1 กลุ่มลักษณะการทำงาน อันดับ 2 กลุ่มเจตคติต่องาน และอันดับ 3 กลุ่มเจตคติต่อตนเอง และกลุ่มบุคลิกภาพและการแสดงออก</p>

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
		<p>2.2 รายการคุณลักษณะจำแนกตามกลุ่มและเรียงตามลำดับความสำคัญ</p> <p>กลุ่มที่ 1 ลักษณะการทำงาน จัดเป็น “องค์ประกอบที่ 1 ลักษณะการทำงาน” (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.28) ประกอบด้วย 11 คุณลักษณะ คือ ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ รับผิดชอบ คุณธรรมและจริยธรรม สัมพันธภาพกับผู้อื่น ร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ บริหารจัดการตนเอง ใส่ใจในรายละเอียด เต็มใจทำงาน ล่วงเวลา จิตบริการและมีน้ำใจ มองโลกในแง่ดี และ อารมณ์ดีและมีอารมณ์ขัน</p> <p>กลุ่มที่ 2 คุณภาพส่วนตน จัดเป็น “องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพส่วนบุคคล” (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.18) ประกอบด้วย 12 คุณลักษณะ คือ ยืดหยุ่นและปรับตัว รักในงานบริการ จงรักภักดีต่อองค์กร รู้จักตนเอง แยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว รับผิดชอบต่อตนเอง สุขภาพ เรียบร้อย วาจาไพเราะ อ่อนหวาน บุคลิกภาพและตัวตนเหมาะสมกับงาน อ่อนน้อม ถ่อมตน รักษาระเบียบวินัย กฎระเบียบ และ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่</p> <p>กลุ่มที่ 3 ความสามารถในการปฏิบัติงาน จัดเป็น “องค์ประกอบที่ 3 ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน” (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.10) ประกอบด้วย 20 คุณลักษณะ คือ กล้าตัดสินใจ ตอรับสิ่งท้าทาย การเปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาส</p>

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
		ริเริ่มสิ่งใหม่ การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า การเรียนรู้สิ่งใหม่ การแก้ปัญหา รับผิดชอบต่อความผิดพลาด เคารพหัวหน้างาน มีปฏิภาณไหวพริบ การเจรจาต่อรอง การจัดการความขัดแย้ง การจัดการการขาย การจัดการอารมณ์ การประชาสัมพันธ์ การใช้เทคโนโลยี การอธิบายและนำเสนอ การบริหารเวลา การประเมินอารมณ์ผู้อื่น การสร้างบรรยากาศในการทำงาน
3.1 ประเมินความต้องการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจ นำเที่ยวและกำหนดเป้าหมายการพัฒนา (ต่อ)		<p>กลุ่มที่ 4 ความสามารถทางวิชาการ จัดเป็น “องค์ประกอบที่ 4 บุคลิกผู้มีการศึกษา” (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.05) ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ คือ การคิดเป็นระบบและเป็นเหตุเป็นผล ความฉลาดทางอารมณ์ ความฉลาดทางวัฒนธรรม การคิดแบบย้อนกลับ และ ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ</p> <p>2.3 ข้อเสนอแนะต่อสถาบันอุดมศึกษา: ควรสร้างโอกาสในการได้ลงมือปฏิบัติจริงให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว เพราะด้วยธรรมชาติของงานบริการที่การเรียนรู้ที่คงทน จะเกิดขึ้นจากการสั่งสมประสบการณ์ในการบริการลูกค้า และการทำงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่หลากหลาย จะช่วยพัฒนาทักษะการดำเนินงาน ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถในการจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงในงาน มิใช่ปัญหาในทางทฤษฎี ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในภาคปฏิบัติ เพื่อนิสิตนักศึกษาได้มีกระบวนการเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา สามารถปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป</p>

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
3.2 ระบุ องค์ประกอบ คุณลักษณะที่ เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงานสาย อาชีพท่องเที่ยว	กำหนดองค์ประกอบ และระบุรายการ คุณลักษณะที่เหมาะสม ต่อการปฏิบัติงานสาย อาชีพท่องเที่ยว ตาม องค์ประกอบที่กำหนด ขึ้น	องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model) 4 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 ลักษณะการทำงาน (Working characteristics: W) องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพส่วนบุคคล (Individual quality: I) องค์ประกอบที่ 3 ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (Skills for working: S) องค์ประกอบที่ 4 บุคลิกผู้มีการศึกษา (Educated personality: E)
4. กรอบการ ประเมิน คุณลักษณะ	เชื่อมโยงองค์ประกอบ คุณลักษณะทั้ง 4 เข้ากับ กลยุทธ์การเรียนรู้ เพื่อ กำหนดเป็นกรอบการ ประเมินคุณลักษณะ บัณฑิตที่เหมาะสมต่อ การปฏิบัติงานสาย อาชีพท่องเที่ยว	1. กรอบการประเมินคุณลักษณะ 1.1 การประเมินพัฒนาการวิชาชีพ 1.2. การประเมินคุณภาพส่วนบุคคล 1.3 การประเมินประสบการณ์จากการ ปฏิบัติงาน 2. เครื่องมือการประเมินคุณลักษณะ 2.1 ข้อมูลพัฒนาการวิชาชีพ 2.2 ข้อมูลคุณภาพส่วนบุคคล 2.3 ข้อมูลประสบการณ์ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.30 การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน (ต่อ)

หัวข้อ	วิธีการศึกษา	รายละเอียด
5. ผลลัพธ์ที่ คาดหวัง	ผลผลิตและผลลัพธ์จาก การนำรูปแบบการ พัฒนาคุณลักษณะ บัณฑิตที่เหมาะสมต่อ การปฏิบัติงานสาย อาชีพท่องเที่ยวใน ประชาคมอาเซียน ของสถาบันอุดมศึกษา ไทย	การนำรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่ เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ในประชาคมอาเซียน ไปใช้เพื่อประโยชน์ต่อการ ดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1. นิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว 2. หลักสูตรด้านการท่องเที่ยว 3. สถาบันอุดมศึกษา 4. ผู้ใช้บัณฑิตและสถานประกอบการ 5. อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3.1 ผลการประชุมสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship)

ผู้วิจัยได้นำเสนอ (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ต่อการประชุมสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ (รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน แสดงในภาคผนวก ก ตารางที่ 1 ก) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของการนำรูปแบบไปใช้ในการพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว และได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง สรุปลงได้ตามองค์ประกอบของรูปแบบ ดังนี้

ตารางที่ 4.31 ข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิต่อ (ร่าง) รูปแบบฯ

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิ	สิ่งที่ได้ดำเนินการ
1. หลักการ	ไม่มีข้อเสนอแนะ	-
2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ	ไม่มีข้อเสนอแนะ	-
3. รูปแบบฯ		
3.1 องค์ประกอบคุณลักษณะ		
3.1.1 ลักษณะการทำงาน	เพิ่มเติม “จรรยาบรรณ” เข้าในองค์ประกอบที่ 1	เพิ่มเติมคำว่า จรรยาบรรณ เข้าในรายการคุณลักษณะ เป็น “คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ”
3.1.2 คุณภาพส่วนบุคคล	ปรับเปลี่ยนชื่อกลุ่มคุณลักษณะภายในองค์ประกอบที่ 2	ปรับชื่อกลุ่มคุณลักษณะ จาก “เจตคติต่อตนเอง” เป็น “เจตคติต่อตนเองและผู้อื่น” ปรับชื่อกลุ่มคุณลักษณะ จาก “บุคลิกภาพและการแสดงออก” เป็น “บุคลิกภาพภายในและภายนอก”
3.1.3 ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน	ปรับเปลี่ยนชื่อกลุ่มคุณลักษณะภายในองค์ประกอบที่ 3	ปรับชื่อกลุ่มคุณลักษณะ จาก “ทักษะในงาน” เป็น “ทักษะปฏิบัติการ”
	ผนวกคุณลักษณะ “การรับผิดชอบต่อความผิดพลาด” เข้าเป็นส่วนหนึ่งของ “ความรับผิดชอบในงาน”	ใช้คำว่า “ความรับผิดชอบในงาน” โดยจัดให้อยู่ในองค์ประกอบลักษณะการทำงาน
	ปรับชื่อเรียกรายการคุณลักษณะในกลุ่ม “ทักษะผู้ประกอบการ”	ใช้คำว่า “ตอบรับสิ่งท้าทาย” แทนคำว่า “ตอบสนองต่อสิ่งท้าทาย” ใช้คำว่า “การเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส” แทนคำว่า “การมองโลกในแง่ดี”

ตารางที่ 4.31 ข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิต่อ (ร่าง) รูปแบบฯ (ต่อ)

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิ	สิ่งที่ได้ดำเนินการ
3.1.3 ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (ต่อ)	ปรับชื่อเรียกรายการคุณลักษณะในกลุ่ม “ทักษะดำเนินงาน”	ใช้คำว่า “การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า” แทนคำว่า “การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า”
	เพิ่มรายการคุณลักษณะเข้าในกลุ่ม “ทักษะผู้นำ”	เพิ่ม “การเจรจาต่อรอง” และ “การจัดการความขัดแย้ง”
3.1.4 ความสามารถทางวิชาการ	ปรับเปลี่ยนชื่อองค์ประกอบที่ 4	ปรับชื่อองค์ประกอบ จาก “ความสามารถทางวิชาการ” เป็น “บุคลิกผู้มีการศึกษา”
	เพิ่มรายการคุณลักษณะเข้าในกลุ่ม “ความสามารถทางปัญญา”	เพิ่ม “ความฉลาดทางวัฒนธรรม”
	เพิ่มรายการคุณลักษณะเข้าในกลุ่ม “ความรู้ความเข้าใจในสาขาวิชา”	ใช้คำว่า “ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ” แทนคำว่า “ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ” เพิ่ม “ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว”
3.2 กลยุทธ์การพัฒนาคุณลักษณะ	ปรับเปลี่ยนรายละเอียดของกลยุทธ์ที่ 1	ปรับชื่อกลยุทธ์ จาก “หลักสูตรและการเรียนการสอน” เป็น “การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน” เพิ่มเติม “ผู้ใช้บัณฑิต” ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบการดำเนินด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน
	ปรับเปลี่ยนชื่อโครงการเพื่อพัฒนาความเป็นตัวตนด้านวิชาการและวิชาชีพ	ใช้คำว่า “อัตลักษณ์” แทนคำว่า “ความเป็นตัวตน”

ตารางที่ 4.31 ข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิต่อ (ร่าง) รูปแบบฯ (ต่อ)

หัวข้อ	ข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิ	สิ่งที่ได้ดำเนินการ
	เลือกใช้คำไทยที่เหมาะสม สำหรับ คำว่า “Placement” ในภาษาอังกฤษ	ใช้คำว่า “การบรรจุเข้าทำงาน” ในความหมายของคำว่า “Placement”
3.3 การจัดการเรียนรู้	เพิ่มสาระด้านการสร้าง ทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ	กำหนดให้ “การสร้างทัศนคติที่ดี ต่อวิชาชีพด้านท่องเที่ยว” เป็น เป้าหมายในการพัฒนาบัณฑิต สาขาท่องเที่ยว และเป็นส่วน หนึ่งของ “การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและ อาชีพ”
3.4 การประเมินการเรียนรู้	เลือกใช้คำไทยที่เหมาะสม สำหรับ คำว่า “Profile” ใน ภาษาอังกฤษ	ใช้คำว่า “ข้อมูล” ในความหมายของคำว่า “Profile”
	ปรับแก้ชื่อองค์ประกอบของ “ผลงานการพัฒนา คุณลักษณะส่วนตน: PAD Profiles”	ใช้คำว่า “ประสบการณ์จากการ ปฏิบัติงาน” แทนคำว่า “ประสบการณ์จากการปฏิบัติ”
	ปรับแก้คำภาษาอังกฤษ ใน หัวข้อข้อมูลประสบการณ์จาก การปฏิบัติ	ใช้คำว่า “Practicum” แทนคำ ว่า “Practical” และ “Vocational”
4. ผลลัพธ์ที่คาดหวัง	ไม่มีข้อเสนอแนะ	-
5. ตัวอย่างกิจกรรมและ โครงการ	ปรับเปลี่ยนแนวทางการ ดำเนินโครงการพัฒนาทักษะ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการ ประกอบอาชีพสาขาท่องเที่ยว	ระบุให้การจัดการเรียนรู้เพื่อ พัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อ การประกอบอาชีพของนิสิต นักศึกษาสาขาท่องเที่ยว เกิดขึ้น จากการบูรณาการกิจกรรมในชั้น เรียน และนอกชั้นเรียนเข้า ด้วยกัน

จากการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการได้รับการจ้างงาน และการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้กับบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งจากงานวิจัย รายงาน แผนงาน ตำรา บทความวิชาการ และเกณฑ์การจัดอันดับมหาวิทยาลัยในระดับนานาชาติ กล่าวได้ว่าการพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ และตลาดแรงงาน เป็นสิ่งสำคัญในการเตรียมความพร้อมเพื่อการเข้าสู่โลกอาชีพของนิสิตนักศึกษา ซึ่งต้องอาศัยการดำเนินงานร่วม ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง 4 ภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ (กระทรวงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ภาคเอกชน (ธุรกิจ สถานประกอบการ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง) สถาบันอุดมศึกษา (ผู้บริหารและบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา) และนิสิตนักศึกษา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนแบบสองทางระหว่างผู้ผลิตบัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต และตัวบัณฑิต ในด้านข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็น ความคาดหวัง ความพึงพอใจ รวมไปถึงข้อเสนอแนะที่มีต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของแต่ละภาคส่วน มีความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่มีการวิเคราะห์และประเมินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แต่ละฝ่ายสามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องกันและสอดคล้องกับบริบทรอบข้าง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว และจัดทำ (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว นำเสนอต่อการประชุมผู้ทรงคุณวุฒิและรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และประมวลผลการวิจัยทั้งหมด สร้างเป็น รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ซึ่งประกอบไปด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์การพัฒนา องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model) การจัดการเรียนรู้ การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ หลักฐานแสดงผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนตน และผลลัพธ์ที่คาดหวัง นำเสนอรายละเอียดได้ดังนี้

3.2 รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

3.2.1 หลักการ

รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงาน (Employability) ของบัณฑิต และเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สอน นักแนะแนวด้านอาชีพ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้สนใจ โดยทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต พัฒนา ใช้ และประเมินคุณภาพและความพร้อมในการทำงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว รูปแบบคุณลักษณะฯ เป็นผลการวิจัยที่เกิดจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์คุณลักษณะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ และส่งผลต่อการได้รับการจ้างงาน ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อระบุเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ 48 รายการคุณลักษณะ ซึ่งสถานประกอบการด้านท่องเที่ยว สามารถใช้เป็นเกณฑ์คุณสมบัติที่ใช้ในการพิจารณารับสมัครบัณฑิตเข้าทำงานได้

รายละเอียดของรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว การจัดการเรียนรู้ การประเมินการเรียนรู้ หลักฐานแสดงผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนตน ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และตัวอย่างโครงการที่สถาบันอุดมศึกษาและหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สามารถนำไปใช้ในการพัฒนานิสิต นักศึกษาสาขาท่องเที่ยวและสาขาใกล้เคียงให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานแรงงานท่องเที่ยวสากลได้

องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model) ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะการทำงาน คุณภาพส่วนบุคคล ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน และบุคลิกผู้มีการศึกษานั้น เกิดจากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน และความเข้าใจต่อการทำงานในโลกของความเป็นจริง เกิดขึ้นจากที่นิสิตนักศึกษาได้สะท้อนคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในบริบทจริงของสายอาชีพ ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ของหลักสูตรและสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมุ่งเน้นการส่งเสริมประสบการณ์จริงในการทำงานของนิสิตนักศึกษาเป็นสำคัญ เพราะประสบการณ์จริงในงาน ช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้มีความเข้าใจในธุรกิจบริการและงานด้านท่องเที่ยว มีความคุ้นเคยกับขั้นตอนการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และสร้างการเรียนรู้เพื่อการปรับตัวจากโลกการศึกษาสู่โลกอาชีพได้ ทั้งนี้ ในการสร้างการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงานดังกล่าว

สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับผู้ใช้บัณฑิต ในการยกระดับความสามารถในการทำงานของบัณฑิตจบใหม่ ด้วยการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์ของนิสิตนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้งในด้านปริมาณ (จำนวนชั่วโมงการฝึกงาน) และคุณภาพ (ความหลากหลายของลักษณะงานที่ได้เรียนรู้) โดยการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนของแต่ละภาคส่วนดังนี้

1) สถาบันอุดมศึกษา ต้องกำหนดให้การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและการมีงานทำของบัณฑิต เป็นส่วนหนึ่งของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร ที่มีเป้าหมายหลักในเรื่องการพัฒนาความพร้อมในการเข้าสู่งาน (Job Readiness) ของบัณฑิตมีตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยระบุถึงโครงสร้าง ความรับผิดชอบที่ชัดเจนของแต่ละหน่วยงานในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวให้กับบัณฑิต และจัดสรรทรัพยากรที่พอเพียงและเหมาะสมต่อการผลักดันยุทธศาสตร์ดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

2) หลักสูตรและบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อความหมายของ “การได้รับการจ้างงาน” ว่าหมายถึง การพึ่งตนเองได้ในตลาดแรงงานและความยั่งยืนในการได้รับจ้างงาน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การมีงานทำ รักษางานที่มีอยู่ พัฒนางานในปัจจุบัน มีความก้าวหน้า ด้านอาชีพ ไปจนถึงการค้นหางานใหม่หากจำเป็น ความสำคัญของอัตราการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต ที่เป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านการพัฒนา นิสิตนักศึกษา และด้านการฝึกประสบการณ์ เพื่อสร้างให้นิสิตนักศึกษาเกิดการเรียนรู้ใน 3 มิติ คือ เรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาสามารถพัฒนาคุณลักษณะของตนเองให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวได้อย่างครบถ้วน

3) นิสิตนักศึกษา ต้องได้เรียนรู้ในเรื่องการพัฒนาตนเองด้านอาชีพ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับธรรมชาติของงานบริการและลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งของสาขาการท่องเที่ยว มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ บุคลิกภาพ และการแสดงออกของ ตนเอง และแสวงหาโอกาสในการแสดงศักยภาพเหล่านั้นให้เป็นที่ประจักษ์ต่อผู้อื่น โดยนิสิตนักศึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลด้านการศึกษาและการฝึกประสบการณ์ และจัดทำเป็น “ผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล” เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงประสบการณ์การเรียนรู้ และการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาในแต่ละด้านประกอบการสมัครงานแล้ว และใช้เครื่องมือสำคัญสำหรับการวิเคราะห์พัฒนาการด้านอาชีพของตน และวางแผนการพัฒนาตนเองในแง่มุมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อไป

สถาบันอุดมศึกษา สามารถนำเนื้อหาและกลไกที่ระบุไว้ใน รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว นี้ ไปกำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมแนะแนวอาชีพ และกิจกรรมฝึกประสบการณ์ให้มีความเชื่อมโยงกัน โดยมีคุณลักษณะบัณฑิตที่คาดหวังเป็นฐาน (Expected attributes-based activities) เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีทักษะวิชาการ ทักษะวิชาชีพ ทักษะชีวิต มีความปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว มีคุณลักษณะเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ได้รับการจ้างงาน มีความก้าวหน้าในงาน เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพของประเทศ และเป็นกำลังสำคัญในการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้พัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

3.2.2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ

การนำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษา ให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว มีความพร้อมในอาชีพ เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และตลาดแรงงาน มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ และสามารถแข่งขันได้กับแรงงานท่องเที่ยวสากล

3.2.3 กลยุทธ์การพัฒนา

การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เป็นการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาโดยบูรณาการงานบริหารวิชาการ และงานพัฒนานิสิตนักศึกษาเข้าด้วยกัน และกำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาใน 3 กลยุทธ์ คือ (1) การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน (2) การพัฒนานิสิตนักศึกษา และ (3) การฝึกประสบการณ์สรุปได้ดังนี้

1) การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน

1.1) กำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังของหลักสูตร และผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ตามองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

1.2) วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวของผู้เรียน

1.3) จัดการเรียนการสอนที่เน้นการสะท้อนคิดของผู้เรียน และการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาจากการทำงานเป็นฐาน

1.4) สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บัณฑิตในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน และการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงให้กับผู้เรียน

1.5) ประเมินความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการโลกอาชีพ และมีความเป็นปัจจุบัน

2) การพัฒนานิสิตนักศึกษา

2.1) เพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของนิสิตนักศึกษาในกระบวนการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

2.2) พัฒนาอัตลักษณ์ด้านวิชาการและวิชาชีพให้กับนิสิตนักศึกษา ด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่จัดขึ้นภายในสถาบัน และระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

2.3) จัดระบบการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ และข้อมูลที่เป็นต่อการวางแผนด้านอาชีพของนิสิตนักศึกษา

2.4) จัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การฝึกทดลองการสัมภาษณ์งาน การเตรียมหลักฐานแสดงพัฒนาการด้านอาชีพ การนำเสนอในที่สาธารณะ การถ่ายทอดประสบการณ์ทำงานจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง เป็นต้น

3.3 การฝึกประสบการณ์

3.3.1 สร้างพันธมิตรทางการศึกษา โดยคัดเลือกสถานประกอบการที่เป็นองค์กรชั้นนำในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และดำเนินการจัดทำข้อตกลงด้านความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนิสิตนักศึกษา เพื่อขยายโอกาสทางการเรียนรู้นอกรั้วมหาวิทยาลัยร่วมกันอย่างเป็นทางการ (Formal Learning Off-campus) เพื่อรับประกันโอกาสในการฝึกงาน (Internships) และการเข้าทำงาน (Placement)

3.3.2 มุ่งเน้นการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และการเรียนรู้แบบมีงานเป็นฐาน (Work-based learning) เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในสาขาการท่องเที่ยว

3.3.3 ขยายเครือข่ายความร่วมมือทางการศึกษา ไปสู่หน่วยงานประเภทอื่น ๆ ที่มีใช้องค์กรทางธุรกิจ เช่น องค์กรการกุศล มูลนิธิ และองค์กรต่างๆ ในชุมชนที่มีการดำเนินงานแบบไม่แสวงหากำไร (Not for profit organization) เพื่อสร้างโอกาสทางการเรียนรู้นอกรั้วมหาวิทยาลัยอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Learning Off-campus) เช่น การเรียนรู้จากผู้ปฏิบัติ การเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น การเรียนรู้โครงสร้างทางสังคมวัฒนธรรม และการเรียนรู้การพึ่งตนเอง เป็นต้น

4.2.4 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยว (WISE Model)

การผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาออกสู่ตลาดแรงงานและออกสู่สังคมนั้น คือ การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบของ “WISE Model” คือ ลักษณะการทำงาน (Working characteristics: W) คุณภาพส่วนบุคคล (Individual quality: I) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (Skills for working: S) และบุคลิกผู้มีการศึกษา (Educated personality: E) มีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 4.1 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

1) ลักษณะการทำงาน (Working characteristics: W) หมายถึง รูปแบบ

และวิถีแห่งการทำงานของบัณฑิต ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน (Job success) ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

1.1) ลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานส่วนตน (Individual work) มี 4 รายการ ได้แก่ (1) ตรงต่อเวลา (2) ซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (3) รับผิดชอบ และ (4) บริหารจัดการตนเอง

1.2) ลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานกลุ่ม (Group work) มี 4 รายการ ได้แก่ (1) สัมพันธภาพกับผู้อื่น (2) ร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ (3) จิตบริการและมีน้ำใจ และ (4) อารมณ์ดีและมีอารมณ์ขัน

1.3) ลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานในภาพรวม (Overall work) มี 3 รายการ ได้แก่ (1) คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ (2) ใส่ใจในรายละเอียด และ (3) เต็มใจทำงานล่วงเวลา

2) คุณภาพส่วนบุคคล (Individual quality: I) หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลของบัณฑิตที่เกิดจากการมีกระบวนการทัศนคติที่ต้องต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในธุรกิจท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความสมบูรณ์ในงาน (Job perfection) ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

2.1) เจตคติต่องาน มี 3 รายการ ได้แก่ (1) ยืดหยุ่นและปรับตัว (2) รักในงานบริการ และ (3) จงรักภักดีต่อองค์กร

2.2) เจตคติต่อตนเองและผู้อื่น มี 3 รายการ ได้แก่ (1) รู้จักตนเอง (2) แยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว และ (3) รับผิดชอบต่อความสามารถของตนเอง

2.3) บุคลิกภาพภายในและภายนอก มี 3 รายการ ได้แก่ (1) สุขภาพ เรียบร้อย (2) ใช้วาจาไพเราะ อ่อนหวาน และ (3) บุคลิกและตัวตนเหมาะสมกับงาน

2.4) ลักษณะในการดำรงชีวิต มี 3 รายการ ได้แก่ (1) อ่อนน้อม ถ่อมตน (2) รักษาระเบียบวินัย กฎระเบียบ และ (3) เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

3) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (Skills for working: S) หมายถึง คุณสมบัติของบัณฑิตที่เกิดจากการพัฒนาฝึกฝน และสั่งสมผ่านกระบวนการเรียนการสอน กิจกรรม การฝึกประสบการณ์ การปฏิบัติงานจริง และเป็นทักษะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

3.1) ทักษะผู้ประกอบการ มี 4 รายการ ได้แก่ (1) กล้าตัดสินใจ (2) ตอรับสิ่งท้าทาย (3) มองโลกในแง่ดี และ (4) ริเริ่มสิ่งใหม่

3.2) ทักษะดำเนินงาน มี 3 รายการ ได้แก่ (1) แก่สถานการณ์เฉพาะหน้า (2) เรียนรู้ สิ่งใหม่ และ (3) แก้ปัญหา

3.3) ทักษะผู้นำ มี 4 รายการ ได้แก่ (1) เคารพหัวหน้างาน (2) มีปฏิภาณไหวพริบ (3) เจรจาต่อรอง และ (4) จัดการความขัดแย้ง

3.4) ทักษะปฏิบัติการ มี 5 รายการ ได้แก่ (1) จัดการการขาย (2) จัดการอารมณ์ (3) ประชาสัมพันธ์ (4) ใช้เทคโนโลยี และ (5) อธิบายและนำเสนอ

3.5) ทักษะกระบวนการ มี 5 รายการ ได้แก่ (1) บริหารเวลา (2) การคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล (3) การคิดแบบย้อนกลับ (4) ประเมินอารมณ์ผู้อื่น และ (5) สร้างบรรยากาศในการทำงาน

4) บุคลิกผู้มีการศึกษา (Educated personality: E) หมายถึง ความรู้และความสามารถทางปัญญาของบัณฑิต ที่ส่งผลต่อการได้รับการมอบหมายตำแหน่งงานที่สำคัญ และความก้าวหน้าในงาน (Job Advancement) สาขาการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 2 กลุ่มคุณลักษณะ คือ ดังนี้

4.1) ความสามารถทางปัญญา มี 2 รายการ ได้แก่ (1) ความฉลาดทางอารมณ์ และ (2) ความฉลาดทางวัฒนธรรม

4.2) ความรู้ในสาขาวิชา มี 2 รายการ ได้แก่ (1) ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ และ (2) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

5) การจัดการเรียนรู้

คุณลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการอาชีพในสาขาท่องเที่ยว นั้น คือการมีทักษะที่ส่งเสริมการทำงาน (Soft skills) ซึ่งเกี่ยวข้อง กับ ทักษะระหว่างบุคคล ทั้งการให้บริการลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลาย และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างทีมงาน ที่มีความหลากหลายทั้งในเรื่องความแตกต่างของตำแหน่งงาน (ลักษณะงาน) และความแตกต่างของระดับการปฏิบัติงาน (ระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ซึ่งในการพัฒนาทักษะดังกล่าวต้องอาศัยกระบวนการฝึกปฏิบัติงานจริงเป็นสำคัญ ในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว จึงกำหนดเป้าหมายหลักเพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้ใน 3 มิติ คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน

ทั้งนี้ การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวตามหลักทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษานั้น (Chickering, 1969) ต้องคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของนิสิตนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาตามลำดับขั้นพัฒนาการด้านอาชีพ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การปรับตัวเข้าสู่สถาบันอุดมศึกษา ระยะที่ 2 การพัฒนาอัตลักษณ์ด้านวิชาการและวิชาชีพระหว่างการศึกา ระยะที่ 3 การสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่โลกอาชีพ และระยะที่ 4 การสร้างความมั่นคงในชีวิตและอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 การปรับตัวเข้าสู่สถาบันอุดมศึกษา

การปรับตัวเข้าสู่สถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย การปฐมนิเทศ การแนะนำการใช้ชีวิตมหาวิทยาลัย (University life orientation) การทำความเข้าใจกับอาชีพและโอกาสทางการประกอบอาชีพ และการประเมินความถนัดและบุคลิกภาพ

ระยะที่ 2 การพัฒนาอัตลักษณ์ด้านวิชาการและวิชาชีพระหว่างการศึกษ

การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว สถาบันอุดมศึกษา ต้องเริ่มจากการปลูกฝังองค์ประกอบลักษณะในการทำงาน (W) ได้แก่ ความตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ คุณธรรม จริยธรรม จิตบริการ ความมีน้ำใจ การใส่ใจในรายละเอียด ให้เกิดขึ้นในตัวผู้เรียนเป็นประการหลัก และกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติตนของผู้เรียน ในฐานะสมาชิกที่ดีของกลุ่ม เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาองค์ประกอบคุณภาพส่วนบุคคล (I) ได้แก่ ความยืดหยุ่น การปรับตัว การรู้จักตนเอง การแยกแยะเรื่องส่วนรวมและเรื่องส่วนตัว ความสุภาพเรียบร้อย การใช้วาจาและการวางตัวที่เหมาะสม และการรักษาระเบียบวินัยกลุ่ม

เมื่อผู้เรียนมีลักษณะในการทำงาน และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวเป็นพื้นฐานแล้ว สถาบันอุดมศึกษา ต้องมุ่งเน้นให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติจริงควบคู่ไปกับการให้ความรู้ในเชิงทฤษฎี เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (S) โดยกำหนดลักษณะงานให้มีความหลากหลายและซับซ้อนขึ้นเป็นลำดับ เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้สิ่งใหม่ และสร้างบุคลิกภาพผู้มีการศึกษา (E) ให้เกิดขึ้นในตัวนักศึกษา

ระยะที่ 3 การสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่โลกอาชีพ

กิจกรรมในช่วงการสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่โลกอาชีพ ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมเพื่อการจ้างงาน (Employment preparation) การค้นหาทางเลือกตำแหน่งงานที่เหมาะสม การเข้าอบรมระยะสั้นเพื่อฝึกทักษะเฉพาะทาง การฝึกเขียนประวัติย่อ และฝึกการสัมภาษณ์งาน

ระยะที่ 4 การสร้างความมั่นคงในชีวิตและอาชีพ

การสร้างความมั่นคงในชีวิตและอาชีพให้กับบัณฑิต เป็นงานที่สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศตามหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ารับการอบรมเพิ่มเติม (Retraining) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต

การจัดการเรียนรู้แบบลำดับขั้น (Learning ladder) เพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพิ่มโอกาสในการได้รับการจ้างงาน และเพื่อสร้างความมั่นคงด้านอาชีพในอนาคตให้กับบัณฑิตนักศึกษา สามารถสรุปได้ด้วยแผนภาพที่ 4.2 ดังนี้



แผนภาพที่ 4.2 การจัดการเรียนรู้แบบลำดับขั้นเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

ในกระบวนการจัดการเรียนรู้สำหรับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวเท่านั้น นอกจากกิจกรรมในชั้นเรียนแล้ว การออกแบบกิจกรรมนอกชั้นเรียน และกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ด้านคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model) นั้น เป็นสิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญ โดยต้องคำนึงถึงการตอบสนองต่อเป้าหมายการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ คือ มุ่งให้นิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวได้พัฒนาการเรียนรู้พัฒนาตัวตน และพัฒนาวิชาชีพ อย่างไรก็ตาม การดำเนินโครงการและกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของหลายภาคส่วน ทั้งบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ภาคธุรกิจ สถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ ตัวบัณฑิตเอง โดยโครงการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาคุณลักษณะด้านต่างๆ ของนิสิตนักศึกษานั้น ต้องระบุถึงวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม กำหนดเป้าหมายการเรียนรู้แบบเป็นลำดับขั้น (Milestones Learning Goals) เพื่อการเรียนรู้ทักษะประเภทใดประเภทหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง และมีการประเมินพัฒนาการทางการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นรายบุคคล เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินนั้น มาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาการดำเนินโครงการและปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการพัฒนาการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา และความพร้อมในการทำงานของบัณฑิตให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งนิสิตนักศึกษาจะต้องรวบรวมและประมวลผลประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในตลอดช่วงเวลาของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อแสดงถึงการมีและการได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อ

การปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว และจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณารับเข้าทำงานเสนอต่อผู้ว่าจ้างงานของตนเองในอนาคต

โครงการและกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว จำแนกตามการจัดการเรียนรู้ 3 ประเภท คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ที่สามารถยกเป็นตัวอย่างได้ มีดังนี้

การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ (Life and Career Learning)

1. โครงการ การวิเคราะห์ตนเองเพื่อเป้าหมายวิชาชีพ

หลักการ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเข้าสู่การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจภาคบริการของประเทศไทย ซึ่งในปัจจุบันประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในระดับปฏิบัติการที่เพียงพอ และความสามารถในการแข่งขันและคุณภาพของบุคลากรในระดับบริหารของไทยเมื่อเทียบกับคู่แข่งจากประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งการประกอบอาชีพในสาขาการท่องเที่ยวนั้น ความเข้าใจที่ถูกต้องต่อธรรมชาติของอาชีพสายบริการ เจตคติทางบวกต่อวิชาชีพ และการมีบุคลิกภาพและตัวตนที่เหมาะสมต่องานนั้นเป็นคุณสมบัติสำคัญต่อความสำเร็จก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ดังนั้น ขั้นตอนแรกของการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพ นิสิตนักศึกษาควรได้ฝึกหัดวิเคราะห์ตนเองเพื่อกำหนดเป้าหมายวิชาชีพ ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงตนเองให้เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการและเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้กับตนเองเป็นการช่วยผู้เรียนสะท้อนคิดเกี่ยวกับตนเอง รู้จักจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง มีมุมมองบวกกับตนเอง สามารถสร้างเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาวของตนเองที่ชัดเจนได้ โดยกำหนดวิถีทางที่จะก้าวไปให้ประสบความสำเร็จในวิชาชีพที่ตนเองเห็นคุณค่า ด้วยการกำกับและการนำตนเองเป็นสำคัญ

คุณลักษณะที่ต้องการพัฒนา (1) การรู้จักตัวเอง (2) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (3) ความยืดหยุ่นและการปรับตัว (4) ความรักในงานบริการ (5) ความสุภาพเรียบร้อย และ (6) การใช้วาจาไพเราะอ่อนหวาน

การประเมินการเรียนรู้ ข้อมูลด้านพัฒนาการวิชาชีพ และข้อมูลด้านคุณภาพส่วนบุคคล

ลักษณะกิจกรรม

(1) การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของวิชาชีพด้านท่องเที่ยว และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องต่อธรรมชาติของงานบริการในสาขาการท่องเที่ยว

(2) การฝึกวิเคราะห์ตนเอง และการศึกษารายละเอียดของความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน (Self and Job Analysis)

(3) การสำรวจอาชีพ (Career Exploration) และการให้คำแนะนำด้านอาชีพ (Career Counselling) สาขาการท่องเที่ยวและการบริการ

(4) การให้คำปรึกษาการริเริ่มธุรกิจ (Business Start-up) สาขาท่องเที่ยว

(5) การสร้างแรงจูงใจในอาชีพ (Career Motivation) ด้วยกิจกรรมพบผู้ประกอบการ และผู้มีประสบการณ์จริงในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

2. โครงการ การพัฒนาทักษะการเรียนรู้และการใช้ชีวิต

หลักการ ในการศึกษาและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษา ได้แก่ ทักษะการฟัง การอ่าน การจดบันทึกสาระความรู้ (Taking notes) และการแบ่งหน้ากระดาษ การจัดตารางเวลาทบทวน การเตรียมสอบ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการคิดเป็นระบบ รวมทั้งเรียนรู้เครื่องมือที่ช่วยในการเรียน การศึกษาต่อ และการสมัครงานในอนาคต เช่น การใช้ Mind mapping การจัดทำ Portfolio การเขียน Resume และ Statement of Purpose ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดการสูญเสียจากการลาออกกลางคันของนักศึกษาเนื่องจากการปรับตัวไม่ได้กับสิ่งแวดล้อมและแบบแผนการดำเนินชีวิตในมหาวิทยาลัย หรือล้มเหลวในการเรียนจากขาดทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็น ด้วยมาตรฐานการศึกษาระดับมัธยมปลาย มีความแตกต่างกันมากในแต่ละโรงเรียนและแต่ละภาคของประเทศไทย การจัดโครงการเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย จึงเป็นกระบวนการที่สำคัญทางด้านจิตวิทยาการศึกษา (Psychological Education) เพราะเสมือนเป็นการต้อนรับสมาชิกใหม่เข้าสู่ระดับอุดมศึกษา ช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาใหม่ให้พัฒนาและปรับตัวได้ในเวลาอันสั้น ปรับระดับมาตรฐานของทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนให้ใกล้เคียงกันมากขึ้น ยกกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ และช่วยเอื้ออำนวยให้การจัดการเรียนการสอนในระยะต่อไปประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

คุณลักษณะที่ต้องการพัฒนา (1) การคิดเป็นระบบและคิดเป็นเหตุ เป็นผล (2) การอธิบายและการนำเสนอ (3) การบริหารเวลา (4) การบริหารจัดการตนเอง และ (5) การเรียนรู้สิ่งใหม่

การประเมินการเรียนรู้ ข้อมูลด้านพัฒนาการวิชาชีพ

ลักษณะกิจกรรม

(1) การให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการเรียนรู้ ทักษะสังคม ทักษะอาชีพ และทักษะชีวิตที่จำเป็นต่อการทำงานในโลกปัจจุบัน และทักษะเฉพาะที่สำคัญต่อการประกอบอาชีพสาขาท่องเที่ยวและการบริการ

(2) การกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพสาขาท่องเที่ยว

(3) การให้ความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการด้านอาชีพระหว่างศึกษา 4 ลำดับชั้น คือ ชั้นแรกเข้าสถาบันอุดมศึกษา ชั้นเรียนรู้และปรับตัว ชั้นก่อนสำเร็จการศึกษา และชั้นเข้าสู่โลกอาชีพ

(4) การฝึกปฏิบัติเพื่อเตรียมความพร้อมในชั้นเข้าสู่โลกอาชีพ ด้วยการจำลองกระบวนการสมัครเข้าทำงาน

การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (Self-development Learning)

1. โครงการ การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ เพื่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว

หลักการ การประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว ความรู้และทักษะในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะในยุคโลกไร้พรมแดนที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีระหว่างประเทศ การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาสากล คือ ภาษาอังกฤษ จึงเป็นความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ด้วยโครงสร้างหลักสูตรท่องเที่ยวในปัจจุบัน ที่ประกอบด้วยรายวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐานเพียง 12 หน่วยกิต ทำให้โอกาสในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษาในชั้นเรียนมีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้น นอกเหนือจากการมอบหมายงาน และสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนแต่ละคนแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเป็นรายบุคคลแล้ว จึงเห็นควรให้เพิ่มกิจกรรมการทบทวนเนื้อหาสาระวิชาภาษาอังกฤษโดยเน้นไปที่ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพ โดยการออกแบบกิจกรรมในชั้นเรียนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสในการฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาอังกฤษกับผู้เชี่ยวชาญ และ/หรืออาจารย์ผู้สอน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีความเข้าใจหลักการใช้ภาษาอังกฤษในเชิงวิชาการ และเรียนรู้รูปแบบการใช้ภาษาอังกฤษที่ถูกต้องตามหลักภาษาศาสตร์มากยิ่งขึ้น ควบคู่กับการส่งเสริมให้นักศึกษาได้รวบรวมตัวกันเป็นกลุ่มตามความถนัด ทบทวนเนื้อหา จัดทำสรุปใจความสำคัญของรายวิชา และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างผ่อนคลายโดยเพื่อนสอนเพื่อนแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการพูดคุยสื่อสารในเรื่องทั่วไปในชีวิตประจำวัน รวมถึงการเพิ่มเติมความรู้ภาษาต่างประเทศที่มีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยวด้วย

คุณลักษณะที่ต้องการพัฒนา (1) ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ (2) การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น (3) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (4) การมีจิตบริการ (5) การมีปฏิภาณไหวพริบ และ (6) การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า

การประเมินการเรียนรู้ ข้อมูลด้านพัฒนาการวิชาชีพ และข้อมูลด้านคุณภาพส่วนบุคคล

ลักษณะกิจกรรม

(1) การฝึกใช้ภาษาอังกฤษจากการทดลองปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Reception) และแผนกส่วนหน้า (Front desk) ของโรงแรม

(2) การฝึกใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์จำลอง การทำหน้าที่พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator/ Call Center)

(3) การจัดตั้งและดำเนินงานชมรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ (English Clubs for Multiple Purposes) ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เช่น เพื่อการสื่อสาร เพื่อการเขียน เพื่อการศึกษาต่อ เพื่อการแปล เพื่อการเป็นพิธีกร เพื่อความบันเทิง เพื่อการจัดรายการวิทยุ เพื่อการอ่านนิยายภาษาอังกฤษ เพื่อการสร้างเพื่อนใหม่ชาวต่างชาติ หรือเพื่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้เกิดประโยชน์ เป็นต้น

(4) การสร้างจิตอาสาและจิตบริการ ด้วยการปฏิบัติงานอาสาสมัครด้านการให้บริการข้อมูล ด้านการท่องเที่ยวประเทศไทยแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ณ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

2. โครงการ การพัฒนาทักษะภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม

หลักการ วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว เป็นวิชาชีพที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย อีกทั้งลักษณะงานต้องมีการทำงานโดยอิสระด้วยตนเอง และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้น ทักษะความเป็นผู้นำและการทำงานเป็นทีม จึงควรมีอยู่ในตัวบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวทุกคน ซึ่งทักษะเหล่านี้ต้องอาศัยการฝึกฝนให้เกิดความเคยชินจนแสดงออกเป็นนิสัย เพราะคุณลักษณะสำคัญของผู้ประกอบการอาชีพสาขาการท่องเที่ยว คือ ความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น การให้รายละเอียด การสื่อสารและนำเสนอเพื่อโน้มน้าวใจ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ความยืดหยุ่นและปรับตัว ความอดทนต่อภาวะตึงเครียด การแก้ปัญหา และความคิดสร้างสรรค์ ด้วยเหตุนี้ การปลูกฝังภาวะผู้นำการทำงานเป็นทีม และการสร้างความสมานฉันท์สามัคคีในหมู่คณะ จะเป็นรากฐานสำคัญในการประกอบการอาชีพด้านการท่องเที่ยว ซึ่งควรเริ่มปลูกฝังตั้งแต่เป็นนักศึกษา เพื่อให้สำเร็จการศึกษาไปเป็นบุคลากรด้านท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานร่วมกับสหสาขาอาชีพได้

คุณลักษณะที่ต้องการพัฒนา (1) การจัดการอารมณ์ (2) การประเมินอารมณ์ผู้อื่น (3) การสร้างบรรยากาศในการทำงาน (4) การใส่ใจในรายละเอียด (5) การริเริ่มสิ่งใหม่ (6) การแก้ปัญหา (7) การเคารพหัวหน้างาน (8) การรับผิดชอบต่อความผิดพลาด (9) การร่วมตัดสินใจ และ (10) การมีอารมณ์ดีและมีอารมณ์ขัน

การประเมินการเรียนรู้ ข้อมูลด้านพัฒนาการวิชาชีพ และข้อมูลด้านคุณภาพส่วนบุคคล

ลักษณะกิจกรรม

(1) การทำความเข้าใจอารมณ์พื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ความรังเกียจ ความแปลกใจ ความดีใจ ความเสียใจ ความโกรธ ความเครียด เข้าใจที่มา องค์ประกอบและการจัดการอารมณ์เหล่านั้น ทั้งของตนเองและของผู้อื่น

(2) การฝึกวิธีแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ ทั้งในชีวิตประจำวัน และในการประกอบอาชีพ รวมถึงการชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของการขาดการควบคุมอารมณ์ตนเอง

(3) การฝึกบริหารจัดการ ฝึกสติในการแยกแยะระหว่างความเชื่อ อารมณ์ และความเป็นจริง เพื่อสร้างความเป็นกลางทางจิตใจ เรียนรู้ที่จะให้อภัย ทำจิตใจให้สดใส เบิกบาน มีความสุขในการทำงานและการดำรงชีวิต

(4) การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบงานกลุ่ม ที่มีความหลากหลายทั้งขนาดของกลุ่ม (เล็ก-ใหญ่) อายุ (ระหว่างชั้นปี) ความรู้ (ระหว่างสาขาวิชา) และวัฒนธรรมองค์กร (ระหว่างสถาบันอุดมศึกษา) โดยกำหนดบทบาทของสมาชิกในกลุ่มอย่างชัดเจน (ผู้นำและผู้ตาม หัวหน้าและลูกน้อง) และมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งในกลุ่มอย่างทั่วถึง

การเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน (Work-linked Learning)

1. โครงการ การเพิ่มพูนประสบการณ์จริงในการทำงาน

หลักการ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ เป็นโอกาสที่นิสิตนักศึกษาจะทำได้ทำความเข้าใจกับกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการนำความรู้มาใช้ในการทำงานจริง เป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ตรง ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น การปฏิบัติหน้าที่สมาชิกขององค์กรที่ดี และได้เรียนรู้ความสำคัญของกระบวนการมอบหมายงาน กำหนด ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานประกอบการ เช่นเดียวกับพนักงานขององค์กรนั้นๆ การยอมรับการประเมินผลการทำงานจากผู้ประเมิน การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ จึงเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการปรับตัวและเตรียมความพร้อมให้นิสิตนักศึกษาสามารถทำงานได้จริงเมื่อสำเร็จการศึกษา ทั้งนี้ การเชื่อมโยงความรู้จากภาคทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อการเพิ่มพูนประสบการณ์จริงในการทำงานนั้น นิสิตนักศึกษาต้องได้รับโอกาสในการฝึกประสบการณ์ในงานบริการที่หลากหลาย ทั้งในตำแหน่งอาชีพโดยตรงด้านการท่องเที่ยว และตำแหน่งอาชีพในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาได้บูรณาการความรู้ที่ศึกษามาทั้งหมดเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ

คุณลักษณะที่ต้องการพัฒนา (1) การตรงต่อเวลา (2) ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ (3) การเต็มใจทำงานล่วงเวลา (4) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (5) การแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (6) การมีบุคลิกและตัวตนที่เหมาะสมกับงาน (7) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (8) ความมีวินัยและการเคารพกฎระเบียบ (9) การจัดการการชาย (10) การประชาสัมพันธ์ (11) การเจรจาต่อรอง (12) การใช้เทคโนโลยี (13) การกล้าตัดสินใจ (14) การตอบสนองต่อสิ่งท้าทาย (15) การมองโลกในแง่ดี และ (16) ความฉลาดทางอารมณ์

การประเมินการเรียนรู้ ข้อมูลด้านประสบการณ์จากการปฏิบัติ

ลักษณะกิจกรรม

(1) การจัดปฐมนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Practicum Orientation) เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาออกฝึกทักษะอาชีพในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว และนำประสบการณ์วิชาชีพที่ได้รับมาสรุป และอภิปราย หรือการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในรูปแบบสหกิจศึกษา หรือกึ่งสหกิจศึกษา

(2) การวิเคราะห์ประสบการณ์การเรียนรู้ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานด้วยกระบวนการสะท้อนคิด และการจัดทำหลักฐานแสดงพัฒนาการด้านทักษะในการทำงาน

(3) การแนะนำให้นักศึกษา แสวงหาประสบการณ์การฝึกงานด้านท่องเที่ยวที่หลากหลาย เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มด้านการฝึกปฏิบัติงานให้กับตนเอง โดยให้ความสำคัญทั้งการท่องเที่ยวสำหรับคนกลุ่มใหญ่ (Mass) การท่องเที่ยวทางเลือก (Alternative Tourism) และการท่องเที่ยวเพื่อความสนใจพิเศษ (Special Interest Tourism) เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬา การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา และการท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ เป็นต้น

(4) การส่งเสริมการจัดตั้งบริษัทนำเที่ยวจำลอง เพื่อฝึกทักษะการวางแผนการจําหน่ายเที่ยว การวางแผนงบประมาณ การสำรวจเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ การอ่านและเขียนแผนที่ การผลิตสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์โปรแกรมการท่องเที่ยว การตลาด การติดต่อและเจรจาต่อรองทางธุรกิจ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจําหน่ายเที่ยว และการประสานงานกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนำเที่ยวอื่นๆ

(5) การส่งเสริมให้มีการทำงานนอกเวลาเรียน (Part-time job) ทั้งเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานที่หลากหลายในสาขาอาชีพท่องเที่ยวและสาขาที่เกี่ยวข้อง และเพื่อสร้างรายได้

6) การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ

ในการพัฒนาให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว นั้น สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการประเมินระดับการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามพัฒนาการความพร้อมด้านอาชีพก่อนสำเร็จการศึกษา แต่เนื่องด้วยคุณลักษณะบัณฑิตในหลายๆด้าน เกี่ยวข้องกับคุณภาพและคุณสมบัติส่วนตนที่ไม่สามารถวัดและจับต้องได้ จึงไม่สามารถทำการประเมินแบบทางตรง ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษา จำเป็นต้องนำ การประเมินการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตทางอ้อม มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความพร้อมในการทำงาน (Work readiness) ของนิสิตนักศึกษา โดยแนวทางการประเมินการเรียนรู้ ที่เหมาะต่อการนำมาใช้ ประกอบด้วย

1. การประเมินการเรียนรู้โดยมีคุณลักษณะเป็นฐาน

2. การประเมินการเรียนรู้โดยมีงานเป็นฐาน
3. การประเมินการเรียนรู้รายบุคคล
4. การประเมินการเรียนรู้ด้วยการสะท้อนคิด
5. การสร้างเครื่องมือประเมินการเรียนรู้

นอกจากการกำหนดแนวทางการประเมินที่เหมาะสมแล้ว สถาบันอุดมศึกษาต้องระบุถึงเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะกิจกรรม เช่น บางกิจกรรมใช้แบบสอบถาม บางกิจกรรมใช้การสังเกต สภาพจริง ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน มากำหนดเป็นแนวทางการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวต่อไป

เครื่องมือสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำมาใช้กำหนดเป็นกรอบการประเมิน การเรียนรู้และคุณลักษณะ คือ การจัดทำหลักฐานแสดงผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Development Profiles: PAD Profiles) ที่นิสิตนักศึกษาได้รวบรวมข้อมูล การพัฒนาตนเองทั้งในด้านวิชาการ และวิชาชีพตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อแสดงประวัติพัฒนาการด้านอาชีพของตนเอง เป็นหลักฐานแสดงระดับการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต ในแต่ละด้าน และเป็นเอกสารสำคัญซึ่งบัณฑิตสามารถนำไปใช้ประกอบการสมัครงานได้เมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่ง “PAD Profiles” ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน นี้

1. ข้อมูลพัฒนาการวิชาชีพ (Professional Development Profile) แสดงถึง

(1) ผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ด้านความรู้ ความเข้าใจต่อวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (2) ผลการประเมิน และหลักฐานที่แสดงถึงทักษะทั่วไปของนิสิตนักศึกษา และ (3) ผลการประเมินตนเองของนิสิต นักศึกษาด้านทักษะเฉพาะ ที่เกิดจากการบูรณาการเนื้อหาวิชาของหลักสูตรการท่องเที่ยว กับกิจกรรมนอกหลักสูตร และการให้บริการด้านอาชีพ เพื่อเตรียมนิสิตนักศึกษาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการต่างๆในโลกอาชีพ และ (4) การวางแผนอาชีพ และเป้าหมายอาชีพ ที่แสดงถึงเส้นทางอาชีพที่มุ่งหวังในอนาคต

2. ข้อมูลคุณภาพส่วนบุคคล (Personal Quality Profile) แสดงถึง (1) ผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ด้านการพัฒนาตนเองแบบองค์รวม ที่เกิดจากการจัดออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียนให้อยู่ในรูปแบบกิจกรรมกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างทักษะในการบริหารจัดการตนเองและทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้กับนิสิตนักศึกษา (2) หลักฐานที่แสดงถึงเจตคติที่เหมาะสมต่องานและต่อตนเอง และ (3) การวางแผนพัฒนาตนเอง และเป้าหมายชีวิต ที่แสดงถึงทางการดำรงชีวิตที่พึงประสงค์ในอนาคต

3. ข้อมูลประสบการณ์ปฏิบัติงาน (Practicum Experience Profile) แสดงถึง (1) ผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ด้านทักษะในการประยุกต์ความรู้สู่การทำงาน และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติงานจริงของนิสิตนักศึกษา (2) ผลการประเมินการฝึกปฏิบัติงาน โดยสถานประกอบการต่างๆ ที่นิสิตนักศึกษาได้ไปฝึกปฏิบัติงาน และ (3) ผลการวิเคราะห์ศักยภาพตนเอง เพื่อแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งของนิสิตนักศึกษา และแง่มุมที่ต้องการได้รับการส่งเสริมและพัฒนา (Areas of Strengths and Areas Needing Development)

ผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล
(PAD Profiles)

ประวัติย่อ (Resume)

คำปณิธานส่วนบุคคล (Personal Mission Statement)

(1) ข้อมูลพัฒนาการวิชาชีพ

- รายงานผลการศึกษา (Student Grade Report)
- ใบแสดงผลการเข้าร่วมกิจกรรม (Activities Transcript)
- ผลการประเมินทักษะทั่วไป (Generic Skill Sets Formal Assessment)
- ผลการประเมินทักษะเฉพาะ (Specific Skill Sets Self-Assessment)
- หลักฐานแสดงการพัฒนาทักษะ (Evidence of Skills Development)
- แผนอาชีพและเป้าหมายอาชีพ (Career Plan & Goal)

(2) ข้อมูลคุณภาพส่วนบุคคล

- จดหมายรับรองคุณสมบัติ (Recommendation Letter)
- หลักฐานแสดงการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล (Evidence of Personal Quality Development)
- อัตชีวประวัติทางปัญญา (Intellectual Autobiography)
- แผนพัฒนาตนเองและเป้าหมายชีวิต (Self-development Plan & Life Goal)

(3) ข้อมูลประสบการณ์ปฏิบัติงาน

- ผลการประเมินการฝึกปฏิบัติงาน (Practicum Experience Evaluation)
- หลักฐานแสดงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Evidence of Practicum Experience)
- ผลการวิเคราะห์ตนเอง (Self-Analysis)

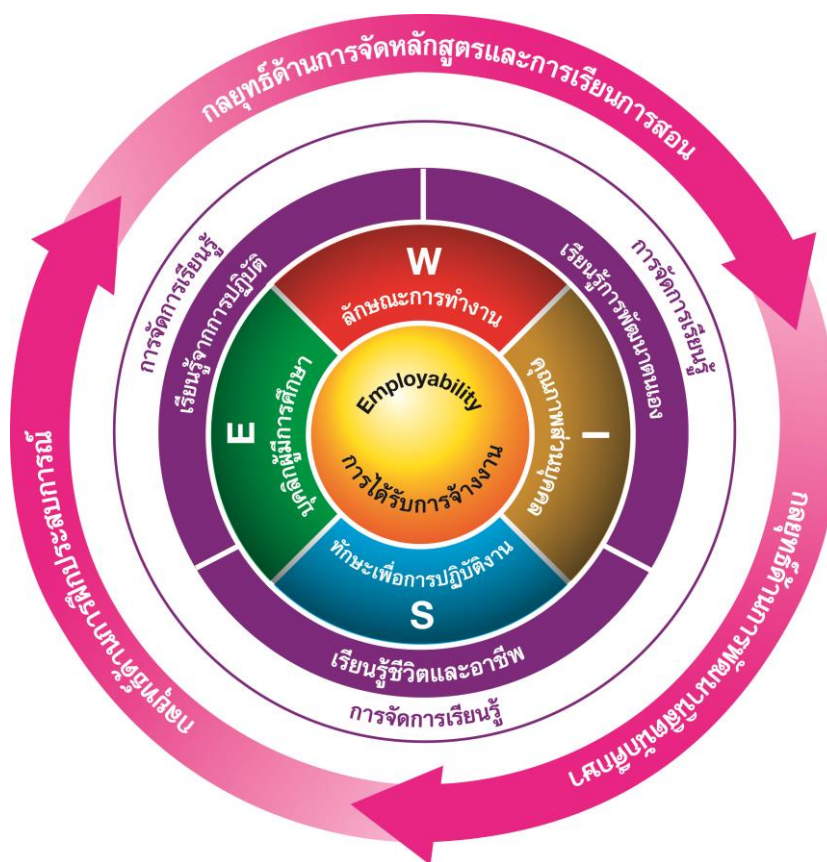
แผนภาพที่ 4.3 ผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

องค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.32 การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

กลยุทธ์การพัฒนา	เป้าหมายการเรียนรู้	การจัดการเรียนรู้	การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ	ผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน
1. การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน	เพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบอาชีพในโลกปัจจุบัน	การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพด้วยการเรียนการสอนและกิจกรรมในชั้นเรียน	ข้อมูลพัฒนาการวิชาชีพ	คณะ/หลักสูตร/สาขาวิชา/กรรมการบริหารหลักสูตร/ ผู้สอน/ ผู้เรียน/ ผู้ใช้บัณฑิต
2. การพัฒนา นิสิตนักศึกษา	เพื่อสร้างกระบวนการที่ถูกต้องในการประกอบอาชีพ พัฒนาบุคลิกภาพ และพัฒนาเจตคติต่อตนเองและต่อทำงาน	การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ด้วยกิจกรรมเสริมหลักสูตรและ กิจกรรมนอกหลักสูตร	ข้อมูลคุณภาพส่วนบุคคล	กองพัฒนานักศึกษา/ ศูนย์แนะแนวและให้คำปรึกษาด้านอาชีพ/ นิสิตนักศึกษา
3. การฝึกประสบการณ์	เพื่อพัฒนาทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน และส่งเสริมทักษะด้านอาชีพ	การเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ด้วยกิจกรรมส่งเสริมประสบการณ์ ปฏิบัติงานจริง	ข้อมูลประสบการณ์จากปฏิบัติงาน	หลักสูตร/ สาขาวิชา/ ผู้สอน/ สถานประกอบการ/ ผู้ประเมินการฝึกประสบการณ์/ ผู้ฝึกงาน

จากรายละเอียดของรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย (1) กลยุทธ์การพัฒนา (2) การจัดการเรียนรู้ และ (3) องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model) สามารถสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.4



แผนภาพที่ 4.4 รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยว

7) ผลลัพธ์ที่คาดหวัง มหาวิทยาลัย

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประเทศไทย ในประชาคมอาเซียน มีเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมให้กับนิสิตนักศึกษาในการเข้าสู่อาชีพสาขาการท่องเที่ยว ในระดับที่เรียกว่า “บัณฑิตพร้อมใช้” (Work-ready graduate) โดยการศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตและใช้บัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวทุกภาคส่วน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการอุดมศึกษา ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารและคณาจารย์หลักสูตรด้านท่องเที่ยว ผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยว และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยว และนำเสนอเป็นคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประเทศไทยในประชาคมอาเซียน 4 องค์ประกอบ (WISE Model) คือ บัณฑิตมีลักษณะการทำงานที่เหมาะสม ได้รับการพัฒนาและปลูกฝังในเรื่องคุณภาพ ส่วนตน มีทักษะการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน และมีบุคลิกภาพที่สะท้อนถึงความฉลาดรอบรู้ โดยมีการเรียนรู้และการประเมินเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนานิสิตนักศึกษา

การนำรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวไปใช้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

7.1) นิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว เข้าใจความรับผิดชอบที่ควรมีต่อตนเองในการพัฒนาสามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาตนเองโดยมีคุณลักษณะเป็นฐาน (Attributes based-Self-Development) โดยยึดเอาองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวเป็นเป้าหมาย สามารถจัดทำ “PAD Profiles” ให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นด้านอาชีพ และความต้องการของผู้ประกอบการในฐานะผู้ว่าจ้างงาน มีความก้าวหน้าทางการงาน และมีความมั่นคงในชีวิตและอาชีพ

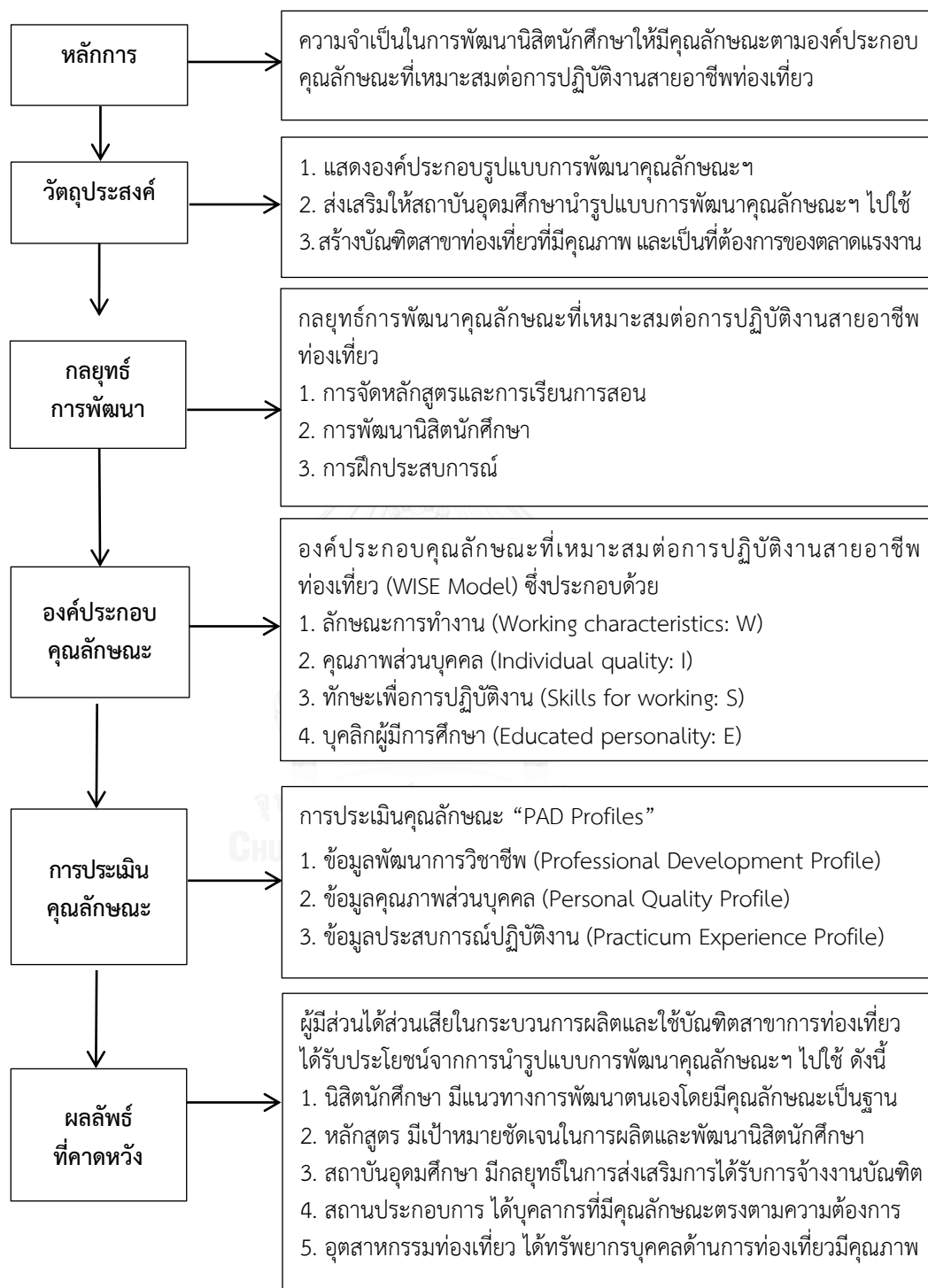
7.2) หลักสูตรด้านการท่องเที่ยว สามารถนำรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนานิสิตนักศึกษาที่เป็นรูปธรรม และออกแบบการเรียนรู้โดยมีคุณลักษณะเป็นฐาน (Attributes based-Learning Arrangement) เพื่อบูรณาการการเรียนการสอนเข้ากับกิจกรรมนอกหลักสูตร และเสริมหลักสูตร สามารถกำหนดแนวทางการจัดการเรียนรู้ วิธีและเทคนิคการเรียนการสอน ที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา และสามารถนำตัวอย่างชุดโครงการไปใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพสากลและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและสังคม

7.3) สถาบันอุดมศึกษา ได้กลยุทธ์การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สายอาชีพท่องเที่ยว ทั้ง 3 ด้าน คือ การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนานิสิตนักศึกษา และการฝึกประสบการณ์ สามารถขยายขอบเขตการนำกลยุทธ์ดังกล่าวไปใช้เป็นกรอบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตในสาขาวิชาอื่นๆ และสามารถกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลักของสถาบันด้านการพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิต (Employability enhancement) เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันในภาพรวมได้

7.4) ผู้ใช้บัณฑิต ได้บัณฑิตที่มีคุณลักษณะเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว มีความพร้อมในปฏิบัติงาน มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะด้านต่างๆ ตรงตามความต้องการของสายอาชีพ และได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการจัดการศึกษาสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อประโยชน์ในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศอย่างยั่งยืน

7.5) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้ทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวระดับปริญญาบัณฑิตที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะแรงงานท่องเที่ยวสากล มีความพร้อมปฏิบัติงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร สามารถแข่งขันกับแรงงานทักษะสูงจากต่างประเทศ และเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

จากองค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวที่กล่าวถึงข้างต้น สามารถแสดงรายละเอียดโดยแผนภาพได้ดังนี้



แผนภาพที่ 4.5 การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยวของไทยและต่างประเทศ (2) วิเคราะห์และประเมินแนวโน้มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และ (3) นำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

1. ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านงานบริหารวิชาการ หรืองานพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา และผู้มีประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจ นำเที่ยวใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 15 คน
2. ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ที่มีหน้าที่กำกับ ดูแล รับผิดชอบงานบริหารวิชาการ และงานพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาไทย 3 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มมหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยในกำกับ (2) กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยราชภัฏ และ (3) กลุ่มมหาวิทยาลัยเอกชนและวิทยาลัยเอกชน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 9 คน ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าภาค/ประธานสาขา/หลักสูตรการท่องเที่ยว
3. ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ที่มีประสบการณ์ด้านนโยบาย แผนงาน และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 5 คน
4. ผู้ประกอบการในธุรกิจนำเที่ยวของประเทศไทยที่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว และเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 20 คน
5. ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวของประเทศไทย จำนวน 413 คน คิดเป็นร้อยละ 98.34 ของขนาดตัวอย่าง ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตามสัดส่วน จากธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 4 ประเภท คือ นำเที่ยวเฉพาะพื้นที่ นำเที่ยวภายในประเทศ นำเที่ยวจากต่างประเทศ และนำเที่ยวทั่วไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 2 ชุด คือ

1. แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) มี 3 ชุด ชุดที่ 1 สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ชุดที่ 2 สำหรับผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา และชุดที่ 3 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว ใช้เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. แบบสอบถาม สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำความรู้จากรายวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยว และหลักสูตรมัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพ และองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ มีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

1. วิเคราะห์สาระจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
2. วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยว
3. วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ และระบุงองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
4. สร้าง (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน
5. ประชุมสัมมนาผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship) เพื่อตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน
6. ปรับปรุงและนำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง เรื่องรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน สรุปได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยวของไทยและต่างประเทศ

การศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยวของไทยและต่างประเทศ โดยการรวบรวมความคิดเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 คน และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจำนวน 20 คน เพื่อรวบรวมข้อมูลใน 8 ประเด็น คือ (1) บริบทแวดล้อมและกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย (2) ผลกระทบของการรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนต่อตลาดแรงงาน และวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (3) นโยบายและการดำเนินการเพื่อพัฒนาบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (4) องค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว (5) การดำเนินงานด้านการเตรียมความพร้อมบัณฑิตในการเข้าสู่โลกอาชีพและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (6) ยุทธศาสตร์ของสถาบันอุดมศึกษาในเรื่องการพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของนักศึกษา (7) แนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมบัณฑิตในการเข้าสู่โลกอาชีพ และ (8) กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพ โดยจำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว จำนวน 5 คน พบว่าผู้เชี่ยวชาญได้ยกประเด็นปัจจัยที่ใช้ในการจัดอันดับความสามารถทางการแข่งขันในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มเอเชียแปซิฟิกมาเป็นบริบทแวดล้อม และกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย และตั้งข้อสังเกตที่ต้องพัฒนาปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อความสามารถในการแข่งขันของไทย 6 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐานคมนาคมขนส่ง ด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี และด้านข้อจำกัดทักษะภาษาอังกฤษของแรงงานไทย มีรายละเอียดสรุปได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1.1 การรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งนำไปสู่การเปิดเสรีด้านการค้า การบริการ และการลงทุนระหว่างประเทศสมาชิกนั้น ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ส่งผลกระทบโดยตรงต่อตลาดแรงงานไทยและวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน กล่าวคือ การมีขนาดตลาด

ที่ใหญ่ขึ้น จากจำนวนประชากรซึ่งถือเป็นทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคในระบบเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจอย่างมหาศาล และส่งผลกระทบต่อทั้งในเชิงบวกและลบดังนี้ ผลกระทบเชิงบวก คือ (1) การจ้างงานของภายในประเทศเพิ่มสูงขึ้น (2) เกิดการพัฒนาทักษะและฝีมือของแรงงานอันเกิดจากการแข่งขันในตลาดแรงงาน และ (3) แรงงานมีโอกาสในการมีรายได้เพิ่มขึ้นจากค่าจ้างที่สูงขึ้นตามอุปสงค์ในตลาดแรงงาน ซึ่งหมายถึง การเพิ่มขึ้นของกำลังซื้อในระบบเศรษฐกิจภาพรวม ส่วนผลกระทบในเชิงลบ ได้แก่ (1) ปัญหาสมองไหล คือ การที่แรงงานคุณภาพของประเทศ ถูกดึงไปทำงานในประเทศอื่นด้วยการให้ค่าจ้างที่สูงกว่าระดับค่าจ้างภายในประเทศ ส่งผลให้แต่ละประเทศต้องหันไปพึ่งพาแรงงานต่างด้าวด้วยคุณภาพ ด้อยประสิทธิภาพ และขาดแคลนทักษะในการทำงาน แต่มีราคาถูกจากต่างประเทศ และ (2) แรงงานไทยต้องมีข้อจำกัดในด้านทักษะภาษาอังกฤษ กล่าวคือไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการปฏิบัติงานในระดับชำนาญได้ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน คือ การพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียนให้มีการจัดการท่องเที่ยวแบบเชื่อมโยงระหว่างประเทศ ซึ่งจะต้องพัฒนาการเข้าออกระหว่างประเทศให้สามารถเปิดเป็นพื้นที่พิเศษร่วมกัน

1.2 นโยบายและการดำเนินการเพื่อพัฒนาบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า นโยบายการพัฒนาความรู้ด้านการท่องเที่ยวควรเริ่มตั้งแต่ระดับประถมศึกษา เรื่อยมาจนถึงก่อนระดับอุดมศึกษา และควรมีการกลไกการควบคุมมาตรฐานการจัดการศึกษาและการประกันคุณภาพทางการศึกษา เพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว คือ บัณฑิตเอง จะต้องมีความรู้ตามความต้องการของตลาดแรงงานสาขาท่องเที่ยว ได้แก่ (1) รักการบริการ รักการเดินทางท่องเที่ยวและเข้าใจในงานบริการ อำนวยความสะดวก ทางการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งอาจจะเป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (2) ต้องปรับตัวได้ดี และเป็นนักแก้ไขปัญหาในทุกสถานการณ์ (3) ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่น่าเที่ยว ทั้งความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จารีตประเพณี วัฒนธรรม (4) เป็นนักวางแผน กำหนดเส้นทาง จัดกำหนดการนำเที่ยวให้เหมาะสมกับฤดูกาล และระยะเวลา ติดต่อบริษัทที่พัก หรือเตรียมเฉพาะหน้า สามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ และ (5) เป็นนักการสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายความรู้ต่างๆ

1.3 การพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานของบัณฑิต ผู้เชี่ยวชาญระบุว่า ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรทำงานอย่างบูรณาการประสานความร่วมมือกัน เช่น กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงศึกษาธิการ/สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬากระทรวงแรงงาน ควรจะเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนเรื่องดังกล่าว และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจน และสถาบันอุดมศึกษาต้องร่วมมือกับผู้ประกอบการ หรือทำเป็นข้อตกลงร่วมกันไว้ว่าหากผลิตบัณฑิตได้มีมาตรฐานตรงตามเกณฑ์และ

ความต้องการของสถานประกอบการ จะต้องรับบัณฑิตเข้าทำงาน รวมไปถึงการสร้างพันธมิตรในการส่งต่อผลผลิตระหว่างกันของสถาบันการศึกษา กับสถานประกอบการ ผ่านกิจกรรมการฝึกงาน หรือ การเชิญชวนให้ผู้ประกอบการได้เข้ามาดูกระบวนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ว่ามีขั้นตอนการพัฒนาเตรียมความพร้อมนักศึกษาเข้าสู่โลกอาชีพอย่างไร หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ทางธุรกิจมาให้ความรู้กับด้านอาชีพให้กับนักศึกษา

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 9 คน กล่าวถึง ยุทธศาสตร์ในการพัฒนาความสามารถ และทักษะการทำงานของนิสิตนักศึกษา ที่ให้ความสำคัญกับการปลูกฝังด้านทัศนคติ และการพัฒนาตัวตนของนิสิตนักศึกษาให้มีความเหมาะสมกับวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว และให้มีคุณสมบัติที่พร้อมในทุกๆ ด้าน เช่น การแต่งกาย บุคลิกภาพ การมีจิตอาสา และการกล้าแสดงออก ซึ่งการฝึกประสบการณ์ในช่วงปิดภาคเรียน เพิ่มเติมจากการฝึกประสบการณ์ตามโครงสร้างหลักสูตรนั้น จะช่วยให้นิสิตนักศึกษามีความเข้าใจในระบบงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกงานทำของนักศึกษา ก่อนที่จะสำเร็จอีกด้วย ดังนั้น นิสิตนักศึกษาที่ได้รับการเตรียมความพร้อมด้านทัศนคติ และตัวตน มักจะไม่ประสบปัญหาการตกงานหรือความล้มเหลวในอาชีพ เนื่องจากทัศนคติต่องานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพสาขาท่องเที่ยว กล่าวคือ บุคลากรด้านท่องเที่ยว ต้องมีความเป็นผู้นำ รู้จักตัดสินใจ รู้จักแก้ไขปัญหา มีทักษะในการวิเคราะห์ มีทักษะทางด้านภาษา และมีความรักและเห็นคุณค่าของประเทศไทย มีรายละเอียดสรุปได้เป็น 3 ประเด็น ดังนี้

2.1 หน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว คือ หลักสูตรสาขาการท่องเที่ยว นั้น ต้องมีการเชิญให้ผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการศึกษาของหลักสูตร เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้งานทำของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว เช่น การแสดงขั้นตอนการพัฒนาเตรียมความพร้อมนักศึกษาเข้าสู่โลกอาชีพต่อผู้ประกอบการ และเชิญผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ทางธุรกิจการนำเที่ยวมาให้ความรู้กับนักศึกษา พร้อมทั้งเสริมด้วยการเรียนรู้จากการได้ลงมือฝึกปฏิบัติจริง โดยการฝึกประสบการณ์เรียนรู้จากหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และสถานประกอบการ

2.2 งบประมาณ เพื่อดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว นั้น ผู้บริหารทุกคนกล่าวคล้ายกันว่าได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม สาขาวิชา ก็จะต้องจัดหาแหล่งงบประมาณอื่นๆเพิ่มเติม เพื่อมาสนับสนุนกิจกรรมดังกล่าว เช่น การจัดอบรมมัคคุเทศก์ เชิญวิทยากรจากภายนอกบรรยายเพื่อสร้างรายได้ให้กับหลักสูตร หรือการระดมทุนจากศิษย์เก่าและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

2.3 แนวปฏิบัติที่ดีในการเตรียมความพร้อมบัณฑิตสู่โลกอาชีพ ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาในการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิต โดยผู้รับผิดชอบหลักที่มีความใกล้ชิด เข้าใจ และสามารถประเมินศักยภาพของนิสิตนักศึกษาได้ดีที่สุด คือ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ประจำรายวิชาพื้นฐาน และผู้ดูแลในรายวิชาการฝึกประสบการณ์ ซึ่งต้องทำหน้าที่วิเคราะห์และแนะนำรูปแบบการฝึกประสบการณ์ที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ให้กับนิสิตนักศึกษา โดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ทั้งนี้ อาจารย์ผู้ดูแลจำเป็นต้องมีความเข้าใจอันดีต่อธรรมชาติของงานในสายบริการและท่องเที่ยว รวมไปถึงความต้องการและความคาดหวังที่ผู้ประกอบการมีต่อบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาของตนอีกด้วย

3. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 20 คน ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว และความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว พบว่า สถาบันอุดมศึกษามีการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกและผู้ประกอบการ การจัดหาแหล่งฝึกงาน และฝึกประสบการณ์ การคัดเลือกนักศึกษาให้เหมาะสมกับแหล่งฝึกประสบการณ์ และการชี้ให้นิสิตนักศึกษาเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะด้านอาชีพและด้านสังคม (ค่าเฉลี่ย=4.55) ส่วนการดำเนินงานที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสาขาการท่องเที่ยว และการให้คำปรึกษาด้านการริเริ่มธุรกิจแก่นิสิตนักศึกษา

นอกจากนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวทั้ง 20 คน ได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อคุณลักษณะบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวไว้ว่า สถาบันอุดมศึกษาควรมุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะที่ยังเป็นจุดอ่อนของนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวของไทยใน 9 รายการ คือ (1) ความรู้ภาษาของประเทศอาเซียน (2) ทักษะการจัดการอารมณ์และความโกรธ (3) การบริหารเวลา (4) ภาษาอังกฤษ (5) ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณี เรื่องท้องถิ่น (6) การคิดเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผล (7) การทำงานอย่างมีกลยุทธ์ (8) ความอดทนต่อสภาวะตึงเครียด และ (9) การแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในงาน ส่วนคุณลักษณะที่เป็นจุดแข็งของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของไทย มีเพียง 4 รายการ คือ (1) ความรักในงานบริการ (2) ความสุภาพเรียบร้อย (3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง และ (4) ความยึดมั่นในวิชาชีพ

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สามารถจัดกลุ่มคุณลักษณะได้เป็น 2 กลุ่ม คือ คุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ และคุณลักษณะเฉพาะสาขาการท่องเที่ยว ดังนี้

2.1 คุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ

ผลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ สรุปได้เป็นคุณลักษณะ 5 ด้าน คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) เจตคติ (Attitude) บุคลิกภาพและการแสดงออก (Personality and Expressions) และคุณสมบัติส่วนบุคคล (Personal quality)

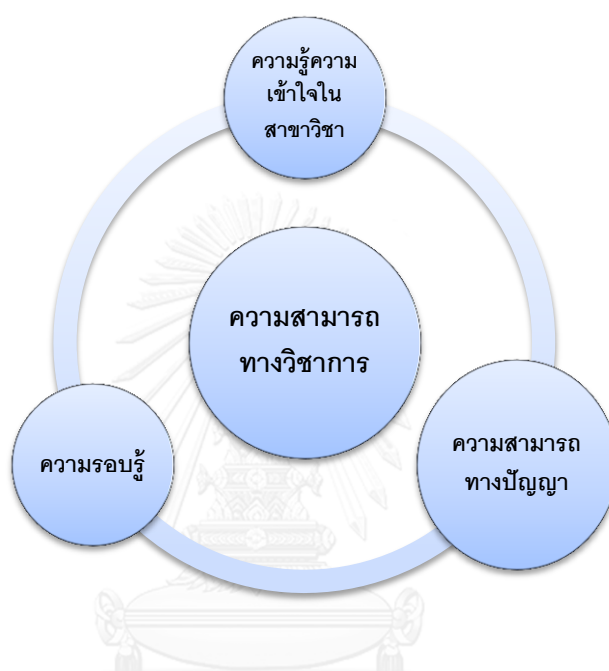
2.2 คุณลักษณะเฉพาะสาขาการท่องเที่ยว

ผลการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะเฉพาะเพื่อการประกอบอาชีพสาขาท่องเที่ยว สรุปได้เป็นคุณลักษณะ 3 ด้าน คือ ความรู้เฉพาะสาขาวิชา (Disciplinary knowledge) ทักษะเฉพาะสาขาวิชา (Disciplinary skills) และอัตลักษณ์ไทย (Thai Identities)

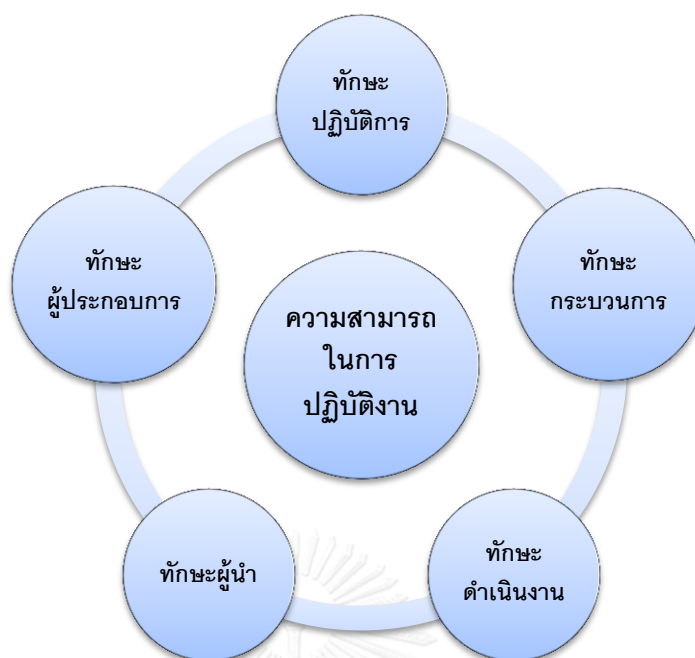
2.3 แนวโน้มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา และผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว แล้ว พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในปัจจุบันและในอนาคตของตลาดแรงงานท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศ ประกอบด้วย (1) ความรักในงานบริการ เข้าใจในงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ (2) การรู้จักปรับตัว และเป็นนักแก้ไขปัญหาได้ดีในทุกสถานการณ์ (3) การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว และธุรกิจท่องเที่ยว (4) การเป็นนักวางแผน และสามารถทำงานหลายอย่างพร้อมกันได้ (Multitasking) (5) การเป็นนักสื่อสารที่ดี รักการอธิบาย และการบรรยายให้ความรู้ (6) การมีความรู้ภาษาที่สองและที่สาม และมีทักษะข้ามวัฒนธรรม (7) ความมีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ และตรงต่อเวลา (8) การมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์ และคุณลักษณะที่บัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของไทยควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ประกอบด้วย (1) ความรู้ภาษาประเทศอาเซียน (2) การจัดการอารมณ์และความโกรธ (3) การบริหารเวลา (4) ทักษะภาษาอังกฤษ (6) ความรู้ด้านประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยว ประเพณีท้องถิ่น (7) การคิดอย่างเป็นระบบ เป็นเหตุเป็นผล (8) การทำงานอย่างมีกลยุทธ์ และ (9) ความอดทนต่อสภาพตึงเครียด

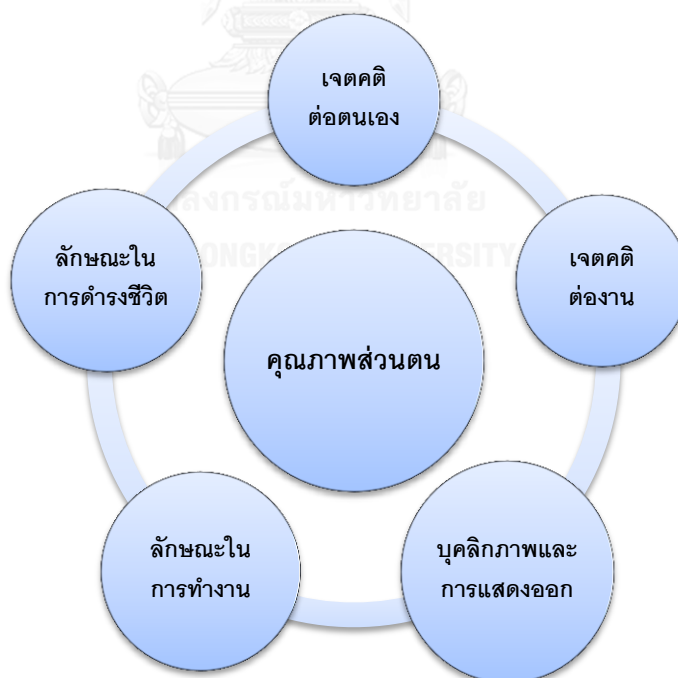
ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำคุณลักษณะทั่วไปเพื่อการประกอบอาชีพ และคุณลักษณะเฉพาะสาขาการท่องเที่ยวมาสังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลแนวโน้มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวที่วิเคราะห์ได้จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มข้างต้น เพื่อกำหนดเป็นกรอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 3 ด้าน 13 กลุ่ม 124 รายการคุณลักษณะ (รายละเอียดแสดงในแผนภาพที่ 2.5 หน้า 96) สรุปได้ด้วยแผนภาพที่ 5.1-5.3 ดังนี้



แผนภาพที่ 5.1 กลุ่มคุณลักษณะ ด้านความสามารถทางวิชาการ



แผนภาพที่ 5.2 กลุ่มคุณลักษณะ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน



แผนภาพที่ 5.3 กลุ่มคุณลักษณะ ด้านคุณภาพส่วนตัว

ส่วนที่ 3 คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 413 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวใน 2 ประเด็น คือ การนำความรู้จากรายวิชาไปใช้ในการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว และความสำคัญของคุณลักษณะแต่ละรายการ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 การนำความรู้จากรายวิชาไปใช้ในการประกอบอาชีพสาขาท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว เกี่ยวกับระดับการนำความรู้ที่ได้รับจากรายวิชาต่างๆไปใช้ในการประกอบอาชีพสาขาท่องเที่ยว จำแนกเป็นหลักสูตรท่องเที่ยว จำนวน 83 รายวิชา และหลักสูตรมัคคุเทศก์ จำนวน 22 รายวิชา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากรายวิชาของทั้ง 2 หลักสูตร ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ในระดับมาก โดยมีเพียง 2 รายวิชา ที่สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ในระดับมากที่สุด คือ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ และวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย = 4.26 และ 4.23 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นวิชาในหมวดวิชาเฉพาะเลือกของหลักสูตรการท่องเที่ยว

3.2 ความสำคัญของคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว ที่มีต่อระดับความสำคัญของคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวทั้ง 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าทุกด้านล้วนมีความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคุณลักษณะด้านคุณภาพส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ส่วนความสามารถด้านวิชาการ และความสามารถในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยไล่เลี่ยกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.05 และ 4.10 ตามลำดับ) โดยประเด็นที่น่าสังเกต คือ เมื่อพิจารณาคุณลักษณะกลุ่มย่อยทั้ง 13 กลุ่มนั้น มีเพียง “กลุ่มลักษณะในการทำงาน” ของด้านคุณภาพส่วนบุคคลเพียงกลุ่มเดียว ที่มีความสำคัญต่อการได้รับการจ้างงานสาขาการท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.28) จึงยกเอาคุณลักษณะในการทำงานมากำหนดเป็นองค์ประกอบแรกของคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว นอกจากนั้นแล้ว กลุ่มอื่นๆ มีความสำคัญในระดับมากทั้งสิ้น

ผู้วิจัยสามารถระบุเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบหลัก คือ WISE Model อันได้แก่ W แทน Working characteristics หมายถึง ลักษณะการทำงาน I แทน Individual quality หมายถึง คุณภาพส่วนบุคคล S แทน Skills for working หมายถึง ทักษะเพื่อการทำงาน และ E แทน Educated personality หมายถึง บุคลิกผู้มีการศึกษา (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.28, 4.18, 4.10 และ 4.05 ตามลำดับ) ซึ่งเมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มคุณลักษณะแล้ว สามารถระบุเป็นรายการคุณลักษณะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละกลุ่มรวมทั้งสิ้น 48 รายการ รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

องค์ประกอบคุณลักษณะ (4)	กลุ่มคุณลักษณะ	รายการคุณลักษณะ (48)	ค่าเฉลี่ย
องค์ประกอบที่ 1 ลักษณะการทำงาน W (Working characteristic) (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.28)		ตรงต่อเวลา	4.37
		ซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ	4.34
		รับผิดชอบ	4.32
		คุณธรรม จริยธรรม และ	4.32
		จรรยาบรรณ	4.30
		สัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น	4.30
		ร่วมรับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจ	4.29
		บริหารจัดการตนเอง	4.29
		ใส่ใจในรายละเอียด	4.28
		เต็มใจทำงานล่วงเวลา	4.25
		จิตบริการ และมีน้ำใจ	4.25
อารมณ์ดี และมีอารมณ์ขัน			
องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพส่วนบุคคล I (Individual quality) (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.18)	เจตคติต่องาน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.21)	ยืดหยุ่น และปรับตัว	4.28
		รักในงานบริการ	4.27
		จงรักภักดีต่อองค์กร	4.27
	เจตคติต่อตนเองและ ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.18)	รู้จักตัวเอง	4.26
		แยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว	4.22
		รับรู้ความสามารถของตนเอง	4.21
	บุคลิกภาพภายในและ ภายนอก (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.18)	สุขภาพ เรียบร้อย	4.27
		ใช้วาจาไพเราะ อ่อนหวาน	4.25
		บุคลิกและตัวตนเหมาะสมกับงาน	4.22
	ลักษณะในการ ดำรงชีวิต (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.16)	อ่อนน้อมถ่อมตน	4.29
		รักษาระเบียบวินัย	4.24
กฏระเบียบ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่		4.23	

ตารางที่ 5.1 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (ต่อ)

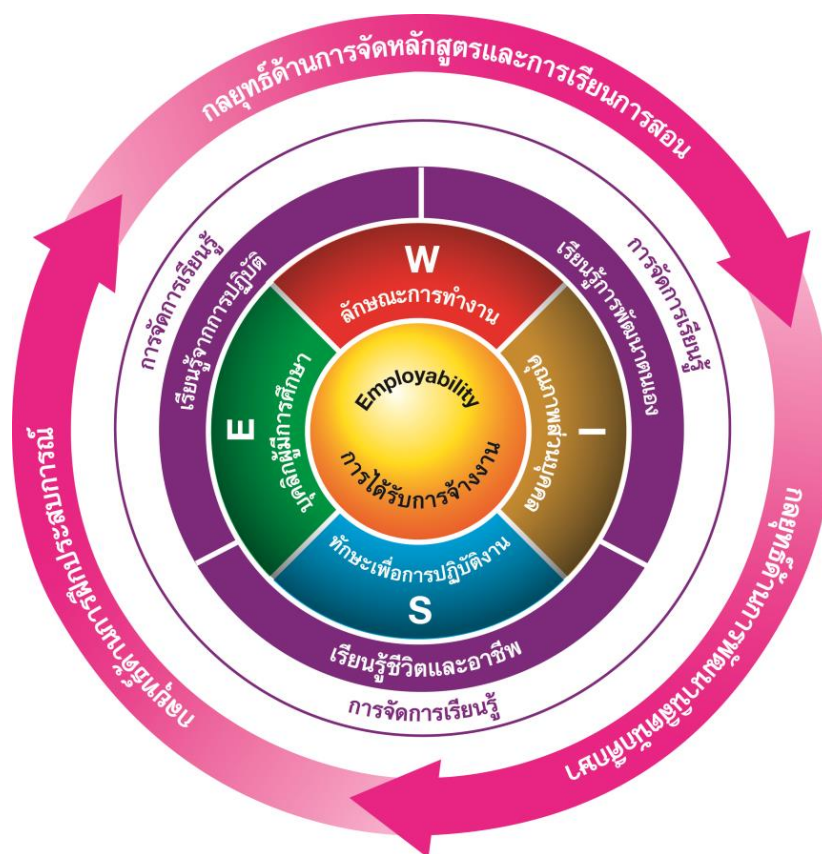
องค์ประกอบคุณลักษณะ (4)	กลุ่มคุณลักษณะ	รายการคุณลักษณะ (48)	ค่าเฉลี่ย
องค์ประกอบที่ 3 ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน S (Skills for working) (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.10)	ทักษะผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.15)	กล้าตัดสินใจ	4.26
		ตอบรับสิ่งท้าทาย	4.24
		การเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส	4.20
		ริเริ่มสิ่งใหม่	4.20
	ทักษะดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.14)	การแก้สถานการณ์เฉพาะหน้า	4.27
		การเรียนรู้สิ่งใหม่	4.27
		การแก้ปัญหา	4.25
	ทักษะผู้นำ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.10)	เคารพหัวหน้างาน	4.22
		มีปฏิภาณไหวพริบ	4.17
		การเจรจาต่อรอง	4.12
		การจัดการความขัดแย้ง	-
	ทักษะปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.07)	การจัดการการขาย	4.13
		การจัดการอารมณ์	4.12
		การประชาสัมพันธ์	4.12
		การใช้เทคโนโลยี	4.12
		การอธิบายและนำเสนอ	4.12
	ทักษะกระบวนการ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.06)	การบริหารเวลา	4.14
		การคิดเชิงระบบ/เป็นเหตุ เป็นผล	4.11
		การคิดแบบย้อนกลับ	4.09
		การประเมินอารมณ์ผู้อื่น	4.09
การสร้างบรรยากาศในการ ทำงาน		4.08	

ตารางที่ 5.1 องค์กรประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (ต่อ)

องค์กรประกอบคุณลักษณะ (4)	กลุ่มคุณลักษณะ	รายการคุณลักษณะ (48)	ค่าเฉลี่ย
องค์กรประกอบที่ 4 บุคลิกผู้มีการศึกษา E (Educated personality) (ค่าเฉลี่ยองค์กรประกอบ = 4.05)	ความสามารถทาง ปัญญา (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.09)	ความฉลาดทางอารมณ์	4.11
		ความฉลาดทางวัฒนธรรม	4.09
	ความรู้ในสาขาวิชา (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.05)	ทักษะภาษาอังกฤษและ ภาษาต่างประเทศ ความรู้เกี่ยวกับแหล่ง ท่องเที่ยว	4.24 -

ส่วนที่ 4 รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยว

ข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ดังแผนภาพที่ 5.4 ซึ่งอธิบายรายละเอียดของรูปแบบ ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 5.4 รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยว

จากภาพที่ 5.4 ข้างต้น แสดงถึง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย คือ คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model) กลยุทธ์การพัฒนา การจัดการเรียนรู้ และ การประเมินการเรียนรู้ และคุณลักษณะ มีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวที่สถาบันอุดมศึกษาผลิตออกสู่ตลาดแรงงาน และสังคมนั้น คือ การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ตาม “WISE Model” คือ ลักษณะการทำงาน คุณภาพส่วนบุคคล ทักษะเพื่อการทำงาน และ บุคลิกผู้มีการศึกษา แสดงได้โดยแผนภาพที่ 5.5 และมีรายละเอียดรายการคุณลักษณะดังนี้



แผนภาพที่ 5.5 องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

1.1 ลักษณะการทำงาน (Working characteristics: W) หมายถึง รูปแบบและวิถีแห่งการทำงานของบัณฑิต ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน (Job success) ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

1.1.1 ลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานส่วนตน (Individual work) มี 4 รายการ ได้แก่ (1) ตรงต่อเวลา (2) ซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (3) รับผิดชอบ และ (4) บริหารจัดการตนเอง

1.1.2 ลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานกลุ่ม (Group work) มี 4 รายการ ได้แก่ (1) สัมพันธภาพกับผู้อื่น (2) ร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ (3) จัดบริการและ มีน้ำใจ และ (4) อารมณ์ดีและมีอารมณ์ขัน

1.1.3 ลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานในภาพรวม (Overall work) มี 3 รายการ ได้แก่ (1) คุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ (2) ใส่ใจในรายละเอียด และ (3) เต็มใจทำงานล่วงเวลา

1.2 คุณภาพส่วนบุคคล (Individual quality: I) หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลของบัณฑิตที่เกิดจากการมีกระบวนการทัศนคติที่ต้องต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในธุรกิจท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความสมบูรณ์ในงาน (Job perfection) ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

1.2.1 เจตคติต่องาน มี 3 รายการ ได้แก่ (1) ยืดหยุ่นและปรับตัว (2) รักในงานบริการ และ (3) จงรักภักดีต่อองค์กร

1.2.2 เจตคติต่อตนเอง มี 3 รายการ ได้แก่ (1) รู้จักตนเอง (2) แยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว และ (3) รับผิดชอบต่อความสามารถของตนเอง

1.2.3 บุคลิกภาพและการแสดงออก มี 3 รายการ ได้แก่ (1) สุภาพเรียบร้อย (2) ใช้วาจาไพเราะ อ่อนหวาน และ (3) บุคลิกและตัวตนเหมาะสมกับงาน

1.2.4 ลักษณะในการดำรงชีวิต มี 3 รายการ ได้แก่ (1) อ่อนน้อมถ่อมตน (2) รักษาระเบียบวินัย กฎระเบียบ และ (3) เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

1.3 ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (Skills for working: S) หมายถึง คุณสมบัติของบัณฑิตที่เกิดจากการพัฒนาฝึกฝน และสั่งสมผ่านกระบวนการเรียนการสอน กิจกรรม การฝึกประสบการณ์ การปฏิบัติงานจริง และเป็นทักษะที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

1.3.1 ทักษะผู้ประกอบการ มี 4 รายการ ได้แก่ (1) กล้าตัดสินใจ (2) ตอบรับสิ่งท้าทาย (3) มองโลกในแง่ดี และ (4) ริเริ่มสิ่งใหม่

1.3.2 ทักษะดำเนินงาน มี 3 รายการ ได้แก่ (1) แก่สถานการณ์เฉพาะหน้า (2) เรียนรู้สิ่งใหม่ และ (3) แก้ปัญหา

1.3.3 ทักษะผู้นำ มี 5 รายการ ได้แก่ (1) รับผิดชอบต่อความผิดพลาด (2) เคารพหัวหน้างาน และ (3) มีปฏิภาณไหวพริบ (4) เจรจาต่อรอง และ (5) การจัดการความขัดแย้ง

1.3.4 ทักษะปฏิบัติการ มี 5 รายการ ได้แก่ (1) จัดการการขาย (2) จัดการอารมณ์ (3) ประชาสัมพันธ์ (4) ใช้เทคโนโลยี และ (5) อธิบายและนำเสนอ

1.3.5 ทักษะกระบวนการ มี 5 รายการ ได้แก่ (1) บริหารเวลา (2) การคิดเชิงระบบ/เป็นเหตุเป็นผล (3) การคิดแบบย้อนกลับ (4) ประเมินอารมณ์ผู้อื่น และ (5) สร้างบรรยากาศในการทำงาน

1.4 บุคลิกผู้มีการศึกษา (Educated personality: E) หมายถึง ความรู้และความสามารถทางปัญญาของบัณฑิต ที่ส่งผลต่อการได้รับการมอบหมายตำแหน่งงานที่สำคัญ และความก้าวหน้าในงาน (Job Advancement) สาขาการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 2 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

1.4.1 ความสามารถทางปัญญา มี 2 รายการ ได้แก่ (1) ความฉลาดทางอารมณ์ และ(2) ความฉลาดทางวัฒนธรรม

1.4.2 ความรู้ในสาขาวิชา มี 2 รายการ ได้แก่ (1) ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศ และ (2) ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว

2. กลยุทธ์การพัฒนา

การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เป็นการบูรณาการงานบริหารวิชาการและงานพัฒนานิสิตนักศึกษาเข้าด้วยกัน และกำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาใน 3 กลยุทธ์ คือ การจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนานิสิตนักศึกษา และการฝึกประสบการณ์ สรุปลงได้ดังนี้

2.1 กลยุทธ์ด้านการจัดหลักสูตรและการเรียนการสอน

2.1.1 กำหนดผลลัพธ์ที่คาดหวังของหลักสูตร และผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ ตามองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

2.1.2 วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้เพื่อการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

2.1.3 จัดการเรียนการสอนที่เน้นการสะท้อนคิดของผู้เรียน และการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาจากการทำงานเป็นฐาน

2.1.4 สร้างการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บัณฑิตในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน และการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงให้กับผู้เรียน

2.1.5 ประเมินความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการโลกอาชีพ และมีความเป็นปัจจุบัน

2.2 กลยุทธ์ด้านการพัฒนานิสิตนักศึกษา

2.2.1 เพิ่มระดับการมีส่วนร่วมของนิสิตนักศึกษาในกระบวนการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

2.2.2 พัฒนาอัตลักษณ์ด้านวิชาการและวิชาชีพให้กับนิสิตนักศึกษา ด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่จัดขึ้นภายในสถาบัน และระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

2.2.3 จัดระบบการให้คำปรึกษาด้านอาชีพ และข้อมูลที่เป็นต่อการวางแผนด้านอาชีพของนิสิตนักศึกษา

2.2.4 จัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การฝึกทดลองการสัมภาษณ์งาน การเตรียมหลักฐานแสดงพัฒนาการด้านอาชีพ การนำเสนอในที่สาธารณะ การถ่ายทอดประสบการณ์ทำงานจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง เป็นต้น

2.3 กลยุทธ์ด้านการฝึกประสบการณ์

2.3.1 สร้างพันธมิตรทางการศึกษา โดยคัดเลือกสถานประกอบการที่เป็นองค์กรชั้นนำในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว และดำเนินการจัดทำข้อตกลงด้านความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนิสิตนักศึกษา เพื่อขยายโอกาสทางการเรียนรู้นอกรั้วมหาวิทยาลัยร่วมกันอย่างเป็นทางการ (Formal Learning Off-campus) เพื่อรับประกันโอกาสในการฝึกงาน (Internships) และการเข้าทำงาน (Placement)

2.3.2 มุ่งเน้นการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และการเรียนรู้แบบมีงานเป็นฐาน (Work-based learning) เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในสาขาการท่องเที่ยว

2.3.3 ขยายเครือข่ายความร่วมมือทางการศึกษา ไปสู่หน่วยงานประเภทอื่นๆ ที่มีองค์กรทางธุรกิจ เช่น องค์กรการกุศล มูลนิธิ และองค์กรต่างๆ ในชุมชนที่มีการดำเนินงานแบบไม่แสวงหากำไร (Not for profit organization) เพื่อสร้างโอกาสทางการเรียนรู้นอกรั้วมหาวิทยาลัยอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Learning Off-campus) เช่น การเรียนรู้จากผู้ปฏิบัติ การเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น การเรียนรู้โครงสร้างทางสังคมวัฒนธรรม และการเรียนรู้การพึ่งตนเอง เป็นต้น

3. การจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนด้านค่านิยม กระบวนทัศน์ และพฤติกรรมนิสิตนักศึกษาที่พัฒนาขึ้นในตนเอง และเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวใน 3 ด้าน คือ การเรียนรู้ชีวิตและอาชีพ การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน โดยคำนึงถึงความต้องการที่แตกต่างกันของนิสิตนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาตามลำดับขั้นพัฒนาการด้านอาชีพ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 การปรับตัวเข้าสู่สถาบันอุดมศึกษา ระยะที่ 2 การพัฒนาอัตลักษณ์ด้านวิชาการและวิชาชีพระหว่างการศึกษา ระยะที่ 3 การสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่โลกอาชีพ และระยะที่ 4 การสร้างความมั่นคงในชีวิตและอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 การปรับตัวเข้าสู่สถาบันอุดมศึกษา

การปรับตัวเข้าสู่สถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย การแนะนำการใช้ชีวิตมหาวิทยาลัย (University life orientation) การให้ข้อมูลสำหรับนักศึกษาใหม่ โอกาสทางการประกอบอาชีพ การประเมินความถนัดและบุคลิกภาพ และการเก็บรวบรวมแฟ้มงานส่วนบุคคล

ระยะที่ 2 การพัฒนาอัตลักษณ์ด้านวิชาการและวิชาชีพระหว่างการศึกษ

การพัฒนาคูณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว สถาบันอุดมศึกษา ต้องเริ่มจากการปลูกฝังองค์ประกอบลักษณะในการทำงาน (W) ได้แก่ ความตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ คุณธรรม จริยธรรม จิตบริการ ความมีน้ำใจ การใส่ใจในรายละเอียด ให้เกิดขึ้นใน ตัวผู้เรียนเป็นประการหลัก และกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติตนของผู้เรียน ในฐานะสมาชิกที่ดีของกลุ่ม เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาองค์ประกอบคุณภาพส่วนบุคคล (I) ได้แก่ ความยืดหยุ่น การปรับตัว การรู้จักตนเอง การแยกแยะเรื่องส่วนรวมและเรื่องส่วนตัว ความสุภาพเรียบร้อย การใช้วาจาและการวางตัวที่เหมาะสม และการรักษาระเบียบวินัยกลุ่ม

เมื่อผู้เรียนมีลักษณะในการทำงาน และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวเป็นพื้นฐานแล้ว สถาบันอุดมศึกษา ต้องมุ่งเน้นให้นิสิตนักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติจริงควบคู่ไปกับการให้ความรู้ในเชิงทฤษฎี เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (S) โดยกำหนดลักษณะงานให้มีความหลากหลายและซับซ้อนขึ้นเป็นลำดับ เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้สิ่งใหม่ และสร้างบุคลิกภาพผู้มีการศึกษา (E) ให้เกิดขึ้นในตัวนิสิตนักศึกษา ทั้งนี้กระบวนการดังกล่าว สามารถดำเนินการโดยจำแนกตามชั้นปีของนิสิตนักศึกษา

ระยะที่ 3 การสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่โลกอาชีพ

กิจกรรมในช่วงการสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่โลกอาชีพ ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมเพื่อการจ้างงาน (Employment preparation) การค้นหาทางเลือกตำแหน่งงานที่เหมาะสม การเข้าอบรมระยะสั้นเพื่อฝึกทักษะเฉพาะทาง การฝึกเขียนประวัติย่อและฝึกการสัมภาษณ์งาน

ระยะที่ 4 การสร้างความมั่นคงในชีวิตและอาชีพ

การสร้างความมั่นคงในชีวิตและอาชีพให้กับบัณฑิต เป็นงานที่สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศตามหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ารับการอบรมเพิ่มเติม (Retraining) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต

การจัดการเรียนรู้แบบลำดับขั้น (Learning ladder) เพื่อพัฒนาคูณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เพิ่มโอกาสในการได้รับการจ้างงาน และเพื่อสร้างความมั่นคงด้านอาชีพในอนาคตให้กับนิสิตนักศึกษา สามารถสรุปได้ด้วยแผนภาพที่ 5.6 ดังนี้



แผนภาพที่ 5.6 การจัดการเรียนรู้แบบลำดับขั้นเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

4. การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ

การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการประเมินระดับการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามพัฒนาการความพร้อมด้านอาชีพก่อนสำเร็จการศึกษา แต่เนื่องด้วยคุณลักษณะบัณฑิตในหลายๆด้าน เกี่ยวข้องกับคุณภาพและคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ไม่สามารถวัดและจับต้องได้ จึงไม่สามารถทำการประเมินแบบทางตรง จำเป็นต้องนำการประเมินการเรียนรู้มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตทางอ้อม เพื่อวัดระดับความพร้อมในการทำงานของบัณฑิต (Work readiness) โดยแนวทางการประเมินการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อการนำมาใช้ ประกอบด้วย การประเมินการเรียนรู้โดยมีคุณลักษณะเป็นฐาน การประเมินการเรียนรู้โดยมีงานเป็นฐาน การประเมินการเรียนรู้รายบุคคล การประเมินการเรียนรู้ด้วยการสะท้อนคิด และการสร้างเครื่องมือประเมินการเรียนรู้

นอกจากการกำหนดแนวทางการประเมินที่เหมาะสมแล้ว สถาบันอุดมศึกษาจะต้องระบุดังเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะกิจกรรม เช่น บางกิจกรรมใช้แบบสอบถาม บางกิจกรรมใช้การสังเกตสภาพจริง ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน มากำหนดเป็นแนวทางการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวต่อไป

เครื่องมือสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำมาใช้กำหนดเป็นกรอบการประเมินการเรียนรู้ และคุณลักษณะ คือ การจัดทำหลักฐานแสดงผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Development Profiles: PAD Profiles) ที่นิสิตนักศึกษาได้รวบรวมข้อมูลการพัฒนาตนเองทั้งในด้านวิชาการ และวิชาชีพตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อแสดงประวัติพัฒนาการด้านอาชีพของตนเอง เป็นหลักฐานแสดงระดับการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตในแต่ละด้าน และเป็นเอกสารสำคัญซึ่งบัณฑิตสามารถนำไปใช้ประกอบการสมัครงานได้เมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่ง “PAD Profiles” ประกอบไปด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพัฒนาการวิชาชีพ (Professional Development Profile) แสดงถึง

(1) ผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ด้านความรู้ ความเข้าใจต่อวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (2) ผลการประเมินและหลักฐานที่แสดงถึงทักษะทั่วไปของนิสิตนักศึกษา และ (3) ผลการประเมินตนเองของนิสิตนักศึกษาด้านทักษะเฉพาะ ที่เกิดจากการบูรณาการเนื้อหารายวิชาของหลักสูตรการท่องเที่ยว กับกิจกรรมนอกหลักสูตร และการให้บริการด้านอาชีพ เพื่อเตรียมนิสิตนักศึกษาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการต่างๆในโลกอาชีพ และ (4) การวางแผนอาชีพ และเป้าหมายอาชีพที่แสดงถึงเส้นทางอาชีพที่มุ่งหวังในอนาคต

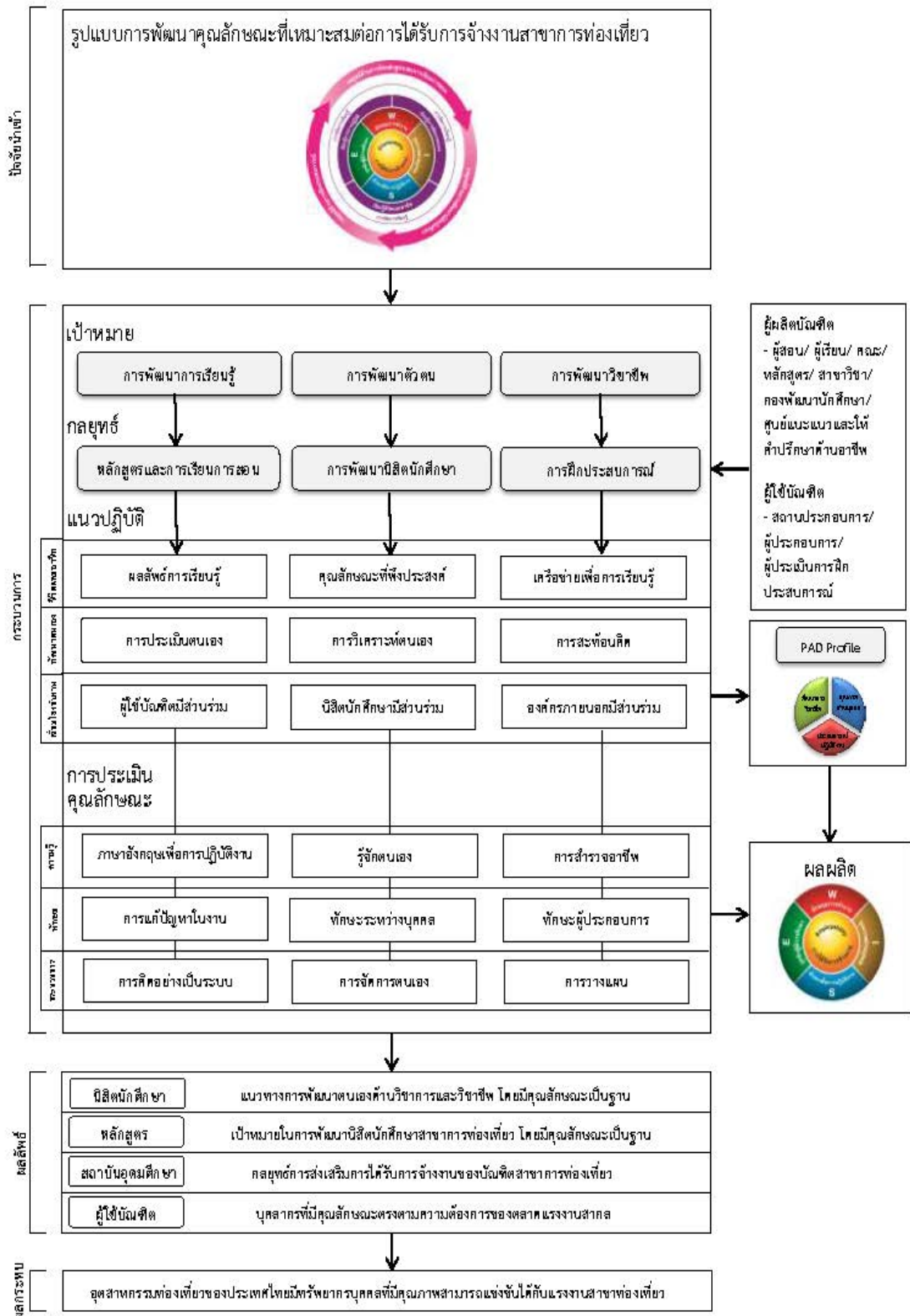
2. ข้อมูลคุณภาพส่วนบุคคล (Personal Quality Profile) แสดงถึง (1) ผลลัพธ์ทางการ

เรียนรู้ด้านการพัฒนาตนเองแบบองค์รวม ที่เกิดจากการจัดออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียนให้อยู่ในรูปแบบกิจกรรมกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างทักษะในการบริหารจัดการตนเอง และทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้กับนิสิตนักศึกษา (2) หลักฐานที่แสดงถึงเจตคติที่เหมาะสมต่องานและต่อตนเอง และ (3) การวางแผนพัฒนาตนเอง และเป้าหมายชีวิต ที่แสดงถึงทางการดำรงชีวิตที่พึงประสงค์ในอนาคต

3. ข้อมูลประสบการณ์ปฏิบัติงาน (Practicum Experience Profile) แสดงถึง

(1) ผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ด้านทักษะในการประยุกต์ความรู้สู่การทำงาน และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติงานจริงของนิสิตนักศึกษา (2) ผลการประเมินการฝึกปฏิบัติงาน โดยสถานประกอบการต่างๆ ที่นิสิตนักศึกษาได้ไปฝึกปฏิบัติงาน และ (3) ผลการวิเคราะห์ศักยภาพตนเอง เพื่อแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งของนิสิตนักศึกษา และแง่มุมที่ต้องการได้รับการส่งเสริมและพัฒนา (Areas of Strengths and Areas Needing Development)

จากรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ที่กล่าวถึงข้างต้น สามารถสรุปสาระและแสดงความเชื่อมโยงของแต่ละองค์ประกอบได้ด้วยแผนภาพที่ 5.7 ดังนี้



แผนภาพที่ 5.6 รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการได้รับการจ้างงานสาขาการท่องเที่ยว สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ได้จากการศึกษาสภาพปัจจุบันด้านทรัพยากรบุคคลสาขาการท่องเที่ยวของไทย เพื่อประเมินแนวโน้มคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กำหนดเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว และนำเสนอรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะดังกล่าวให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวของไทย ซึ่งสามารถสรุปประเด็นการอภิปรายผลจากข้อค้นพบของการวิจัยและการสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว แบ่งเป็น 4 ประเด็น มีรายละเอียดดังนี้

ประเด็นที่ 1 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model): องค์ประกอบลักษณะการทำงานเป็นตัวตั้งต้น

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ คือ ลักษณะการทำงาน คุณภาพส่วนบุคคล ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน และบุคลิกผู้มีการศึกษา ที่ประกอบด้วยรายการคุณลักษณะ 48 รายการแล้ว เป็นที่น่าสังเกตว่า องค์ประกอบที่ 1 ลักษณะการทำงาน และองค์ประกอบที่ 2 คุณภาพส่วนบุคคล เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.28, 4.18 ตามลำดับ) ในขณะที่องค์ประกอบที่ 3 ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน แม้จะประกอบด้วยรายการคุณลักษณะเป็นจำนวนมากที่สุด (5 กลุ่มทักษะ 19 รายการคุณลักษณะ) กลับมีความสำคัญเป็นลำดับรองลงมา (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.2) ทั้งนี้เนื่องด้วยความรู้ และทักษะต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ฝึกได้ สอนได้ เพียงแต่ต้องอาศัยระยะเวลาในการเรียนรู้และฝึกฝน เพื่อให้เกิดเป็นความชำนาญ แตกต่างจากคุณลักษณะในกลุ่มเจตคติ บุคลิกภาพ การแสดงออก และนิสัยในการทำงาน (อยู่ในองค์ประกอบที่ 1 และ 2) ซึ่งเป็นสิ่งเกิดจากการสั่งสมจนเกิดเป็นลักษณะที่ติดตัวมาของบุคคลยากที่จะเปลี่ยนแปลงและแก้ไข (Mason, Williams and Cranmer, 2006: 2) ผู้ประกอบการจึงคาดหวังให้สิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ และระยะเวลา 4 ปี ในสถาบันอุดมศึกษา เป็นช่วงเวลาแห่งการบ่มเพาะ ปูรังแต่ และขัดเกลาตัวตนของนิสิตนักศึกษา ให้มีความเข้าใจและการรับรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่มงาน ขององค์กร และของสังคมในอนาคต เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม ก็ตระหนักดีบทบาทของตนเองในฐานะองค์กรธุรกิจ ที่ต้องให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะต่างๆให้กับพนักงานขององค์กรอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามระบบงานจริง โดยยึดรายละเอียดภาระงาน (Job description) ของแต่ละคนเป็นตัวกำหนดทักษะหลัก (Core skills) ที่ต้องพัฒนา แล้วจึงขยายขอบเขตไปสู่งานอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับควมรับผิดชอบหลัก เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะข้ามสายงาน (Cross functional

skills) และมีทักษะทำงานหลากหลาย (Multi skills) เปรียบได้กับการสร้างคนให้มีเป้าหมายในการทำงานที่สอดคล้องกับทิศทางและวัฒนธรรมขององค์กร

ดังนั้น การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว จึงควรยกเอาองค์ประกอบลักษณะการทำงาน (W) เป็นตัวตั้งต้น แล้วจึงพัฒนาองค์ประกอบทั้ง 3 ประกอบเพิ่มเข้ามาเป็นลำดับ กล่าวคือ สถาบันอุดมศึกษา ควรเริ่มจากการปลูกฝังลักษณะในการทำงานที่เหมาะสมให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน และกำหนดให้องค์ประกอบคุณภาพส่วนบุคคล (I) ให้เป็นเงื่อนไขในปฏิบัติตนที่ดีของผู้เรียนในฐานะสมาชิกของกลุ่มพร้อมไปกับการมุ่งเน้นให้นิสิตนักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติจริงควบคู่กับการให้ความรู้ในเชิงทฤษฎี เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (S) โดยกำหนดลักษณะงานให้มีความหลากหลายและซับซ้อนขึ้นเป็นลำดับ เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้สิ่งใหม่ และสร้างบุคลิกภาพผู้มีการศึกษา (E) ให้เกิดขึ้นในตัวนิสิตนักศึกษา

อย่างไรก็ตาม สำหรับคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ และการประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีสู่การปฏิบัติงาน จะอาศัยการพัฒนาด้วยการค้นคว้าหาความรู้จากในตำราและการบรรยายในชั้นเรียนแต่เพียงอย่างเดียวไม่ได้ นิสิตนักศึกษาต้องได้ลงมือปฏิบัติจริงควบคู่ไปด้วย เพื่อเป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้นำความรู้เชิงทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และเกิดเป็นความรู้อันแจ่มชัดในเรื่องนั้นๆ ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในรัชกาลปัจจุบันองค์หนึ่ง (19 ธันวาคม 2534) ความว่า

"...เมื่อเวลาศึกษาอยู่นั้น วิชาการย่อมมีความสำคัญเป็นเอก เพราะเป็นทั้งตัวงานทั้งจุดหมายหมายของทุกคน แต่เมื่อออกไปประกอบอาชีพการงานแล้ว จุดหมายสำคัญจะไปอยู่ที่งานกับผลสำเร็จของงาน วิชาการนั้นต้องถือเป็นปัจจัยหรืออุปกรณ์สำหรับจะใช้ปฏิบัติ แต่ละคนจึงควรที่จะเข้าใจให้ชัดว่า การที่ได้อุตสาหกรรมศึกษาวิชาความรู้ต่าง ๆ มาเป็นอันมาก ทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตร แท้จริงคือการสะสมรวบรวมอุปกรณ์และความชำนาญชำนาญในการใช้อุปกรณ์นานาชนิดนั้น ๆ ไว้สำหรับนำออกไปใช้ปฏิบัติงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วนั่นเอง..."

แม้ว่าองค์ประกอบคุณลักษณะแต่ละองค์ประกอบ จะมีระดับความสำคัญที่มากน้อยแตกต่างกันไป สถาบันอุดมศึกษาควรมององค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวทั้ง 4 องค์ประกอบ ในแบบองค์รวมที่มีความเกี่ยวข้องกัน สัมพันธ์กัน และส่งผลต่อกันและกันอย่างแยกจากกันไม่ได้ ซึ่งมุมมองดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาของทั้งในประเทศและต่างประเทศที่สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล มิได้เกิดจากอัจฉริยภาพของบุคคลในด้านใดด้านหนึ่ง แต่เกิดจากการบูรณาการคุณลักษณะด้านต่างๆ เข้าด้วยกัน ดังที่ พาเลนทิแรน และคณะ

(Palenthiran et al., 2006) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถรอบด้านแล้วพบว่า การได้รับการจ้างงานเกิดจากความบริบูรณ์ด้านคุณลักษณะของบุคคลใน 3 ด้าน คือ (1) การบรรลุเป้าหมายในเชิงวิชาการ (Academic Achievements) ที่ได้รับการพัฒนาจากสถาบันอุดมศึกษา (2) การมีทักษะทางเทคนิค และทักษะระหว่างบุคคล ที่ได้รับการพัฒนาจากการลงมือปฏิบัติจริงและการทำงานร่วมกับผู้อื่น และ (3) การให้คุณค่าส่วนบุคคล (Personal Values) ที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงดูของครอบครัว สภาพแวดล้อมที่เติบโตมา และการสังสรรค์ประสบการณ์ในการทำงาน ในขณะที่แบร์รี่ (Barrie, 2006) ได้สรุปไว้เช่นกันว่า คุณภาพการทำงานของเกิดจากการรวม (Combination) คุณลักษณะใน 3 ด้าน เข้าด้วยกัน คือ (1) ทักษะ (2) คุณลักษณะเฉพาะบุคคล และ (3) ความรู้ และข้อสรุปของมาร์ค (Marock, 2008) ที่ว่า บุคคลที่มีคุณลักษณะเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในสายอาชีพต่างๆ จะต้องเป็นคนที่มีความพร้อมทั้งทักษะที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่ารายการคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวทั้ง 48 รายการนี้ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น (1) เต็มใจทำงานล่วงเวลา กับยืดหยุ่นและปรับตัว (2) จิตบริการ กับความรักในงานบริการ (3) การบริหารจัดการตนเอง กับการแยกแยะเรื่องงานเรื่องส่วนตัว (4) การรู้จักตัวเอง กับการรับรู้ความสามารถของตนเอง และ (5) การตรงต่อเวลา กับการรักษาวินัยและเคารพกฎระเบียบ ทั้งนี้ แต่ละองค์ประกอบต่างมีความสำคัญต่อการพัฒนาบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของไทยไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน กล่าวคือ การเพิ่มพูนความรู้เชิงวิชาการให้แก่ตน เป็นพื้นฐานสำคัญเพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาตนเองให้มีเจตคติและบุคลิกภาพที่เหมาะสม เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขและความเจริญก้าวหน้าในงาน ในขณะที่ลักษณะการทำงานเป็นสิ่งกำกับตนให้ปฏิบัติหน้าที่และดำรงชีวิตอย่างมีหลักเกณฑ์และเป้าหมาย

ประเด็นที่ 2 การฝึกปฏิบัติงานในสาขาการท่องเที่ยว: การจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการทำงานแบบเป็นเงา

การจัดการศึกษาแบบมีคุณลักษณะเป็นฐาน คือ มุ่งพัฒนาทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อสร้างความพร้อมในการประกอบอาชีพให้เกิดขึ้นในตัวบัณฑิตนั้น เป็นแนวทางการจัดการเรียนรู้หลักสำหรับที่สถาบันอุดมศึกษา กล่าวคือ องค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model) ต้องได้รับการระบุไว้ในมาตรฐานหลักสูตร การประยุกต์หน่วยการเรียนรู้เสริม (Specialist modules) ในการเรียนการสอน และการจัดชุดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้กับนิสิตนักศึกษา โดยสามารถคงไว้ซึ่งมาตรฐานทั่วไปทางวิชาการ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้เรียนให้ได้ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญกับมุมมองเชิงองค์รวม (Holistic approach) มากยิ่งขึ้น และกำหนดให้การเตรียมความ

พร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพเป็นนโยบายหลักของสถาบันอุดมศึกษา แสวงหาแนวทางในการสร้างคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในตัวบัณฑิต โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้มีความเข้าใจโลกอาชีพและการทำงานในบริบทที่เป็นปัจจุบัน เพิ่มพูนประสบการณ์จริงในการทำงาน และให้ผู้เรียนได้มีการฝึกปฏิบัติงานนั้นๆ ในบริบทจริงของประกอบอาชีพอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการปลูกฝังให้นิสิตนักศึกษารับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะเพียบพร้อม เพื่อสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพการงานของตนในอนาคต

ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษา สามารถกำหนดระดับความพร้อมในการประกอบอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาเป็นเป้าหมายในการพัฒนานิสิตนักศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ **ระดับต้น** นิสิตนักศึกษาต้องสามารถเตรียมการ ขวนขวาย และใช้ประโยชน์จากการสะท้อนคิดเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานที่ได้รับ และ**ระดับสูง** นิสิตนักศึกษาต้องสามารถวางแผน บริหารจัดการ และกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ของตนเองระหว่างการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพในอนาคตได้ด้วยตนเอง โดยสามารถกำหนดเป็นแนวทางการจัดการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ในด้านการเรียนการสอน และด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้ดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน

หลักสูตรต้องกำหนดแผนการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะตามที่กำหนดในมาตรฐานผลการเรียนรู้ในสาขาวิชา และมีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เป็นเงื่อนไขสำคัญในการบริหารหลักสูตร โดยกำหนดกลยุทธ์การสอนและการประเมินผลการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นศูนย์กลางมุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยการตั้งคำถาม เพื่อกระตุ้นให้ใช้การคิดวิเคราะห์ในการค้นหาคำตอบ และควรจัดการสอนแบบมุ่งเน้นการลงมือปฏิบัติไปพร้อมกับการให้ความรู้ในเชิงทฤษฎี โดยผู้สอนต้องใช้วิธีการสอนที่มีความหลากหลาย เช่น การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ การมอบหมายงาน การอภิปรายการเรียนรู้จากกรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง การฝึกภาคสนาม การเรียนรู้จากปัญหาเป็นฐาน ทักษะศึกษา และการปฏิบัติงานแบบสหกิจศึกษา เป็นต้น และเมื่อวิธีการสอนมีความหลากหลาย ผู้สอนจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการประเมินที่หลากหลายเช่นกัน โดยคำนึงถึงพัฒนาการของผู้เรียน และผลการเรียนรู้ที่ต้องการวัด เช่น การสอบ การนำเสนอผลงาน การทดสอบทักษะการปฏิบัติงาน การอภิปรายในชั้นเรียน การสังเกตพฤติกรรม ซึ่งอาจเป็นการประเมินโดยตนเองของผู้เรียน เป็นการประเมินระหว่างเพื่อน เป็นการประเมินโดยผู้สอน และการประเมินโดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนประกอบกัน

2. ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การฝึกประสบการณ์ในรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพแบบปกติ ที่ระบุไว้เป็นโครงสร้างของหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยวในปัจจุบันนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่ายังไม่เพียงพอ และผลการวิจัย WISE Model ก็ได้แสดงถึง รายการคุณลักษณะจำนวนมาก ที่ต้องอาศัยการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานจริงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนา ดังนั้น หลักสูตรการท่องเที่ยว ควรกำหนดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้อยู่ในรูปแบบแบบสหกิจศึกษา ที่ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 16 สัปดาห์หรือ 1 ภาคการศึกษา และต้องมีระยะเวลาในการฝึกไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมงต่อเนื่องกันไว้เป็นเกณฑ์ขั้นต่ำของการฝึกประสบการณ์ อีกทั้งควรกระตุ้นให้นักศึกษาแสวงหาโอกาสในการปฏิบัติงานจริงให้มากที่สุด โดยคำนึงถึงความหลากหลายของประสบการณ์การเรียนรู้ที่จะได้รับ และความครอบคลุมของขอบข่ายงานที่นิสิตนักศึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้เพื่อการประกอบอาชีพในอนาคตเป็นสำคัญ

ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการได้รับการจ้างงาน เพราะผู้ว่าจ้างงานล้วนมองหาบัณฑิตที่มีประสบการณ์ในการทำงานนั้นๆ หรืองานที่เกี่ยวข้องมาก่อน ซึ่งการสั่งสมประสบการณ์จริงจากการทำงาน นอกจากจะเป็นโอกาสในการฝึกฝนทักษะที่จำเป็นต่อการได้รับการจ้างงานแล้ว และเป็นปัจจัยที่ส่งผลบวกต่อผลลัพธ์การเรียนรู้เชิงวิชาการของนิสิตนักศึกษาอีกด้วย (Gamble et al., 2010) การได้ปฏิบัติงานในบริบทจริง ที่ต้องเผชิญกับปัญหาจริงจากการปฏิบัติหน้าที่ในสถานการณ์ต่างๆ เป็นสิ่งที่มีพลังมากในการก่อให้เกิดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential learning) ซึ่งอธิบายไว้โดย David A. Kolb ว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากได้รับประสบการณ์บางอย่าง (Concrete experience) และนำมาทบทวนถึงสิ่งที่ตนได้สังเกตเห็นหรือรับรู้จากประสบการณ์นั้นๆ (Observation and reflection) เพื่อสร้างเป็นหลักการพื้นฐานที่ใช้ อธิบายถึงประสบการณ์ของตน (Abstract conceptualization) และเมื่อได้รับประสบการณ์ใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ก็จะเกิดการหมุนวนไปเริ่มต้นกระบวนการเรียนรู้ใหม่อีกครั้ง การเรียนรู้จากประสบการณ์ จึงเป็นกระบวนการสร้างความรู้ ทักษะ และเจตคติด้วยการนำเอาประสบการณ์เดิมของผู้เรียนมาบูรณาการเพื่อสร้างการเรียนรู้ใหม่ เป็นกลไกที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัย และทักษะพิสัย ไปพร้อมๆกัน อีกทั้งช่วยพัฒนาความสามารถในการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้ใน บริบทอื่นๆที่แตกต่างออกไปได้อีกด้วย (Fink, 2013)

การรับฟังความต้องการและเสียงสะท้อนจากภาคอุตสาหกรรมในฐานะผู้ใช้บัณฑิต ว่าบัณฑิตในลักษณะใดที่เป็นที่ต้องการของสาขาวิชาชีพ เพื่อให้ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่บรรจุไว้ในหลักสูตรมีความเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับความต้องการทรัพยากรบุคคลที่แท้จริงในสาขาอาชีพนั้นๆ เป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารและพัฒนาหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยว เนื่องด้วยผลการศึกษาจำนวนมากระบุถึง ความคาดหวังของผู้ประกอบการทั่วไปในปัจจุบัน ที่มุ่งให้ความสำคัญกับบัณฑิตที่มีความรับผิดชอบต่ออาชีพของตน พร้อมปฏิบัติงานเต็มประสิทธิภาพ สามารถทุ่มเททำงานให้กับ

องค์กรได้ทันทีหลังจากได้รับการจ้างงาน (Davies, 2000: 436-437) พึงพอใจกับบัณฑิตที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน (Technical ability) มากกว่าการให้ความสำคัญกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา และสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บัณฑิตขาดความพร้อมในอาชีพ คือ การขาดประสบการณ์จริงในการทำงาน หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานนั้น ไม่เพียงพอต่อการสร้างให้เกิดความเข้าใจในขอบข่ายงานที่ต้องรับผิดชอบจริงในอนาคต นิสิตนักศึกษาฝึกงานจำนวนมาก ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ใช้ทักษะและความรู้น้อย และไม่ใช่วิชาของการประกอบอาชีพจริง เช่น การถ่ายเอกสาร การพิมพ์เอกสาร การเดินเอกสาร หรือการเตรียมของว่างสำหรับการประชุม เป็นต้น การฝึกประสบการณ์ดังกล่าว จึงไม่ได้ก่อให้เกิดการพัฒนาเชิงทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ และไม่ได้สร้างความเข้าใจต่อลักษณะงานจริงให้กับนิสิตนักศึกษา นอกจากนี้ การขาดประสบการณ์จริงในการทำงาน ยังหมายถึง การขาดความรู้ความเข้าใจต่อปัญหาจริงที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน นำไปสู่การขาดความเชื่อมั่นในการทำงาน เนื่องด้วยไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในสถานการณ์เฉพาะหน้าได้

ดังนั้นเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว สถาบันอุดมศึกษาต้องเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการของธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจบริการ ธุรกิจอาหาร ธุรกิจการบิน ธุรกิจการโรงแรม และธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ความรู้ภาคปฏิบัติเสริมจากความรู้ทฤษฎีที่ได้รับจากรายวิชาต่างๆในหลักสูตร ทั้งนี้ เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้จากความสำเร็จและความล้มเหลวที่ได้รับจากการถ่ายทอดความรู้ มุมมอง จากประสบการณ์จริงในการดำเนินธุรกิจบนเส้นทางสายอาชีพที่เป็นทั้งความสำเร็จ และความยากลำบาก รวมไปถึงการสร้าง ความเข้าใจต่อธรรมชาติของงานบริการความคาดหวัง ที่ผู้รับบริการและสังคมมีต่อบุคลากรสายการท่องเที่ยว จรรยาบรรณในการประกอบอาชีพด้านท่องเที่ยว ความรักในงานด้านการท่องเที่ยว และการเห็นคุณค่าของวิชาชีพด้านท่องเที่ยว ในฐานะอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศไทย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในด้านการฝึกประสบการณ์นั้น สถาบันอุดมศึกษาควรจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ช่วยให้นักศึกษาได้มีโอกาสในการประยุกต์ความรู้เชิงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ โดยจัดให้มีการฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้ หรือติดตามการทำงาน (Cognitive apprenticeship or Job shadowing) ตามหลักการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (สุเมธ แยม่นุ่น, 2547) ที่มุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กรอย่างใกล้ชิด เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาได้เรียนรู้และซึมซับวัฒนธรรมองค์กรผู้ใช้บัณฑิต โดยบทบาทสำคัญของสถานประกอบการ คือ การคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมจะเป็น “แม่แบบการทำงาน” ให้กับนิสิตนักศึกษา เพื่อเป็นแม่แบบในเชิงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ขององค์กร เชิงความรู้ความสามารถ เชิงแนวคิดในการทำงาน เชิงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน เชิงภาวะผู้นำ เชิงจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมไปถึงแม่แบบด้านทัศนคติที่เหมาะสมต่อตนเองและส่วนรวม และให้ผู้เป็นแม่แบบทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้เฉพาะตัว

(Tacit knowledge) เป็นที่เลี้ยง เป็นผู้ชี้แนะในกระบวนการเรียนรู้จากสถานการณ์จริงให้กับนิสิต นักศึกษา และเป็นผู้ประเมินผลการฝึกประสบการณ์ของนิสิตนักศึกษาจากชุดประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ อีกด้วย

แม้ว่าเทคนิคการฝึกประสบการณ์ของนิสิตนักศึกษา โดยการติดตามเรียนรู้การทำงานแบบ เป็นเงาจากแม่แบบการทำงานข้างต้น เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ คือ มีค่าใช้จ่ายต่ำแต่ได้ผลสัมฤทธิ์สูง อย่างไรก็ตามสถาบันอุดมศึกษาต้องอาศัยความร่วมมือกับสถานประกอบการอย่างใกล้ชิดด้วยความ ไว้วางใจ โดยอาจจัดทำเป็นข้อตกลงร่วมกันไว้ว่า หากสามารถผลิตและพัฒนาบัณฑิตได้มีมาตรฐานตรง ตามเกณฑ์และความต้องการของสถานประกอบการแล้วบัณฑิตของสถาบันจะได้รับการประกัน ตำแหน่งงาน และความก้าวหน้าในสถานประกอบการ ในขณะที่สถานประกอบการ ก็ได้ประโยชน์จาก การประหยัดเวลาและทรัพยากรในการแสวงหาและพัฒนาบุคลากรใหม่เข้าทำงาน

ประเด็นที่ 3 ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว: ทักษะด้านอารมณ์ สังคม และทักษะภาษาอังกฤษ

โดยหลักของการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนั้น การพัฒนาพนักงาน คือ การพัฒนาทักษะ หลัก 2 กลุ่ม คือ (1) Hard Skills หมายถึง ทักษะหลักเพื่อการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา งาน โดยตรง ที่ถูกกำหนดโดยระดับเขาวัวปัญญา (Intelligent Quotient: IQ) ส่งผลให้คนสามารถทำงาน ได้ เป็นทักษะด้านความรู้พื้นฐานในเรื่องต่างๆที่ถูกนำมาใช้ได้เป็นการทั่วไป ไม่ต้องพลิกแพลง เปลี่ยนแปลงไปตามบุคคล หรือสถานการณ์ต่างๆ และ (2) Soft Skills หมายถึง ทักษะที่ส่งเสริม การทำงานที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา งาน และช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นทักษะ ด้านอารมณ์และสังคมที่ถูกกำหนดโดยระดับความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient: EQ) และความรอบรู้บริบททางสังคมวัฒนธรรม ดังนั้น เมื่อพิจารณารายการคุณลักษณะในองค์ประกอบ ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน ของ WISE Model จะพบว่า ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน สายอาชีพท่องเที่ยวส่วนใหญ่ (12 ใน 19 คุณลักษณะ) ล้วนเป็นทักษะที่ส่งเสริมการทำงาน (Soft skills) ทั้งสิ้น เช่น การอธิบายและนำเสนอ การประชาสัมพันธ์ การเรียนรู้สิ่งใหม่ การแก้ปัญหา เฉพาะหน้า การจัดการการขาย การจัดการอารมณ์ การเจรจาต่อรอง การบริหารเวลา การประเมิน อารมณ์ผู้อื่น การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การมองโลกในแง่ดี และการริเริ่มสิ่งใหม่ (รายละเอียด แสดงในตารางที่ 5.2 ข้างต้น) แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มทักษะหลักเพื่อการปฏิบัติงาน (Hard skills) บางรายการ ก็ยังเป็นสิ่งสำคัญต่อการประกอบอาชีพในสาขาการท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น การใช้ เทคโนโลยี ทักษะด้านภาษา และ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาแม้จะ มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่ส่งเสริมการทำงานของบัณฑิต แต่ก็ต้องให้ความสำคัญกับทักษะหลักเพื่อ การปฏิบัติงานควบคู่ไปด้วย

นอกจากนั้นแล้ว ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยวยังได้ระบุชัดเจนว่า เมื่อพิจารณารายวิชาต่างๆ ในหลักสูตรท่องเที่ยว และหลักสูตรมัคคุเทศก์แล้ว มีความเห็นว่าวิชาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยวได้มากที่สุด คือ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ และวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องด้วยการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว ต้องมีการติดต่อประสานงานกับบุคคลหลายชาติ หลายภาษา การมีความรู้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลของโลก จึงเป็นดังกุญแจสำคัญของการสื่อสารในวิชาชีพ ซึ่งความสำคัญของทักษะภาษาอังกฤษที่เป็นผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาอื่นๆ จำนวนมากที่ระบุว่า ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวดในการประกอบอาชีพ และดำรงชีวิตในปัจจุบันที่ประเทศต่างๆ เชื่อมต่อกันอย่าง ไร้พรมแดน การจัดการศึกษาของประเทศไทยในทุกกระดับ ตั้งแต่ขั้นพื้นฐานจนถึงอุดมศึกษา ล้วนมีเป้าหมายให้ผู้เรียนสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง ทัดเทียม และแข่งขันได้กับผู้อื่นในตลาดแรงงานโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา บัณฑิตที่จะสำเร็จการศึกษาต้องมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (English proficiency) ตามเกณฑ์มาตรฐานที่วิชาชีพต่างๆ กำหนดไว้

แม้ในปัจจุบันจะมีสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติ เป็นโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนภาษาอังกฤษกับคณาจารย์เจ้าของภาษา อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของประชาชนในกลุ่มประเทศอาเซียนของ IMD World Competitive Yearbook 2011 พบว่า สิงคโปร์มีระดับทักษะภาษาอังกฤษสูงสุด รองลงมา คือ ฟิลิปปินส์และมาเลเซีย ซึ่งสอดคล้องกับการจัดกลุ่มประเทศของ English Proficiency Index (EFI) ที่แบ่งกลุ่มประเทศในอาเซียนออกเป็น 5 กลุ่ม ตามระดับการใช้ภาษาอังกฤษ คือ กลุ่มทักษะภาษาอังกฤษระดับสูงมาก ระดับสูง ระดับปานกลาง ระดับต่ำ และระดับต่ำมากนั้น ผลการจัดกลุ่มพบว่า ประเทศไทยอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีทักษะภาษาอังกฤษในระดับต่ำมาก โดยอยู่ในลำดับที่ต่ำกว่าทั้งอินโดนีเซียและเวียดนาม นอกจากนี้ ยังพบว่า คะแนน TOEFL (Test of English as a Foreign Language) ของบัณฑิตจากกลุ่มประเทศอาเซียน บัณฑิตของประเทศสิงคโปร์และฟิลิปปินส์ได้คะแนนเฉลี่ย มากกว่า 550 คะแนน มาเลเซีย อินโดนีเซีย พม่า เวียดนาม และกัมพูชา ได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 500 คะแนน ในขณะที่ คะแนนเฉลี่ยของบัณฑิตไทย และลาว อยู่ในระดับต่ำกว่า 500 คะแนน (กิตติ ประเสริฐสุข, 2555) ซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐานสากลในการสมัครเข้าศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา จึงเห็นได้ชัดเจนว่านิสิตนักศึกษาของไทยในภาพรวม มีปัญหาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษทั้งในเชิงสมบูรณ์ และในเชิงเปรียบเทียบ

ในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษนั้น Gardner (1985) เสนอว่า แรงจูงใจเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาใช้ในพัฒนาการเรียนภาษาต่างประเทศให้สัมฤทธิ์ผลดียิ่งขึ้น โดยเสนอว่า แรงจูงใจมี 2 ประเภท คือ แรงจูงใจเชิงบูรณาการ (Integrative Motivation) หมายถึง ความต้องการเรียนภาษาต่างประเทศ สำหรับสื่อสารกับชาวต่างชาติ และแรงจูงใจเชิงเครื่องมือ (Instrumental Motivation) หมายถึง ความต้องการเรียนภาษาต่างประเทศ เพื่อความเจริญก้าวหน้า เช่น การได้ทำงานที่ดีมีรายได้ที่สูงขึ้น การเรียนรู้ภาษาอังกฤษ ผู้เรียนต้องใช้ความพยายาม อดทน ขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่ ฝึกฝน และทบทวน เพื่อให้เกิดความชำนาญจากความคุ้นเคยในการใช้ภาษา ผู้สอนจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับตัวผู้เรียนเสียก่อน โดยการให้คำแนะนำถึงประโยชน์ของภาษาอังกฤษในการทำงานและในการดำรงชีวิต และใช้รูปแบบการเรียนการสอนที่สร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียน เช่น การสอนภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการสร้างความเข้าใจต่อวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา การสร้างความสนุกสนานในการเรียนภาษาอังกฤษ การใช้เทคนิคการสอนที่น่าสนใจและทันสมัย การมอบหมายงานที่ท้าทาย และการกล่าวชมเชยยกย่องมากกว่าคำติเตียน เพื่อให้ผู้เรียนมีกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่นในการใช้ภาษาอังกฤษให้กับผู้เรียน และผู้สอนสามารถนำกลยุทธ์การเรียนรู้ภาษาด้วยตนเองตามแนวคิดของอ็อกซ์ฟอร์ด (Oxford, 1990 อ้างถึงใน ฌักทร วุฒิวงศา, 2557) ซึ่งแบ่งกลยุทธ์ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ กลยุทธ์ทางตรง และกลยุทธ์ทางอ้อม มีรายละเอียดดังนี้

1) กลยุทธ์ทางตรง หมายถึง การให้นักศึกษาใช้กระบวนการคิดโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับภาษา ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ย่อย ได้แก่

1.1) กลยุทธ์ด้านความจำ (Memory Strategies) เป็นการเรียนรู้ภาษาที่ช่วยผู้เรียนจำข้อความหรือคำศัพท์ใหม่ ด้วยวิธีการจัดประเภท การใช้ภาพ การออกเสียงซ้ำๆ การทบทวน การใช้สัญลักษณ์หรือการวาดแผนภูมิ เป็นต้น

1.2) กลยุทธ์ด้านการรู้คิด (Cognitive Strategies) เป็นการฝึกฝนการวิเคราะห์โครงสร้างของคำและประโยค วิธีการรับและส่งข้อมูล การจับใจความสำคัญ และการสรุปความ

1.3) กลยุทธ์ด้านการทดแทน (Compensation Strategies) เป็นวิธีการเดาอย่างมีหลักการ เช่น การเลือกใช้คำศัพท์ที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำศัพท์ใหม่ที่ผู้เรียนยังไม่รู้ความหมาย

2) กลยุทธ์ทางอ้อม หมายถึง กระบวนการที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ภาษา ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ย่อย ได้แก่

2.1) กลยุทธ์ด้านอภิปัญญา (Metacognitive Strategies) เป็นวิธีการเรียนเพื่อช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจในกระบวนการคิด และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เช่น การตั้งใจเรียน การจัดการและวางแผนการเรียน และการประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.2) กลยุทธ์ด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Strategies) เป็นวิธีที่ช่วยพัฒนาความมั่นใจในตัวผู้เรียน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปรับทัศนคติ ค่านิยม และการสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษา

2.3) กลยุทธ์ด้านสังคม (Social Strategies) เป็นการส่งเสริมวิธีการเรียนโดยการตั้งคำถาม และการเรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น

ดังนั้น ในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้เกิดขึ้นกับบัณฑิตนั้น ทั้งผู้สอนและผู้เรียนล้วนมีบทบาทสำคัญในการร่วมพัฒนา กล่าวคือ ผู้สอนมีหน้าที่ทั้งการให้ความรู้ และการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ ส่วนผู้เรียนมีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาการเรียนรู้อย่างตนเอง และมุ่งมั่นตั้งใจเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ คือ สามารถพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของตน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความรู้ภาษาอังกฤษจะเป็นทักษะสำคัญต่อการประกอบอาชีพในสาขาการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการเห็นถึงความอ่อนด้อยของทักษะภาษาอังกฤษของคนไทยในภาพรวม แต่ปัจจัยดังกล่าว มิได้ส่งผลกระทบต่อแรงงานในธุรกิจนำเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเที่ยวในต่างประเทศ (outbound) ซึ่งผู้นำเที่ยว (Tour guide) คนไทย ไม่สามารถดำเนินการนำเที่ยวได้ด้วยตนเอง ด้วยข้อจำกัดทั้งในด้านกฎหมายของแต่ละประเทศ ที่สงวนอาชีพผู้นำเที่ยวไว้สำหรับคนในชาติ และข้อจำกัดด้านความรู้ที่มีต่อประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณีของท้องถิ่นในแต่ละประเทศ ทำให้ความรับผิดชอบหลักในการนำเที่ยว บรรยาย เจรจาต่อรอง แก่ปัญหาเฉพาะหน้า และการบริการลูกค้าส่วนใหญ่ ต้องอาศัยการดำเนินงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น (Local guide) เป็นหลัก โดยมีมัคคุเทศก์คนไทย เป็นเพียงผู้ประสานงานการเดินทาง นำการเดินทางข้ามประเทศ อำนวยความสะดวกระหว่างการเดินทาง และนำการเดินทางกลับสู่ประเทศตั้งต้นเท่านั้น ดังนั้น การมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษระดับการติดต่อสื่อสารเบื้องต้น จึงเพียงพอสำหรับผู้ประกอบอาชีพในธุรกิจนำเที่ยวของไทยในการทำหน้าที่ “ผู้นำเที่ยว” ในต่างประเทศ ไม่จำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ลึกซึ้งด้านภาษาศาสตร์ หรือความรู้ภาษาในเชิงวิชาการมากนัก ดังนั้น การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการอธิบายและการนำเสนอ (การพูด) เป็นสำคัญ

**ประเด็นที่ 4 การมุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว:
ทักษะชีวิต ลักษณะนิสัย รูปลักษณ์ภายนอก และค่านิยมในการทำงาน**

เมื่อพิจารณารายการคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวทั้ง 48 รายการแล้ว ผู้วิจัยพบว่า มีความสอดคล้องกับการศึกษาในเรื่องคุณลักษณะบัณฑิตของผู้วิจัยอื่นๆ ที่ผ่านมาในหลายรายการ ดังนี้ โรบินสัน (Robinson, 2000) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นสำหรับการได้รับการจ้างงาน แล้วระบุไว้ว่า “คุณลักษณะส่วนตัว” จัดเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการได้รับการจ้างงานอย่างมีนัยสำคัญ และการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของ “ทักษะชีวิต” ของ WHO (1997) และ Neeley (2004) ที่ได้ระบุถึงรายการคุณลักษณะที่สอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ จึงสรุปได้ว่าทั้งลักษณะส่วนตัว และทักษะชีวิต เป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบุคคล รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.2



ตารางที่ 5.2 ความสอดคล้องของคุณลักษณะส่วนตัวและทักษะชีวิตที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

WHO (1997) Neeley (2004) ทักษะชีวิต	Robinson (2000) คุณลักษณะส่วน ตน	WISE Model (2015)		
		รายการคุณลักษณะ	กลุ่ม	องค์ประกอบ
การตัดสินใจ	การตัดสินใจ	กล้าตัดสินใจ ร่วมตัดสินใจ	ทักษะ ผู้ประกอบการ	ลักษณะการ ทำงานทักษะการ ปฏิบัติงาน
ความรับผิดชอบ เคารพกฎระเบียบ	ความรับผิดชอบ	รับผิดชอบ มีวินัย เคารพกฎ ระเบียบ		ลักษณะการ ทำงาน
การจัดการ อารมณ์	การควบคุมตนเอง	การจัดการอารมณ์	ทักษะในงาน	ทักษะการ ปฏิบัติงาน
การสร้าง สัมพันธภาพ การเข้าใจผู้อื่น ความเคารพผู้อื่น การรับฟังผู้อื่น	ทักษะทางสังคม	สัมพันธภาพกับผู้อื่น อารมณ์ดี อารมณ์ขัน การประเมินอารมณ์ ผู้อื่น การสร้างบรรยากาศ	ทักษะ กระบวนการ ทักษะ กระบวนการ	ลักษณะการ ทำงานลักษณะ การทำงาน ทักษะการ ปฏิบัติงาน ทักษะการ ปฏิบัติงาน
ความซื่อตรง	ความซื่อสัตย์สุจริต	ซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ		ลักษณะการทำงาน
ยืดหยุ่นและ ปรับเปลี่ยน	ความยืดหยุ่น	ยืดหยุ่นและปรับตัว	เจตคติต่อ งาน	คุณภาพส่วน บุคคล
ตรงต่อเวลา	การตรงต่อเวลา	ตรงต่อเวลา		ลักษณะการ ทำงาน
เจตคติที่จำเป็นใน อาชีพ	ทัศนคติที่ดีต่องาน	รักในงานและวิชาชีพ	เจตคติต่อ งาน	คุณภาพส่วน บุคคล
ละเอียดรอบคอบ	ประณีต พิถีพิถัน	ใส่ใจในรายละเอียด		ลักษณะการ ทำงาน
การจัดการตนเอง	การจัดการตนเอง	บริหารจัดการตนเอง		ลักษณะการ ทำงาน

นอกจากความสอดคล้องกับคุณลักษณะส่วนตัวและทักษะชีวิตที่กล่าวถึงข้างต้นแล้ว รายการคุณลักษณะส่วนใหญ่ในองค์ประกอบคุณภาพส่วนบุคคล (I) เกี่ยวข้องโดยตรงกับลักษณะนิสัย (Trait) ของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น ความยืดหยุ่นและการปรับตัว ความรักในงานบริการ ความสุภาพเรียบร้อย การใช้เวลาไพเราะอ่อนหวาน ความอ่อนน้อมถ่อมตน และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เนื่องด้วยคุณลักษณะด้านเจตคติและความเป็นตัวตนของแต่ละบุคคลเป็นตัวกำหนดถึงพฤติกรรมและการแสดงออก จึงสรุปได้ว่า สำหรับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวแล้ว การมีทักษะชีวิต และมีลักษณะนิสัยที่ดี เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งได้ผลการวิจัยเป็น WISE Model แสดงให้เห็นชัดถึงข้อค้นพบใหม่หลายประการเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพสายท่องเที่ยว กล่าวคือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวสูงสุด 4 รายการ ได้แก่ ความตรงต่อเวลา (ค่าเฉลี่ย= 4.37) ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย= 4.34) คุณธรรมจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย= 4.32) และความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย= 4.32) ล้วนเป็นคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการมีค่านิยมที่ถูกต้องในการทำงานและในการดำรงชีวิตทั้งสิ้น สถาบันอุดมศึกษาในฐานะแหล่งผลิตและบ่มเพาะปัญญาชนของชาติ จำเป็นต้องสอดแทรกค่านิยม “ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริต คุณธรรมจริยธรรม และความรับผิดชอบ” ลงในหลักสูตรการเรียนการสอน โดยบูรณาการให้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาในหลักสูตร และสร้างกลไกในการปลูกฝังให้นิสิตนักศึกษาเห็นคุณค่าของการศึกษา การประกอบอาชีพ และการดำเนินชีวิตบนพื้นฐานของ “ค่านิยมหลัก 4 ประการ” นี้ แล้วจึงต่อยอดไปออกแบบกิจกรรมเชิงปฏิบัติการเพื่อส่งเสริมให้นิสิตศึกษานำค่านิยมดังกล่าวไปยึดถือปฏิบัติ เป็นต้นว่าการไม่ผัดนัดหมายและไม่ผัดเวลา การรักษาสำจจะและข้อตกลง การไม่พูดเท็จ หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ การนำหลักคุณธรรมจริยธรรมสากลมายึดปฏิบัติ และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายทั้งในรูปงานเดี่ยว และงานกลุ่ม ทั้งนี้ผู้สอนต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role model) ในเรื่องดังกล่าวให้กับนิสิตนักศึกษาด้วย เช่น การเข้าสอนและเลิกชั้นเรียนให้ตรงเวลา ความชัดเจนในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เรียน การเคร่งครัดต่อเกณฑ์การประเมินผลการเรียนรู้ และการทำหน้าที่ครูต่อศิษย์ด้วยความรับผิดชอบต่องาน ดังนั้นในการพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวโดยมีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวเป็นเป้าหมายนั้น สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณลักษณะด้านค่านิยมที่ถูกต้องในการทำงานให้กับนิสิตนักศึกษา เพราะเป็นกลุ่มคุณลักษณะที่ไม่สามารถใช้วิธีการสั่งสอน ให้ความรู้ หรือฝึกฝนโดยตรงได้ดังเช่นทักษะทั่วไป

ทั้งนี้ นอกจากสาขาการท่องเที่ยวแล้ว การปลูกฝังค่านิยมดังกล่าวให้เกิดขึ้นกับนิสิตนักศึกษาทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษานั้น นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อตัวนิสิตนักศึกษาเองในเรื่องการได้รับการจ้างงานแล้ว ยังมีคุณูปการต่อสังคมในภาพรวม คือ หากบุคคลสามารถกำกับพฤติกรรมของตนเอง ด้วยการยึดถือค่านิยมหลักเหล่านี้แล้ว จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในที่ทำงานและในสังคม ประหยัดทรัพยากรในกระบวนการตรวจสอบการกระทำที่ละเมิดต่อกฎเกณฑ์และกฎระเบียบต่างๆ และช่วยขยายขอบเขตความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเองออกไปสู่ การรับผิดชอบต่อผู้อื่น และการรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมได้

อีกสิ่งหนึ่งซึ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว คือ ปัจจัยในเรื่อง “รูปลักษณ์ภายนอก” ซึ่งผลการวิจัย WISE model ในครั้งนี้ เป็นการยืนยันเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าว กล่าวคือ กลุ่มคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพและการแสดงออก ที่ถูกจัดอยู่ในองค์ประกอบที่ 2 คุณภาพส่วนบุคคล จำนวน 4 รายการ ได้แก่ ความสุภาพเรียบร้อย การใช้วาจาไพเราะอ่อนหวาน ความอ่อนน้อมถ่อมตน และการมีบุคลิกและตัวตนเหมาะสมกับงานบริการด้านการท่องเที่ยว นั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องลักษณะบุคลิกภาพที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ (Ciotti, 2013), (Rudolph, 2012), (ปรเมศวร์ ดิษโสภา, 2554) ที่สรุปไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการควรพัฒนาบุคลิกภาพของตนให้มีความเป็นสากล และปรับเปลี่ยนการแสดงออกให้เหมาะสมต่อสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมรอบข้าง โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมี (1) ร่างกายและรูปลักษณ์ภายนอกที่ดี สะอาดเรียบร้อย แต่งการเหมาะสมกับอาชีพและกาลเทศะ (2) มีน้ำเสียงแจ่มใส ชัดเจน ใช้ภาษาที่สุภาพเหมาะสม ใช้ศิลปะในการพูด และให้ความสำคัญกับคู่สนทนา และ (3) มีความร่าเริง แจ่มใส ว่องไว กระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งแสดงถึงความสุขในการทำงาน และความรักในงานด้านบริการต่อผู้พบเห็น

การมีภาพลักษณ์และรูปลักษณ์ที่เหมาะสมกับงานด้านบริการและต้อนรับ การแต่งกายและบุคลิกภาพที่สะอาดสะอ้าน สุภาพเรียบร้อย ดูเป็นมืออาชีพ การมีความเป็นมิตร มีความอดทน และมีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับบริการและนักท่องเที่ยว เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงการความสำคัญกับลูกค้าในอาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่ต้องการมุ่งเน้นลูกค้าบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตรงตามองค์ประกอบคุณภาพส่วนบุคคล และค่านิยมในการทำงานที่กล่าวถึงข้างต้น จึงเป็นที่ต้องการของธุรกิจภาคบริการและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ

ข้อเสนอแนะ

จากการอภิปรายผลการวิจัย เรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ และเพื่อการทำการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การดำเนินการเพื่อพัฒนาบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์นั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตและใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายที่มีการบูรณาการด้านเป้าหมายการส่งเสริมการดำเนินงานทำ และกำหนดแนวทางการดำเนินงานแบบประสานความร่วมมือกัน ระหว่างกระทรวงพาณิชย์ กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา และกระทรวงแรงงาน ในการกำหนดบทบาท และผู้รับผิดชอบต่อการแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจน และร่วมกันสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวของประเทศ ดังต่อไปนี้

1.1 การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ควรมีเป้าหมายในการส่งเสริมให้บัณฑิตได้มีงานทำตามสาขาวิชา และพัฒนาบัณฑิตให้มีความพร้อมต่อการทำงาน โดยให้ความสมดุลระหว่างการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงาน ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมถึง ทักษะวิชาการ และทักษะชีวิต ซึ่งจำเป็นต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบัณฑิตในอนาคต

1.2 หน่วยงานด้านนโยบายและการพัฒนาของประเทศ ควรส่งเสริมให้มีการวิจัยเชิงนโยบาย การวิจัยสถาบัน การวิจัยเชิงวิชาการ และการติดตามประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตไทย และความสามารถทางการแข่งขันของบัณฑิตไทยในตลาดแรงงานโลก หรือควรจัดให้มีหน่วยงานตรวจประเมินระดับชาติ (National Audit) ในเรื่องการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต และจัดทำเป็นฐานข้อมูลเชิงสถิติที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในระดับมหภาค

1.3 ภาคการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ควรกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกสถาบันอุดมศึกษาตัวอย่าง และองค์กรผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างที่ให้ความสำคัญกับการสร้างพันธมิตรระหว่างภาคการศึกษาภาคธุรกิจ และมีแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องการส่งเสริมการดำเนินงานทำของบัณฑิต และการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้และศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นๆ รวมถึงควรร่วมกันจัดให้มีการประชุมวิชาการด้านท่องเที่ยวในหัวข้อ “Graduate Employability Enhancement” ประจำปี เพื่อเป็นเวทีหลักในการเผยแพร่องค์ความรู้ และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิต

และใช้บัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวที่ประกอบด้วย สถาบันอุดมศึกษา องค์กรผู้ใช้บัณฑิต ภาคอุตสาหกรรม ภาคธุรกิจ และผู้สนใจโดยทั่วไป

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา

2.1.1 ด้านยุทธศาสตร์สถาบัน

สถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดให้การส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต และการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เป็นนโยบายสำคัญในยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการเรียนการสอน ควรสื่อสารนโยบายด้านการส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการกระบวนการผลิตและใช้บัณฑิตได้รับรู้ เพื่อให้ประชาคมทั้งภายในสถาบันและภายนอกได้มีความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกัน และตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ควบคู่ไปกับการมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับให้บริการคำแนะนำด้านอาชีพ (Careers Advisory Services) เป็นผู้รับผิดชอบสำคัญในการนำนโยบายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ

2.1.2 ด้านการบริหารจัดการ

สถาบันอุดมศึกษาควรสร้างแรงจูงใจในงานพัฒนาคุณลักษณะจำเป็นต่อการได้รับการจ้างงาน และการปฏิบัติงานในสายอาชีพต่างๆ ของบัณฑิต ให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตบัณฑิต ได้แก่

- 1) อาจารย์และบุคลากร สามารถนำผลการดำเนินงานด้านพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และส่งเสริมการได้งานทำของบัณฑิต คิดเป็นภาระงานได้
- 2) นิสิตนักศึกษา สามารถนำผลการฝึกประสบการณ์ที่ได้รับผลการประเมินดีเยี่ยม จากสถานที่ฝึกประสบการณ์ มาใช้เป็นหลักฐานในการขอรับเกียรติบัตรเชิดชูเกียรติจากหลักสูตร สาขาวิชา หรือคณะได้
- 3) นิสิตนักศึกษา สามารถนำผลการปฏิบัติและประสบการณ์จากงานอาสาสมัคร งานช่วยเหลือสังคม และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อส่วนรวมที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นมานับเป็นหน่วยกิต (Accreditation of work-related learning) ในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับจิตอาสา และการพัฒนาตนเองได้
- 4) สถาบันอุดมศึกษา ควรเสนอเงื่อนไขในการนำผลการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตของสถาบัน ที่ระบุถึงแนวปฏิบัติที่ดี และสามารถสะท้อนออกมาเป็นตัวชี้วัดด้านคุณภาพการจัดการศึกษา เช่น อัตราการได้งานทำของบัณฑิตตรงตามสาขาวิชา และความพร้อมในการทำงานของบัณฑิต เป็นหลักฐานในการยื่นขอประเมินสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก หรือภาครัฐเพื่อการจัดกิจกรรมให้มีความต่อเนื่อง และมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.1.3 ด้านการฝึกประสบการณ์ของนิสิตนักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาควรสร้างโอกาสในการทำงานให้กับนิสิตนักศึกษา สนับสนุนให้นิสิตนักศึกษาแสวงหาโอกาสในการทำงานที่หลากหลาย เพื่อเชื่อมโยงการพัฒนาความสามารถในการได้งานทำเข้ากับการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา (Linking employability to learning) โดยกำหนดให้จำนวนชั่วโมงฝึกประสบการณ์เป็นเงื่อนไขหลักในการสำเร็จการศึกษาของบัณฑิต กำหนดให้แหล่งฝึกประสบการณ์มีความหลากหลาย และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนิสิตนักศึกษาที่ได้มีประสบการณ์ฝึกงานในองค์กรที่แตกต่างกัน ได้มาพูดคุย ถ่ายทอดความรู้ และบทเรียนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจริง

2.1.4 ด้านนวัตกรรมของหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยว

สถาบันอุดมศึกษาควรพิจารณาถึงนวัตกรรมรูปแบบการจัดการศึกษาที่มีอุตสาหกรรมเป็นฐาน (Industry-based course) และสามารถเพิ่มโอกาสในการได้รับการจ้างงานของบัณฑิต ได้แก่ หลักสูตรสหกิจศึกษา (Cooperative Education) หลักสูตรร่วม (Joint degree) หลักสูตร พหุวิทยาการ (Multidisciplinary) หลักสูตรสหวิทยาการ (Interdisciplinary) หลักสูตรข้ามสาขาวิชา (Transdisciplinary) เป็นต้น เช่น ควรพัฒนาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในรูปแบบ Sandwich program คือ เป็นหลักสูตรที่ผู้เรียนลงทะเบียนเรียนในสถาบันต้นสังกัดแล้วไปฝึกประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวในสถาบันต่างประเทศ เสร็จแล้วนำผลการฝึกประสบการณ์กลับมานำเสนอในสถาบันต้นสังกัดเพื่อขอสำเร็จการศึกษา และควรจัดกิจกรรมสร้างเสริมความเป็นผู้ประกอบการ โดยการจัดทำโครงการธุรกิจจำลอง “Virtual Enterprise” เพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับทักษะด้านสังคม ด้านอาชีพ และด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการริเริ่มและดำเนินธุรกิจจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิชาที่ธรรมชาติของงานเอื้อต่อการประกอบอาชีพอิสระ (Freelancing) หรือการประกอบอาชีพส่วนตัว (Self-employed) เช่น มัคคุเทศก์ เป็นต้น

2.1.5 ด้านเครือข่ายศิษย์เก่า และสถานประกอบการ

สถาบันอุดมศึกษาควรใช้ประโยชน์จากเครือข่ายศิษย์เก่าให้มากยิ่งขึ้น ในการสร้างพันธมิตรกับสถานประกอบการที่ศิษย์เก่าเหล่านั้นปฏิบัติงานอยู่ การมีส่วนร่วมของศิษย์เก่าในการดำเนินนโยบายส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตนั้นเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบ เช่น การแนะนำรุ่นน้องเข้าทำงาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลตำแหน่งงานที่องค์กรเปิดรับ การรับเข้าฝึกงาน การเป็นผู้ประเมินผลการฝึกปฏิบัติงาน การถ่ายทอดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรทางธุรกิจ ภาครัฐ และภาคสังคม การจัดกิจกรรมฝึกการสัมภาษณ์เข้าทำงาน รวมไปถึง การให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ มีความเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับความต้องการของโลกอาชีพมากยิ่งขึ้น ฯลฯ

2.2 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของหลักสูตร/สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2.2.1 บุคลากรของในหลักสูตรท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการและองค์กรธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และกำหนดบทบาทในฐานะพันธมิตรทางการศึกษาเพื่อร่วมกันผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยว และพัฒนาวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวของประเทศ ให้มีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในตลาดแรงงานและโลกธุรกิจ

2.2.2 คณะกรรมการบริหารหลักสูตรท่องเที่ยว ควรพิจารณาถึงการสร้างนวัตกรรมด้านรูปแบบหลักสูตรเพื่อเชื่อมโยงโลกการศึกษากับโลกอาชีพ เช่น หลักสูตรที่มีตลาดเป็นฐาน (Market-based curriculum) หลักสูตรที่มีธุรกิจเป็นฐาน (Business-based curriculum) หลักสูตรที่มีอุตสาหกรรมเป็นฐาน (Industry-based curriculum)

2.2.3 บุคลากรของหลักสูตรท่องเที่ยว ควรคำนึงถึงการแบ่งปันผลประโยชน์ (Reciprocity) ในรูปแบบที่พึ่งพากันและกันกับสถานประกอบการ กล่าวคือ หลักสูตรไม่ควรเป็นฝ่ายพึ่งพาการสนับสนุนในเรื่องการฝึกปฏิบัติงาน และการรับเข้าทำงานให้กับนิสิตนักศึกษาของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวแต่เพียงอย่างเดียว บุคลากรสายวิชาการของหลักสูตร ได้แก่ คณาจารย์ นักวิจัย และนักวิชาการสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาควรมีบทบาทในเรื่องการศึกษาวิจัยเพื่อนำข้อค้นพบด้านการท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเสนอต่อผู้ประกอบการเพื่อการใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการบริการท่องเที่ยวของประเทศในภาพรวม

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาในสาขาท่องเที่ยวที่มีต่อการส่งเสริมการดำเนินงานทำของบัณฑิตในรูปวิจัยสถาบัน และมีการวิจัยเชิงเปรียบเทียบระหว่างสถาบัน และร่วมกันกำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันอุดมศึกษา ด้านการส่งเสริมการดำเนินงานทำของบัณฑิต และการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

3.2 ควรมีการศึกษาในเรื่อง รูปแบบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพอื่นๆ ของภาคการบริการนอกเหนือจากสาขาการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาอาชีพที่มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานด้านวิชาชีพไว้ชัดเจน เช่น สาขาพยาบาลศาสตร์ และสาขาศึกษาศาสตร์ เป็นต้น

3.3 ควรมีการศึกษาในเรื่อง กรอบคุณสมบัติ (Qualification) ของผู้สอนสาขาการท่องเที่ยวในระดับอุดมศึกษา เพื่อกำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานของการคัดเลือกบุคลากรสายวิชาการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมต่อการทำหน้าที่บริหารการจัดการศึกษาของหลักสูตรการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมอุตสาหกรรม. (2554). **แผนแม่บทการพัฒนาอุตสาหกรรมไทย พ.ศ. 2555-2547**. กระทรวงอุตสาหกรรม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry_plan/National_Industrial_Development_Master_Plan.pdf =165 [2555, พฤษภาคม 11]
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). **หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.mua.go.th/~bpp/developplan/> [2555, มกราคม 9]
- กฤษฎี มีมุข. (2554). **การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาตามสภาพจริงเป็นฐาน และซูเปอร์เลิร์นนิ่งเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะสำหรับอาชีพกรรมการผู้ตัดสินกีฬา**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). **มนุษย์สัมพันธ์ เล่ม 1**. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- กวี วงศ์พุด. (2539). **ภาวะผู้นำ**. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2540). **ธุรกิจการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2551). **ทิศทางการอุดมศึกษาไทย**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: Creative.pinionteam.net/maxzaa/2008/07/05 [2556, พฤษภาคม 20]
- . (2552). **ข้อเสนอแก้ปัญหาคารว่างงานปี 52**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.kriengsak.com/node/1851> [2556, มีนาคม 4]
- คมชัดลึก. (2554). **ภูเก็ตขาดแรงงานภูเก็ตขาดแรงงานท่องเที่ยวจี้รัฐผลิตป้อนวันเปิดเสรีกระทบ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.komchadluek.net/detail> [2556, พฤษภาคม 15]
- จุฬามาศ ดอนอ่อนเบา. (2552). **รูปแบบการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่ภาคพายัพ เชียงใหม่**. ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูลีรัตน์ จันทร์เชื้อ. (2546). **ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ**. พิษณุโลก: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.

- ชูชัย สมितिไกร. (2550). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติพัฒน์ พิษุธาตาทพงศ์. (2549). ยุทธวิธีการใช้ระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อผลักดันองค์กรสู่ความเป็นเลิศเหนือคู่แข่ง. วารสารดำรงราชานุภาพ 6(20): 16-63.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารู้อัจฉริยะ COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ทองจันทร์ หงส์ลดาธมย์. (2539). การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทินพันธุ์ นาคะตะ. (2550). วิธีการวิจัยประเมินความสำเร็จของการศึกษาเพื่อการมีงานทำ ความเข้มแข็งของชุมชน/ท้องถิ่นและศักยภาพการแข่งขันของประเทศ. รายงานการวิจัย เอกสาร. สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ.
- ทิตินา แคมมณี. (2550). ศาสตร์ของการปฏิบัติ: องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์
- ธัญญา แซ่หู่. (2539). ความต้องการ การสรรหาและการพัฒนาบุคลากรในสาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของภาคธุรกิจ เอกชนในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันตก. วารสารการวิจัยเพื่อการพัฒนา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ 2539.
- นพมาศ ธีระเวคิน. (2539). จิตวิทยาสังคมชีวิต. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนิสา พักตร์เพียงจันทร์. (2531). การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และทัศนคติต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว ของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเจริญ ศิริเนาวกุล. (2550). บทบาทของเครือข่ายเพื่อพัฒนาอุดมศึกษา. ในการประชุมสัมมนา เรื่อง กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2556): การขับเคลื่อนแผนฯ สู่การปฏิบัติ วันศุกร์ที่ 7 ธันวาคม 2550 ณ โรงแรมแอมบาสเตอร์ กรุงเทพฯ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.mua.go.th/users/bpp/developplan/download/seminar_071250/Network_longplan04.pdf [2555, ธันวาคม 25]
- เบญจมาศ อุทกศิริ. (2549). ความหมายของการท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.thaigoodview.com/library/teachershow/samutprakan/benjamas_u/tongteaw/sec03p01.html [2555, พฤษภาคม 10]

- ปรเมศวร์ ดิษฐ์โสภณ. (2554). **คุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ กรณีศึกษาบริษัทเซรามิกส์ อาร์ อัส จำกัด**. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรพรรณ สุทธานนท์. (2538). **คุณลักษณะและวิธีการเข้าตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาลเมืองในเขตการศึกษา 12**. ปริญญาโท (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พวงแก้ว โคจรานนท์. (2530). **บุคลิกภาพและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกองการศึกษาเทศบาลเมืองอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- มนูญ ไบบัวเทศ. (2538). **คุณลักษณะของผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคภาคเหนือ**. กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- มิ่ง ศรีเจริญ. (2539). **คุณลักษณะของผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีที่พึงประสงค์ของสถาบันราชภัฏ: กรณีศึกษาสถาบันราชภัฏในกลุ่มรัตนโกสินทร์**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยศ สันตสมบัติ. (2533). **อำนาจ บุคลิกภาพ และผู้นำการเมืองไทย**. กรุงเทพฯ. สถาบันไทยคดีศึกษา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ฉบับ 2542**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://rirs3.royin.go.th/new-search/word-search-all-x.asp> [2555, ธันวาคม 8]
- ละเอียด ศิลา น้อย. (2556). **วิธีวิทยาการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณ**. กรุงเทพฯ: บางกอกบลูพริ้นต์.
- วนิดา ขาวมงคล เอกแสงศรี. (2546). **หลักการสอนการพัฒนาทักษะชีวิต**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2547). **BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วีเอส.
- วิจิตร อวาทกุล. (2542). **เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- ศราวดี สุทธิพิทักษ์. (2547). **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครในปี 2546**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2550). **สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์ข่าวอาร์เอสยูนิวส์, มหาวิทยาลัยรังสิต. (2554). **แผนนศ.พัฒนาศักยภาพด้านภาษารับมือประชาคมอาเซียน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.rsunews.net/News> [2556, มกราคม 15]
- สกล วรเจริญศรี. (2550). **การศึกษาทักษะชีวิตและการสร้างโมเดล กลุ่มฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนวัยรุ่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2554). **TDRi แนะโรดแมปวิชาชีพท่องเที่ยว รับเปิดเสรีแรงงานอาเซียน**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://tdri.or.th/tdri-insight/matichon-2014-05-30/> [2556, มีนาคม 21]
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2556). **ตลาดแรงงานบัณฑิต**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://tdri.or.th/tdri-insight/matichon-2014-05-30/> [2556, กรกฎาคม 15]
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2550). **ทิศทางการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม**. เดลินิวส์. (9 มีนาคม 2556): 14.
- สรารุณี ไพฑูรย์พงศ์. (2554). **โครงการศึกษาความพร้อมของกำลังคนรองรับการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า 9 สาขา ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน**. กระทรวงแรงงาน.
- สายฝน บุษบา และคณะ. (2551). **คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว การโรงแรมและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่พึงประสงค์ ตามทัศนะของสถานประกอบการ**. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2554). **แนวทางการจัดการศึกษาเพื่อการประกอบอาชีพ**.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2550). **วิสัยทัศน์การพัฒนาอุดมศึกษา ตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.mua.go.th/plan9/plan9.pdf> [2556, มกราคม 20]
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). **กิจกรรมนักศึกษากับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต**. สำนักส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)**.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). **จดหมายข่าวสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 78**.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2552). **คู่มือการกำหนดสมรรถนะในราชการพลเรือน: คู่มือสมรรถนะหลัก.**
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2549). **แนวคิดและยุทธศาสตร์การ พัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554).**
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2546). **เอกสารชุดฝึกอบรมทางไกล หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน.** กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สำนักยุทธศาสตร์อุดมศึกษาต่างประเทศ. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). **ยุทธศาสตร์อุดมศึกษาไทยในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558.** 63-67. โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล็อก.
- สิทธิโชค เลิศธีรดา. (2551). **แนวทางการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อาชีพ มัคคุเทศก์.** ปริญญาโท สาขาวิชาการวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ. (2547). **คู่มือการสร้างบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตอุดมคติในยุคบริโภคนิยม.** กรุงเทพฯ.
- สุภัทรา อักษรานุเคราะห์. (2540). **การใช้กลวิธีการสื่อสารกับการสอนภาษาอังกฤษ.** ในสมิตร์ อังวัฒนกุล (บรรณาธิการ). **แนวคิดและเทคนิควิธีการสอนภาษาอังกฤษระดับมัธยมศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2549). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ.** (พิมพ์ครั้งที่ 14) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวทันพรกุล, อธิพิพัทธ์. (2554). **การนำเสนอกลยุทธ์ทางเลือกการบริหารจัดการสถานศึกษาเพื่อ พัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และแนวคิดการจัดการศึกษาเพื่ออาชีพโดยใช้กระบวนการจัดการความรู้.** ภาควิชาวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริมสุข, สวนีย์. (2555). **การวิจัยและพัฒนากระบวนการกำหนดกลยุทธ์ของครูเพื่อพัฒนาทักษะที่ จำเป็นสำหรับการได้รับการจ้างงานของนักเรียนมัธยมศึกษาโดยใช้สวอท (SWOT).** ภาควิชาวิจัย คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพินทร์ ศิริบุญมา. (2538). **ความต้องการในการใช้ภาษาต่างประเทศในตลาดแรงงานการโรงแรม และการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่.** มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- อาคม เต็มพิทยาไพสิฐ. (2550). **ทิศทางเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน.** สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.).[ออนไลน์]. แหล่งที่มา:

<http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/research/Competitiveness%20Direction%20> [2556, สิงหาคม 7]

อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์. (2547). **แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง.** Chulalongkorn Review. 16 ก.ค.-ก.ย.: 57-72.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2546). **เทคนิคการวางแผนอาชีพ (Career Planning) ให้ประสบผลสำเร็จ.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id> [2555, มีนาคม 19]

ภาษาอังกฤษ

ACCI & BCA. (2002). **Employability skills for the future.** Australian Chamber of Commerce & Industry and Business Council of Australia. Department of Education, Science and Training, Canberra.

ACNielsen Research Services. (2000). **Employer Satisfaction with Graduate Skills: Research Report.** Evaluations and Investigations Programme Higher Education Division. DETYA.

ActionCOACH. (2012). **12 Essential Characteristics of an Entrepreneur.** [Online]. Available from: http://www.actioncoach.com/_downloads/whitepaperFranchiseRep5.pdf [2014, January 24]

Airey, D., & Frontistis, A. (1997). **Attitudes to careers in tourism: An Anglo Greek Comparison.** Tourism Management, 18(3), 149-158.

Allison, J., Harvey, C., & Nixon, I.. (2002). **Enhancing employability: A long-term strategic challenge.** [Online]. Available from: <http://www.ltsn.ac.uk/genericcentre> [2013, October 31]

Andrew, Rothwell, & John, Arnold. (2007). **Self-perceived employability: development and validation of a scale.** Personnel Review, 36(1), 23-41.

Archer, D., Day, H. and Kilpatrick, A. (2008). **The Benefits of Embedding Employability into a Subject Curriculum.** European First Year Experience Conference Proceedings, Wolverhampton University.

Australian Chamber of Commerce and Industry & Business Council of Australia. (2002). **Modern Workplace: Modern Future 2002-2010.** Policy Blueprint.

- Bailey, S. J., & Deen, M.Y. (2002). **Development of a Web-based evaluations system: A tool for measuring life skills in youth and family programs.** National Council on Family Relations.
- Bandura, A. (2005). **The evolution of social cognitive theory.** In K.G. Smith & M.A. Hitt (Eds.) *Great Minds in Management.* (p.1) Oxford: Oxford University Press.
- Barrie, S. (2005). **Rethinking generic graduate attributes.** *HERDSA News*, 27(1), Higher Education Research and Development Society of Australasia, 1-6.
- Barrie, S. (2006). **Understanding what we mean by the generic attributes of graduates.** *Higher Education*, 51(2), 215-241.
- Benjamins, V. Richard, López Cobo, JoséManuel, Contreras, Jesús, Casillas, Joaquín, Bennett, T. M. (2006). **Defining the Importance of Employability Skills in Technical Education.** Dissertation. Auburn University.
- Bibby, E., Jones, A., & Marsland, P. (2000). **Working for Skills: Final Project Report.**
- Blank, W. E. (1982). **Handbook for developing competency based training programs.** Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Blasco, Juan, Otto, Blanca, . . . Dodero, JuanManuel. (2002). **Skills Management in Knowledge-Intensive Organizations.** In A. Gómez-Pérez & V. R. Benjamins (Eds.), *Knowledge Engineering and Knowledge Management: Ontologies and the Semantic Web* (Vol. 2473, pp. 80-95): Springer Berlin Heidelberg.
- Boud, D. (2001). **Creating a work-based curriculum.** In *Work-based Learning: a new higher education*, ed. D. Boud & N.
- Brennan, J., Kogan, M., & Teichler, U. (1996). **Higher education and work.** London: Jessica Kingsley.
- Bennett, N; Dunne, E & Carré, C. (1999). **Patterns of core and generic skills provision in higher education.** *Higher Education*, Vol. 37, 71-93.
- Blimling, G. (2010). **The Resident Assistant.** 7th edition, Kendall Hunt Publishing. [Online]. Available from: <http://www.kendallhunt.com/blimling> [2015, May 28]
- British Council. (2004). **Behavioural Competency Dictionary.** [Online]. Available from: [http:// www.britishcouncil.org/behaviouralcompetenciesexternalnew.pdf](http://www.britishcouncil.org/behaviouralcompetenciesexternalnew.pdf) [2013, November 18]

- CACAS. (2008). **Essential Life and Work Skills for Youth and Adults**. Comprehensive Adult Student Assessment Systems.
- Chickering, A. (1993). **Chickering's Seven Vectors**. [Online]. Available from: <http://studentdevelopmenttheory.weebly.com/chickering.html> [2015, May 28]
- Ciotti, G. (2013). **15 Customer Service Skills that Every Employee Needs**. [Online]. Available from: <https://www.helpscout.net/blog/customer-service-skills/> [2014, January 27]
- Cleary, M., Flynn, R., Thomasson, S., Alexander, R., & McDonald, B. (2007). **Graduate Employability Skills**. . [Online]. Available from: <http://aces.shu.ac.uk/employability/resources/GraduateEmployabilitySkillsFINA LREPORT1.pdf> [2013, 15 February]
- Coopers, & Lybrand. (1998). **Skills development in Higher Education**. London: Committee of Vice-Chancellors and Principals of the universities of the UK (CVCP).
- Cranmer, Sue. (2006). **Enhancing graduate employability: best intentions and mixed outcomes**. *Studies in Higher Education*, 31(2), 169-184. doi: 10.1080/03075070600572041
- Curtis, D. & Phillip, M. (2002). **Employability Skills for Australian Industry: Literature Review and Framework Development**. . [Online]. Available from: <http://www.voced.edu.au/content/ngv33428> [2013, March 8]
- Dacre Pool, L & Sewell, P. (2007). **The Key to Employability. Developing a practical model of graduate employability**. *Education + Training*, Vol 49, No 4, pp 277-289.
- Dales, M. and Hes, K. (1995). **Creating Training miracles**. Sydney: Prentice Hall.
- de Guzman, Allan B., & de Castro, Belinda V. (2008). **Employment and employability profile of a select group of Filipino college graduates**. *KEDI Journal of Educational Policy*, 5(1), 63-81.
- de la Harpe, B., Radloff, A., & Wyber, J. (2000). **Quality and generic (professional) skills**. *Quality in Higher Education*, 6(3), 231-243.
- DEST. (2006). **Employability skills: From framework to practice**. Department of Education, Science and Training. Canberra, Australia.

- Dubrin, A. T. (1981) **Human Relation: A Job Oriented Approach**. Virginia: Reston Publishing.
- Dykeman, C.; Herr, E.; Ingram, M.; Wood, C.; Charles, S.; and Pehrsson, D. (2001). **The taxonomy of Career Development Interventions that Occur in America's Secondary Schools**. St. Paul: National Research Center for Career and Technical Education, University of Minnesota.
- Errington, E. P. (2010). **Preparing Graduates for the Professions: Achieving Employability through the Exploration of Near-world Scenarios**. *International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, 5(5), 1-10.
- ESECT 2004 (Enhancing Student Employability Co-ordination Team). (2011). **Learning and Employability Framework for 21st Century Skills**. [Online]. Available from: <http://openworlds.in.th/books/21st-century-skills/> [2012, December 8]
- Evans, R., Hoyt, K.B., & Mangum, G. (1973). **Career education in the middle/ junior high school**. Utah: Olympus Publishing Company.
- Evers, F. T., & James C. R. (1996). **The bases of competence: Skill development during the transition from university to work**. *Management Learning*, 27, 275-299.
- Evers, F. T., James C. R., & Berdrow I. (1998). **The Bases of Competence: Skills for Lifelong Learning and Employability**. San Francisco: Jossey-Bass.
- Fugate, M., Kinicki, A. J., & Ashforth, B. E. (2004). **Employability: A psycho-social construct, its dimensions, and applications**. *Journal of Vocational Behaviour*, 65, 14-38.
- George, J. M., & Jones, G. R. (1996). **The experience of work and turnover intentions: Interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive mood**. *Journal of Applied Psychology*, 81, 318-325.
- Goleman, D. (1998). **Working with emotional intelligence**. Bloomsbury, London.
- Graduate Career. (2007). **The Australian Graduate Survey Report 2006**. [Online]. Available from: <http://www.graduatecareers.com.au/research/researchreports/> [2013, 30 January]
- Grant, J. (2002). **Learning needs assessment: assessing the need**. PMC free article. PubMed. *BMJ* 2002; 324: 156-9.

- Harvey, L. (2000b). **An employability performance indicator?**
- Harvey, L. (2001). **Defining and measuring employability.** *Quality in Higher Education*, 7, 97-109.
- Harvey, L., & Green, D. (1994). **Employer Satisfaction: Summary QHE Project: University of Central England.**
- Harvey, L., Locke, W., & Morey, A. (2002). **Enhancing employability, recognising diversity.** London: Universities UK-CSU.
- Hassan et al. (2009). **The Importance of soft skills in Tourism Industry.** *Journal of Human Capital Development*, 2(2), 37-48.
- HEFCE. (2002). **Performance Indicators 2002.** Higher Education Funding Council for England.
- Heijde, Claudia M. Van Der, & Van Der Heijden, Beatrice I. J. M. (2006). **A competence-based and multidimensional operationalization and measurement of employability.** *Human Resource Management*, 45(3), 449-476.
- Herr, E. L., Cramer, S. H. & Niles, S. G. (2004). **Career guidance and counseling through the lifespan: Systematic approaches.** Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Hillage, J., & Pollard, E. (1998). **Employability: developing a framework for policy analysis.** Research Brief 85. Department for Education and Employment.
- Hills, J. M., Robertson, G., Walker, R., Adey, M. A., & Nixon, I. (2003). **Bridging the gap between degree program curricula and employability through implementation of work-related learning.** *Teaching in Higher Education* 8(2), 211-231.
- Holmes, L. (2001). **Reconsidering graduate employability” the ‘graduate identity’ approach.** *Quality in Higher Education*, 7(2), 111-119.
- Houston, D. (2005). **Employability, skills mismatch and spatial mismatch.**
<http://www.aces.edu/crd/workforce/publication/employability-skills.PDF>
 [2013, 26 January]

- Irene, Glendinning, Domanska, Anna, & Orim, Stella-Maris. (2011). **Employability Enhancement Through Student Advocacy**. *ITALICS: Innovations in Teaching & Learning in Information & Computer Sciences*, 10(2), 16-22.
- Jackson, N. (1999). **Modelling change in a national HE system using the concept of unification**. *Journal of Education Policy*, 14(4), 411-434.
- Khazanie, R. (1996). **Statistics in a World of Applications**. Harper Collin College Publishers, New York.
- Kilpatrick, A. (2012). **Application of the DOTS Model for Focussing on Career Goals', Australian Career Practitioner**. *Career Development Association of Australia*, 23: 7-8
- Kirkpatrick, D. L. (1978). **Evaluating In – House Training Program**. *Training and Development Journal*. 32 (9), September, 1978: 6 – 9.
- Knight, P. & Yorke, M. (2000). **Skills plus: Tuning the Undergraduate Curriculum**. Skills Plus Project Report.
- Knight, P. & Yorke, M. (2004), **Learning, Curriculum and Employability in Higher Education**. RoutledgeFalmer, London.
- Lawrence, D. (1996). **Enhancing self-esteem in the classroom**. 2nd Ed., PCP Ltd., London
- Litchfield, A. and Nettleton, S. (2008). **Work-ready wiki: Supporting the learning and teaching of professional graduate attributes**. In Hello! Where are you in the landscape of educational technology? Proceedings of Ascilite.
[Online]. Available from:
<http://www.ascilite.org.au/conferences/melbourne08/procs/litchfield.pdf>
[2013, 20 January]
- Litchfield, A., Nettleton, S. and Taylor, T. (2008). **Integrating work-ready learning into the curriculum contextualised by profession**. WACE ACEN Work Integrated Learning (WIL): Transforming Futures Conference in Sydney, October.
- Little, B. (2001). **Reading between the lines of graduate employment**. *Quality in Higher Education*, 7(2), 121-129.

- Lloyd, D. (2000). **Why kick the “L” out of “LEarning”?** The development of students’ employability skills through part-time working. *Education + Training*, 42(8), 436-445.
- Luthar, S. S. & Zigler, E. (1991). **Vulnerability and competence: A review of research on resilience in childhood.** *American Journal of Orthopsychiatry*. 1991: 61: 6–22.
- Mangrulkar, L., Whitman, C. V. and Posner, M. (2001). **Life Skills Approach to Child and Adolescent Health Human Development.** Washington, DC: Education Development Center, Inc.
- Martilla, J.A. & James, J.C. (1977). **Importance-performance analysis.** *Journal of Marketing*, 41(1), 77-79.
- Mason, G., Williams, G., Cranmer, S., and Guile, D. (2002) **How higher education enhances the employability of graduates.** Institute of Education and NIESR for HEFCE.
- Mau, W. C., & Kopischke, A. (2001). **Search methods, job search, and job satisfaction of college graduates: A comparison of race and sex.**
- McClelland, D. C. (1973). **Testing for “competence” rather than for “intelligence”.** *American Psychologist*, 28, 1-14.
- McNair, S. (2003). **Employability in higher education.** [Online]. Available from: <http://www.ltsn.ac.uk/> [2013, October 31]
- McQuid, R., & Lindsay, C. (2005). **The Concept of Employability.** *Urban Studies* (Routledge), 42(2), 197-219. doi: 10.1080/0042098042000316100
- Misra, Rajnish Kumar, Mishra, & Prachee. (2011). **Employability Skills: The Conceptual Framework & Scale Development.** *Indian Journal of Industrial Relations*, 46(4), 650-660.
- Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. (1992). **Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward.** London: McGraw-Hill.
- Moon, J. (2004). **A Handbook of Reflective and Experiential Learning: Theory and Practice.** London: Routledge

- Moreau, M. P., & Leathwood, C. (2006). **Graduates' employment and the discourse of employability: A critical analysis.** *Journal of Education and Work*, 19(4), 305-328.
- Motowidlo, J. S. (2013). Relations between personality, knowledge, and behavior in professional service encounters. *Journal of Applied Social Psychology*. 43 (9), September, 2013: 1851-1861.
- Moynagh, M. & Worsley, R. (2005). **Working in the Twenty-first Century, Leeds: ESRC.** Future of Work Programme and King's Lynn The Tomorrow Project.
- Naess, T. (2004). **Forecasting the Norwegian labour market for graduates.**
- Neeley, S. J. (2004). **A Model Comprehensive Development Guidance and Counselling.** Program for Texas Public School. Austin: Texas Education Agency.
- Nuan, W. E. N. (2011). **Discussion on the Methods and Experiences for Improving Employability University Graduates in China.** LES METHODES ET LES EXPERIENCES D'AMELIORATION DES ETUDIANTS DES EMPLOYEES., 7(4), 86-90. doi: 10.3968/j.ccc.1923670020110704.331
- Nzekwe-Excel, C. (2012). **An Exploratory Study on the Learning Needs of Foundation Degree Students.** *The International Journal of Learning*, Volume 18, Issue 6.
- P., Moreau, M., & Leathwood, C. (2006). **Graduates' employment and the discourse of employability: A critical analysis.** *Journal of Education and Work*, 19(4), 305-328.
- P21. (2011). **Framework for 21st Century Learning.** . [Online]. Available from: <http://www.p21.org/overview/skills-framework> [2013, February 22]
- PAHO. (2001). **Life Skills Approach to Child and Adolescent Healthy Human Development.** Pan American Health Organization.
- Palenthiran, K., Bhattarai, P, Geng, L., & Deng, W. (2006). **Graduate attributes challenge report.** . [Online]. Available from: <http://www.uow.edu.au/careers/discover/TEC/2006/CommerceAccountingFinance.pdf> [2013 April, 11]

- Partington, D., Pellegrinelli, S. & Young, M. (2005). **Attributes and levels of programme management competence: an interpretive study**. *International Journal of Project Management*, Vol. 23, No. 2, 87-95.
- Paul J-J., Murdoch, J., (2000). **Higher Education and Graduate Employment in France**. *European Journal of Education*. 35.
- Pavlin, Samo, & Svetličic, Marjan. (2012). **Higher Education, Employability, Employability and Competitiveness**. *YÜKSEK ÖĞRETİM, İSTİHDAM EDİLEBİLİRLİK VE REKABET*. (43), 386-397.
- Phillips, J., Phillips, P. (2002). **Reasons Why Training & Development Fails... and What You Can Do About It**. *Training Magazine*, September 2002, 78-85.
- PLC., Barclays. (2001). **Good Leadership Imperatives**. In B. PLC (Ed.), recruitment brochure.
- Plotnik, R. (2002). **Introduction to psychology**. Australia: Wadsworth Thomson Learning.
- Precision Consulting. (2007). **Graduate Employability Skills**. Prepared for the Business, Industry and Higher Education Collaboration Council. Commonwealth of Australia. [Online]. Available from: <http://aces.shu.ac.uk/employability/resources/graduateemployabilityskillsfinalreport1.pdf> [2013, May 20]
- Rasul, Mohamad Sattar, Abd Rauf, Rose Amnah, Mansor, Azlin Norhaini, & Puvanasvaran, A. P. (2012). **Employability Skills Assessment Tool Development**. *International Education Studies*, 5(5), 43-56. doi: 10.5539/ies.v5n5p43
- Reuters. (1999). **Develop workplace skills**. Reuters Foundation.
- Robinson. (2000). **What are employability skills?** *Alabama Cooperative Extension System*, vol.1, issue 3.
- Ross, G. F. (1997). **Hospitality/ tourism job applications and educational expectation**. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 9: 3,124.

- Rossett, A. & Sheldon, K. (2001). **Beyond the Podium: Delivering Training and Performance to a Digital World**. SF: Jossey Bass.
- Rothwell, A. & Arnold, J. (2007). **Self-perceived employability: development and validation of a scale**. *Personnel Review*, 36(1), 23-41.
- Rudolph, S. (2013). **15 Qualities You Need To Get A Good Customer Service Job**. [Online]. Available from: [http:// www.business2community.com/strategy/15-qualities-you-need-to-get-a-good-customer-service-job-0139217#!ttJ41](http://www.business2community.com/strategy/15-qualities-you-need-to-get-a-good-customer-service-job-0139217#!ttJ41) [2014, January 27]
- Scottish Government. (2007). **Skills for Scotland: A lifelong learning skills strategy**. Edinburgh. The Scottish Government. [Online]. Available from: <http://www.scotland.gov.uk/Publications/2007/09/06091114/0> [2014, February 14]
- Shah, A., Pell, K., & Brooke, P. (2004). **Beyond first destinations: Graduate employability survey**. *Active Learning in Higher Education*, 5(1), 9-26.
- Slaughter, Sheila, & Leslie, Larry L. (1997). **Academic Capitalism: Politics Policies, and the Entrepreneurial University**. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- Smith, Eileen. (2011). **Career Key: A Career Library Management System**. *Vocational Guidance Quarterly*, 32(1), 52-56. doi: 10.1002/j.2164-585X.1983.tb01557.x
- Southern Cross University. (2006). **Job ready graduates: a tourism industry perspective**. *Journal of Hospitality and Tourism Management*. Australian Academic Press Pty. Ltd.
- Spencer, M. & Spencer, M. S. (1993). **Competence at work: Models for Superiors Performance**. New York: John Wiley & Sons.
- Stanton, T. (2000). **Bringing reciprocity to service-learning research and practice**. *Michigan Journal of Community Service Learning*, [Special Issue], 119-123.
- Stuart, Rosenberg, Ronald, Heimler, & Elsa-Sofia, Morote. (2012). **Basic employability skills: a triangular design approach**. *Education + Training*, 54(1), 7-20.
- The Center for Higher Education Development. (2013). **CHE ranking: dimension**. [Online]. Available from: <http://www.cheranking.de/cms/?getObject=613&getLang=en> [2013, April 25]

- Tuan, Nguyen Minh. (2011). **Vietnamese Students Employability Skills**. *International Education Studies*, 4(4), 175-191. doi: 10.5539/ies.v4n4p175
- UNICEF. (2004). **Definition of terms**. Life skills. United Nations Children's Fund. [Online]. Available from: http://www.unicef.org/lifeskills/index_7308.html [2013, May 20]
- University of Guelph. (2013). **Employers' needs, Career services (2002)**. [Online]. Available from: <http://www.careerservices.uoguelph.ca/students> [2013, 10 February]
- van der Heijden, Beatrice, Boon, Jo, van der Klink, Marcel, & Meijs, Ely. (2009). **Employability enhancement through formal and informal learning: an empirical study among Dutch non-academic university staff members**. *International Journal of Training & Development*, 13(1), 19-37. doi: 10.1111/j.1468-2419.2008.00313.x
- Victoria University. (2002). **Employability skills for the future**. [Online]. Available from: http://tls.vu.edu.au/sled/QTIU/programs/employability/ACCI_Employability%20skills.pdf [2013, July 12]
- Warn, J., & Tranter, P. (2001). **Measuring quality in higher education: a competency approach**. *Quality in Higher Education*, 7(3), 191-198.
- Weligamage, S. (2006). **Education and Employment: Challenges for Employability of Management Graduate**. Second Thailand Education Congress: World Teachers Day International Conference, Bangkok, Thailand.
- WHO. (1999). **Partners in Life Skills Education**. Conclusions from a United Nations Inter-Agency Meeting. Department of Mental Health. WHO.
- Workshop, Inc. (2009). **Life Skills Workshop**. [Online]. Available from: <http://lifeskillsworkshop.org/> [2014, June 10]
- World Bank. (2010). **World Development Report 2010**. World Bank Publications.
- World Tourism Organization. (2004). **Sustainable Development of Tourism Conceptual Definition**.
- Yorke, M., & Knight, P. (2003). **The undergraduate curriculum and employability**. [Online]. Available from: <http://www.ltsn.ac.uk/genericcentre> [2012, October 31]

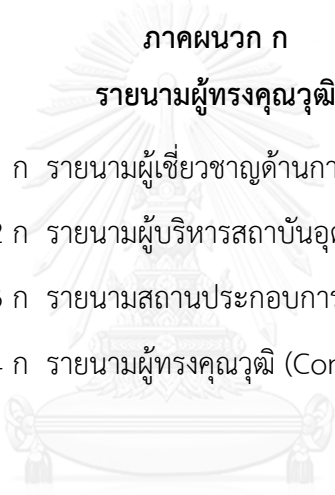
- Yorke, M., & Knight, P. (2004). **Embedding employability into the curriculum.** Learning & Employability SERIES ONE. The Higher Education Academy.
- Young, R. A., & Valach, L. (2009). **Evaluating the processes and outcomes of vocational counselling: An action theory perspective.** L'Orientation Scolaire et Professionnelle, 38, 281-306.
- Zinser. R. (2003). **Developing career and employability skills: a US case study.** Education + Training, 45(7), 402-410.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- ตารางที่ 1 ก รายนามผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว
- ตารางที่ 2 ก รายนามผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา
- ตารางที่ 3 ก รายนามสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
- ตารางที่ 4 ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship)

ตารางที่ 1 ก รายนามผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง/สังกัด/หน่วยงาน
1.	นายอภิชาติ อินทร์พงษ์พันธ์	รองผู้ว่าการด้านนโยบายและแผน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.)
2.	นางปิยะมาน เตชะไพบูลย์	ประธานสภาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย (สทท.)
3.	นางมยุรี ทองสงฆ์	(อดีต) ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาบริการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
4.	รศ.ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง	ผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
5.	พันเอกณรงค์ฤทธิ์ จันทร์กุล	ผู้อำนวยการกองสถานพักผ่อน สถานตากอากาศบางปู กรมพลธิการทหารบก

ตาราง 2 ก รายนามผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา

ลำดับที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง/สังกัด/หน่วยงาน
1.	รศ.ดร.บุญมาก ศิริเนาวกุล	อธิการบดี มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด
2.	รศ.ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย	อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3.	รศ.ดร.วีระพล ทองมา	คณบดีคณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้
4.	รศ.ดร.พลอยศรี โปราณานนท์	หัวหน้าศูนย์ศึกษาและบริการวิชาการด้านการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5.	ดร.พนิดา ชื่นชม	คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
6.	ดร.วรพล วัฒนเหลืออรุณ	หัวหน้าภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
7.	ดร.พิมพ์มาดา วิชาศิลป์	ผู้อำนวยการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
8.	อาจารย์เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์	คณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตร วิทยาเขตศรีราชา
9.	อาจารย์ราณี อมรินทร์รัตน์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ และ หัวหน้าสาขาวิชาการ จัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยศรีปทุม

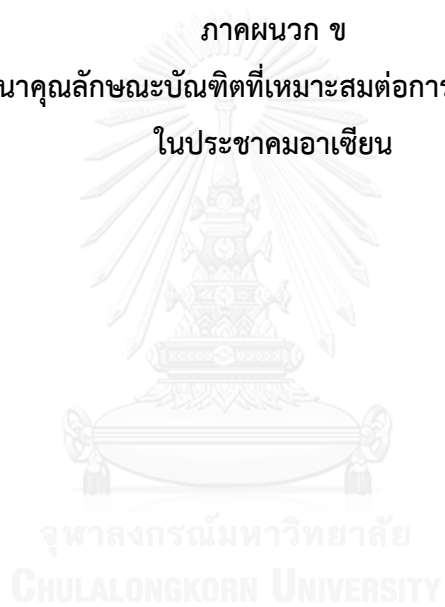
ตารางที่ 3 ก รายนามสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยว

ลำดับที่	รายนามสถานประกอบการ
1.	บริษัท วิภูฮอติเคย์ จำกัด
2.	บริษัท ดิอะวอร์ด จำกัด
3.	บริษัท ทราเวลแบค จำกัด
4.	บริษัท ฟิน ฮอติเคย์ จำกัด
5.	บริษัท อินเตอร์ทัวร์ เมเนจเมนท์ จำกัด
6.	บริษัท แสปปีเนส อินเตอร์ ทราเวล จำกัด
7.	บริษัท โก ฮอติเคย์ ทัวร์ จำกัด
8.	บริษัท ซีโก้ทราเวล จำกัด
9.	บริษัท บีทีเวิลด์ ฮอติเคย์ จำกัด
10.	บริษัท ทูริ เวลด์ ทราเวล จำกัด
11.	บริษัท พับบลิก ฮอติเคย์ จำกัด
12.	บริษัท เอส.ซี.ฮอติเคย์ จำกัด
13.	บริษัท แสปปีทริปส์ จำกัด
14.	บริษัท บีทีสกาย ทัวร์ จำกัด
15.	บริษัท ควอลิตี้ เอ็กซ์เพรส จำกัด
16.	บริษัท ซี เวิลด์ เลเซอร์ จำกัด
17.	บริษัท แซ่ป ไท้ม ทราเวล จำกัด
18.	บริษัท เดอะ ไซนิงสตาร์ กรุ๊ป จำกัด
19.	บริษัท ซีไฟว์กรุ๊ป ทราเวล จำกัด
20.	บริษัท ยูสมาย ทราเวล จำกัด

ตารางที่ 4 ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบ (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่
เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

ลำดับ ที่	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง/สังกัด/หน่วยงาน
1.	รศ.ดร.สุกัญญา โขวิไลกุล	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ สภามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2.	ผศ.ดร.พันธ์ศักดิ์ พลสารรัมย์	ประธานสาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3.	ผศ.ดร.อภิภา ปรัชญพฤทธิ	อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4.	ผศ.ดร.นิภา วธวานิชกุล	ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยรังสิต
5.	ผศ.ดร.สุดสันต์ สุทธิพิศาล	อาจารย์ประจำคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
6.	อาจารย์ ดร.ศรเนตร อารีโสภณพิเชษฐ	อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
7.	อาจารย์ ดร.อัจฉรา ไชยูปถัมภ์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
8.	อาจารย์ ดร.อรุณี หงษ์ศิริวัฒน์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
9.	อาจารย์ ดร.วีระเดช พันธุ์วิเศษ	ผู้อำนวยการหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล
10.	อาจารย์ ดร.สุพัชรจิต จิตประไพ	อาจารย์ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
11.	อาจารย์ ดร.พิมพ์มาดา วิชาศิลป์	ผู้อำนวยการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
12.	นางสาวจรรุวรรณ วโรตมะกุล	กรรมการผู้จัดการ บจก. ทราเวลแบค ที่ปรึกษาการจัดการทัวร์กรุ๊ป บจก. ฟิน ฮอติเดย์
13.	นายวรชัย วิภูอุปโภคตร	กรรมการผู้จัดการ บจก. ดิโอวอร์ด กรรมการที่ปรึกษา บจก. วิภูฮอติเดย์
14.	นางสาวสุทัศนีย์ แสงกำ	กรรมการผู้จัดการ บจก. แสบปีเนส อินเตอร์ ทรา เวล
15.	นางสาวอภิชาดา โพธิ์อ่อน	กรรมการผู้จัดการ บจก. อินเตอร์ทัวร์ เมเนจเม้นท์

ภาคผนวก ข
(ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
ในประชาคมอาเซียน



**แบบตรวจสอบความเหมาะสมของ (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสม
ต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน**

เรียน ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ

(ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน จัดทำขึ้นจากการสังเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว และการวิเคราะห์คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอรูปแบบดังกล่าวต่อสถาบันอุดมศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตและใช้บัณฑิต ในการนำไปใช้เพื่อพัฒนาบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวและบริการให้มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของสายอาชีพ มีความพร้อมในการทำงาน และมีความสามารถในการได้รับการจ้างงาน ขั้นตอนการจัดทำ (ร่าง) รูปแบบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ทำโดยการสังเคราะห์ผลการวิจัยเพื่อระบุนายการคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว และการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของรายการคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ทั้งสิ้น 124 รายการ เพื่อระบุเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ในชื่อ “WIS E Model” พร้อมกำหนดกลยุทธ์การพัฒนา การจัดการเรียนรู้ การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ และตัวอย่างโครงการ กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว โดยพิจารณาจากแนวปฏิบัติที่ดีในการส่งเสริมการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตที่ได้จากการข้อคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการนี้ ขอความกรุณาท่านตรวจสอบความเหมาะสม และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน รายละเอียดตามชุดเอกสารที่แนบมาด้วยนี้ เพื่อให้การนำรูปแบบฯ ไปใช้ในพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวมีความสมบูรณ์ เกิดประโยชน์ทางวิชาการและการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษาไทยต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวธนาศิริ ชะระอำ

นิสิตดุขุภีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา

ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(ร่าง)

รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

1. หลักการ

รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงาน (Employability) ของบัณฑิต และเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้สอน นักแนะแนวด้านอาชีพ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้สนใจโดยทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต พัฒนา ใช้ และประเมินคุณภาพและความพร้อมในการทำงานของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว รูปแบบคุณลักษณะฯ เป็นผลการวิจัยที่เกิดจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์คุณลักษณะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ และส่งผลต่อการได้รับการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อระบุเป็นองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ 47 รายการคุณลักษณะ ซึ่งองค์ประกอบคุณลักษณะนี้ สถานประกอบการด้านท่องเที่ยว สามารถใช้เป็นเกณฑ์คุณสมบัติที่ใช้ในการพิจารณารับบัณฑิตเข้าทำงานได้

รายละเอียดของรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ องค์ประกอบคุณลักษณะ การจัดการเรียนรู้ การประเมินการเรียนรู้ หลักฐานแสดงผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลลัพธ์ที่คาดหวัง และตัวอย่างโครงการที่สถาบันอุดมศึกษาและหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ในการพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาท่องเที่ยว และสาขาใกล้เคียงให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ตลาดแรงงาน และสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานแรงงานสากลด้านท่องเที่ยวได้

การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ประกอบด้วย ลักษณะการทำงาน คุณภาพส่วนบุคคล ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน และ ความสามารถทางวิชาการ เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน และความเข้าใจต่อการทำงานในโลกของความเป็นจริง เกิดขึ้นจากที่นิสิตนักศึกษาได้สะท้อนคิดเกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในบริบทจริงของสายอาชีพ ดังนั้น การจัดการเรียนรู้ของหลักสูตรและสถาบันอุดมศึกษา จึงต้องมุ่งเน้นการส่งเสริมประสบการณ์จริงในการทำงานของนิสิตนักศึกษาเป็นสำคัญ เพราะประสบการณ์จริงในงาน ช่วยให้นิสิตนักศึกษาได้มีความเข้าใจในธุรกิจบริการและงานด้านท่องเที่ยว มีความคุ้นเคยกับขั้นตอนการทำงาน ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และสร้างการเรียนรู้เพื่อการปรับตัวจากโลกการศึกษาสู่โลกอาชีพได้ ทั้งนี้ ในการสร้างการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงานดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษา

จำเป็นต้องร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับผู้ใช้บัณฑิต ในการยกระดับความสามารถในการทำงานของบัณฑิต จบใหม่ ด้วยการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์ของนิสิตนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งในด้านปริมาณ (จำนวนชั่วโมงการฝึกงาน) และคุณภาพ (ความหลากหลายของลักษณะงานที่ได้เรียนรู้) โดยการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนของแต่ละภาคส่วนดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษา ต้องกำหนดให้การพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิต (Employability Enhancement) เป็นส่วนหนึ่งของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร ที่มีเป้าหมายหลักในเรื่องการพัฒนาความพร้อมในการเข้าสู่งาน (Job Readiness) ของบัณฑิต มีตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยระบุถึงโครงสร้างความรับผิดชอบที่ชัดเจนของแต่ละหน่วยงาน ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว และจัดสรรทรัพยากรที่พอเพียงและเหมาะสมต่อการผลักดันยุทธศาสตร์ดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

2. หลักสูตรและบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ต้องมีความรู้ความเข้าใจต่อความหมายของ “การได้รับการจ้างงาน” ว่าหมายถึง การพึ่งตนเองได้ในตลาดแรงงานและความยั่งยืนในการได้รับจ้างงาน ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ การมีงานทำ รักษางานที่มีอยู่ พัฒนางานในปัจจุบัน มีความก้าวหน้าด้านอาชีพ ไปจนถึงการค้นหางานใหม่หากจำเป็น ความสำคัญของอัตราการได้รับการจ้างงานของบัณฑิตที่เป็นตัวชี้วัดสำคัญของคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์การดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านการพัฒนานิสิตนักศึกษา และด้านการฝึกประสบการณ์ เพื่อสร้างให้นิสิตนักศึกษาเกิดการเรียนรู้ใน 3 มิติ คือ เรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาสามารถพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวของตนเองได้อย่างครบถ้วน

3. นิสิตนักศึกษา ต้องได้เรียนรู้ในเรื่องการพัฒนาตนเองด้านอาชีพ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ต้องเกี่ยวกับธรรมชาติของงานบริการและลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งงานสาขาการท่องเที่ยว และกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ ทักษะ เจตคติ บุคลิกภาพ และการแสดงออกของตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพ และแสวงหาโอกาสในการนำศักยภาพเหล่านั้นออกมาใช้ เพื่อให้เป็นที่ประจักษ์ต่อผู้อื่นและเกิดเป็นการยอมรับ โดยนิสิตนักศึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลด้านการศึกษาและการฝึกประสบการณ์ และจัดทำเป็น “ผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล” ซึ่งนอกจากสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงประสบการณ์การเรียนรู้ และการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาในแต่ละด้าน ประกอบการสมัครงานแล้ว ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่นิสิตนักศึกษาสามารถนำไปใช้เพื่อวิเคราะห์ความก้าวหน้าในการพัฒนาความสามารถในการได้รับการจ้างงานของตนเอง และวางแผนการพัฒนาตนเองในแง่มุมต่างๆที่จำเป็นต่อไป

สถาบันอุดมศึกษา สามารถนำเนื้อหาและกลไกที่ระบุไว้ใน “รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน” นี้ ไปกำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมเสริมหลักสูตร กิจกรรมแนะแนวอาชีพ และกิจกรรมฝึกประสบการณ์ให้มีความเชื่อมโยงกัน โดยมีคุณลักษณะบัณฑิตที่คาดหวังเป็นฐาน (Expected attributes-based activities) เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมในทักษะวิชาการ ทักษะวิชาชีพ และทักษะชีวิต พร้อมเข้าสู่การประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยว และออกสู่สังคม มีคุณลักษณะเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ได้รับการจ้างงาน มีความก้าวหน้าในงาน และสามารถสร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวโดยยึดอาชีพในสาขาการท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพของประเทศ และเป็นกำลังสำคัญในการยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้พัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

2. วัตถุประสงค์

การนำเสนอ รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน มีวัตถุประสงค์ดังนี้

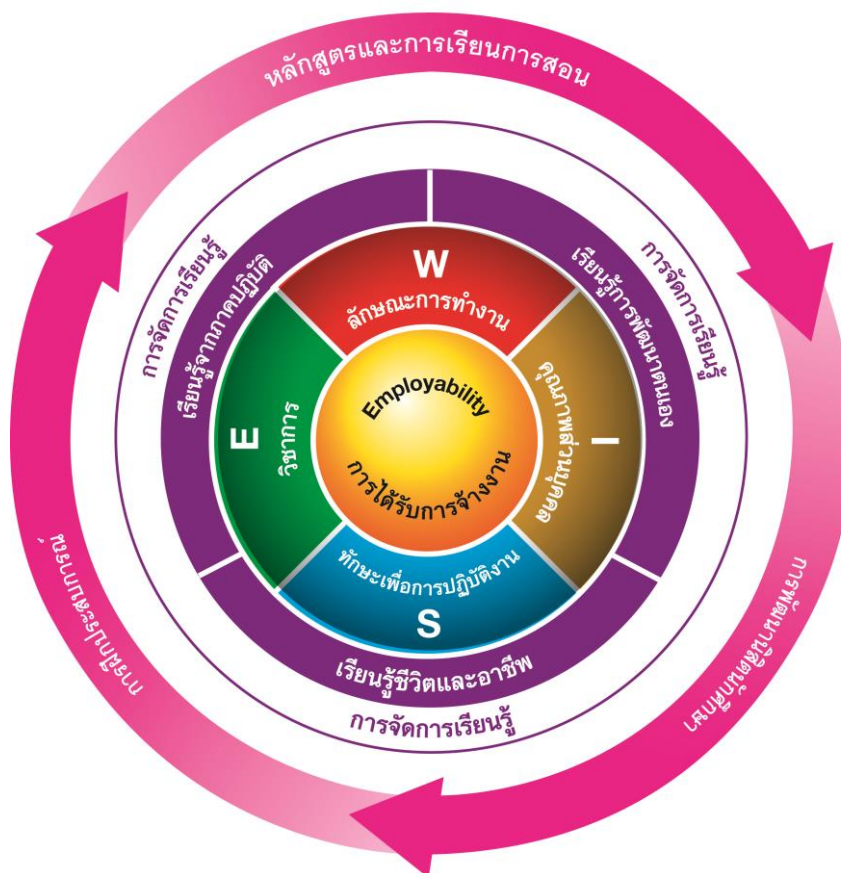
2.1 แสดงองค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

2.2 ส่งเสริมการนำรูปแบบฯ ไปใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาชีพ

2.3 สร้างบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษา ให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

3. รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ซึ่งประกอบด้วย (1) องค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (2) กลยุทธ์การพัฒนา (3) การจัดการเรียนรู้ และ (4) การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ สรุปได้ดังแผนภาพ



3.1 คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model)

การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวที่สถาบันอุดมศึกษาผลิตออกสู่ตลาดแรงงานและออกสู่สังคมนั้น คือ การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบของ “WISE Model” คือ ลักษณะการทำงาน (Working characteristics: W) คุณภาพส่วนบุคคล (Individual quality: I) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (Skills for working: S) และความสามารถทางวิชาการ (Educational ability: E) มีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพแสดงองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

(1) **ลักษณะการทำงาน** (Working characteristics: W) หมายถึง รูปแบบและวิธีแห่งการทำงานของบัณฑิต ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงาน (Job Success) ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

1.1 ลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในงานส่วนบุคคล (Individual work) มี 4 รายการ ได้แก่ (1) ความตรงต่อเวลา (2) ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ (3) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และ (4) การบริหารจัดการตนเอง

1.2 ลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในงานของกลุ่ม (Group work) มี 4 รายการ ได้แก่ (1) การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น (2) การร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ (3) การมีจิตบริการและความมีน้ำใจ และ (4) การมีอารมณ์ดีและมีอารมณ์ขัน

1.3 ลักษณะการทำงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของงานในภาพรวม (Overall work) มี 3 รายการ ได้แก่ (1) การมีคุณธรรม จริยธรรม (2) การใส่ใจในรายละเอียดและพิถีพิถัน และ (3) ความเต็มใจในการทำงานล่วงเวลา

(2) **คุณภาพส่วนบุคคล** (Individual quality: I) หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลของบัณฑิตที่เกิดจากการมีกระบวนการที่ถูกต้องต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในธุรกิจท่องเที่ยว ที่ส่งผลต่อความสมบูรณ์ในงาน (Job Perfection) ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

2.1 เจตคติต่องาน มี 3 รายการ ได้แก่ (1) การยืดหยุ่นและการปรับตัว (2) ความรักในงานบริการ และ (3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร

2.2 เจตคติต่อตนเอง มี 3 รายการ ได้แก่ (1) การรู้จักตนเอง (2) การแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และ (3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง

2.3 บุคลิกภาพและการแสดงออก มี 3 รายการ ได้แก่ (1) ความสุภาพเรียบร้อย (2) การใช้วาจาไพเราะ อ่อนหวาน และ (3) การมีบุคลิกและตัวตนที่เหมาะสมกับงาน

2.4 ลักษณะในการดำรงชีวิต ได้แก่ (1) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (2) การมีวินัยและเคารพกฎระเบียบ และ (3) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

(3) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (Skills for working: S) หมายถึง คุณสมบัติของบัณฑิต ที่ได้รับการพัฒนาฝึกฝน และสั่งสมผ่านกระบวนการเรียนการสอน กิจกรรม การฝึกประสบการณ์ และการปฏิบัติงานจริงที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

3.1 ทักษะผู้ประกอบการ มี 4 รายการ ได้แก่ (1) การกล้าตัดสินใจ (2) การตอบสนองต่อสิ่งท้าทาย (3) การมองโลกในแง่ดี และ (4) การริเริ่มสิ่งใหม่

3.2 ทักษะดำเนินงาน มี 3 รายการ ได้แก่ (1) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (2) การเรียนรู้สิ่งใหม่ และ (3) การแก้ปัญหา

3.3 ทักษะผู้นำ มี 3 รายการ ได้แก่ (1) การรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในงาน (2) การเคารพหัวหน้างาน และ (3) การมีปฏิสัมพันธ์

3.4 ทักษะในงาน มี 6 รายการ ได้แก่ (1) การจัดการการขาย (2) การจัดการอารมณ์ (3) การประชาสัมพันธ์ (4) การเจรจาต่อรอง (5) การใช้เทคโนโลยี และ (6) การอธิบายและนำเสนอ

3.5 ทักษะกระบวนการ มี 5 รายการ ได้แก่ (1) การบริหารเวลา (2) การคิดเชิงระบบ/เป็นเหตุเป็นผล (3) การคิดแบบย้อนกลับ (4) การประเมินภาวะอารมณ์ผู้อื่น และ (5) การสร้างบรรยากาศในการทำงาน

(4) ความสามารถทางวิชาการ (Educational Ability: E) หมายถึง ความรู้และความสามารถทางปัญญาของบัณฑิต ที่ส่งผลต่อการได้รับการมอบหมายตำแหน่งงานที่สำคัญ และความก้าวหน้าในงาน (Job Advancement) สาขาการท่องเทียว ซึ่งประกอบด้วย 2 กลุ่มคุณลักษณะ ดังนี้

4.1 ความสามารถทางปัญญา มี 2 รายการ ได้แก่ (1) ความฉลาดทางอารมณ์ และ (2) ความฉลาดทางวัฒนธรรม

4.2 ความรู้ในสาขาวิชา คือ ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ

3.2 กลยุทธ์การพัฒนา

การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เป็นการบูรณาการงานบริหารวิชาการและงานพัฒนานิสิตนักศึกษาเข้าด้วยกัน และกำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาใน 3 กลยุทธ์ คือ หลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนานิสิตนักศึกษา และการฝึกประสบการณ์ สรุปลงได้ดังนี้

(1) หลักสูตรและการเรียนการสอน

- กำหนดให้การพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งของผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ในหลักสูตร และนำโพรไฟล์ด้านพัฒนาการวิชาชีพมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา

- กำหนดองค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนในแต่ละรายวิชา โดยการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้วยเกณฑ์การประเมินความต้องการ 4 ระดับ ได้แก่ การตอบสนอง การเรียนรู้พฤติกรรม และผลที่ได้รับ ควบคู่กับวิเคราะห์องค์ประกอบการพัฒนาการเรียนรู้ ที่ระบุถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาผู้เรียน สิ่งที่เป็นต่อผู้เรียนในการบรรลุวัตถุประสงค์ กิจกรรมและประสบการณ์เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ และสิ่งจูงใจเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และพัฒนาผู้เรียน

- สนับสนุนให้นำรูปแบบการสอนที่ส่งเสริมให้เกิดกิจกรรมสะท้อนคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self-reflection) เพื่อให้ นิสิตนักศึกษาวិเคราะห์ตัวตน ลักษณะส่วนบุคคล และความต้องการด้านอาชีพที่แท้จริงของตนเอง รวมไปถึงโอกาสและความก้าวหน้าทางหน้าที่การงานในอนาคต เช่น การบรรยายกลุ่มย่อย การประเมินตนเอง การรับฟังข้อคิดเห็นจากเพื่อน กิจกรรมบทบาทสมมติ การจัดกิจกรรมกลุ่มแบบกลุ่มขยาย (Snowballing activities) การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน และการเรียนรู้แบบนำตนเอง

- เพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บัณฑิตในการออกแบบและจัดการเรียนการสอน ในรูปแบบของการเป็นวิทยากรรับเชิญ การบรรยายพิเศษ การกำกับดูแล และให้ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินโครงการของนิสิตนักศึกษา การจัดสัมมนา การจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะด้านของนิสิตนักศึกษา การจัดกิจกรรมทดลองการสัมภาษณ์งาน การให้ความรู้และข้อมูลเพื่อเป็นกรณีศึกษาในเรื่องต่างๆ การให้ทุนการศึกษา การสนับสนุนทางการเงินเพื่อการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรในรูปแบบต่างๆ และการจัดกิจกรรมฝึกอบรมให้ความรู้ด้านเทคนิควิชาชีพกับคณาจารย์

(2) การพัฒนานิสิตนักศึกษา

- เพิ่มระดับการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของนิสิตนักศึกษา (Active Involvement) ในการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวด้วยตนเอง โดยบุคลากรของหน่วยงานแนะแนวด้านอาชีพ และฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการวางแผนพัฒนาตนเองของผู้เรียน และให้ผู้เรียนเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย และ

แนวทางการพัฒนาของตนเองด้านวิชาการ ด้านอาชีพ และด้านชีวิต โดยแบ่งระยะดำเนินการออกเป็น 4 ช่วงเวลา คือ ช่วงเวลาที่ศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา ช่วงสำเร็จการศึกษาและเข้าสู่โลกอาชีพ ช่วงเปลี่ยนผ่านเพื่อการเจริญเติบโตในตำแหน่งงาน และช่วงสร้างความมั่นคงในชีวิตและอาชีพ ตามหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- สร้างชุดโครงการเพื่อพัฒนาความเป็นตัวตนด้านวิชาการและด้านวิชาชีพ (Academic and Vocational Identity Development) ของนิสิตนักศึกษา โดยมุ่งเน้นการพัฒนาตนเองในแบบองค์รวมจากการได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มภายในสถาบันอุดมศึกษา และระหว่างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเพิ่มช่องทางในการพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการตนเอง ทักษะการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ และให้ความสำคัญกับการวางแผนพัฒนาตนเองและการกำหนดเป้าหมายในชีวิต โดยนำเวิร์กโฟลว์ด้านคุณภาพส่วนบุคคลมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา

(3) การฝึกประสบการณ์

- คัดเลือกสถานประกอบการที่เป็นองค์กรชั้นนำในธุรกิจด้านการท่องเที่ยว เพื่อเป็นพันธมิตรทางการศึกษา และดำเนินการจัดทำข้อตกลงด้านความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนิสิตนักศึกษาเพื่อขยายโอกาสทางการเรียนรู้นอกรั้วมหาวิทยาลัยร่วมกันอย่างเป็นทางการ (Formal Learning Off-campus) เพื่อรับประกันโอกาสในการฝึกงาน (Internships) การปฏิบัติงาน (Placement) การเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และการเรียนรู้แบบมีงานเป็นฐาน (Work-based learning) เพื่อการเพิ่มพูนประสบการณ์ในงาน การพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน และการสร้างเสริมประสบการณ์ทั้งในประเทศ และต่างประเทศของนิสิตนักศึกษา และเป็นหลักฐานแสดงความมุ่งมั่นของภาคการศึกษา และภาคธุรกิจที่จะร่วมมือกันพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการเชิงเศรษฐกิจ

- ขยายเครือข่ายพันธมิตรทางการศึกษา ไปสู่หน่วยงานเฉพาะกิจ องค์กรการกุศล มูลนิธิ และองค์กรต่างๆ ในชุมชนที่อาจจัดตั้งขึ้นเป็นการชั่วคราวหรือถาวร เพื่อการดำเนินงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและเป็นการดำเนินงานแบบไม่แสวงหากำไร เพื่อสร้างโอกาสสร้างโอกาสทางการเรียนรู้นอกรั้วมหาวิทยาลัยอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Learning Off-campus) จากการได้ทำงานร่วมกับองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็ก เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการของนิสิตนักศึกษา เช่น การเรียนรู้จากผู้ปฏิบัติ การเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากรุ่นสู่รุ่น การเรียนรู้โครงสร้างทางสังคมวัฒนธรรม การเรียนรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และการเรียนรู้เพื่อพึ่งตนเอง

3.3 การจัดการเรียนรู้

คุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพในสาขาท่องเที่ยว นั้น ประกอบด้วย การมีทักษะที่เรียกว่า “Soft skills” ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ทักษะระหว่างบุคคล ทั้งการให้บริการลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลาย และการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างทีมงาน ที่มีความหลากหลายทั้งในเรื่องความแตกต่างของตำแหน่งงาน (ลักษณะงาน) และความแตกต่างของระดับการปฏิบัติงาน (ระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร) ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ซึ่งในการพัฒนาทักษะดังกล่าวต้องอาศัยกระบวนการฝึกปฏิบัติงานจริงเป็นสำคัญ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมุ่งเน้นให้นิสิตนักศึกษาได้การสั่งสมประสบการณ์ในการทำงาน โดยกำหนดให้ลักษณะงานที่นิสิตนักศึกษาจะต้องปฏิบัติ นั้น มีความหลากหลายและซับซ้อนเพิ่มขึ้น เป็นลำดับ การเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในงาน เป็นกลไกสำคัญที่ทำให้นิสิตนักศึกษาเกิดกระบวนการเรียนรู้สิ่งใหม่ และปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้

ในการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว กำหนดเป้าหมายหลักในการจัดการเรียนรู้สำหรับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว ในเรื่อง การให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบอาชีพในโลกปัจจุบัน การสร้างกระบวนการทัศนที่ถูกต้องในการประกอบอาชีพ พัฒนาบุคลิกภาพ และพัฒนาเจตคติต่อตนเอง และต่องาน และการฝึกประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน และส่งเสริมทักษะด้านอาชีพ เพื่อให้นิสิตนักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้ใน 3 มิติ คือ (1) การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ ผ่านการเรียนการสอนและกิจกรรมในชั้นเรียน (2) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ผ่านกิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมนอกหลักสูตร และ (3) การเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ผ่านกิจกรรมสร้างเสริมประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงาน

3.4 การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ

ในการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการประเมินระดับการพัฒนาคุณลักษณะของนิสิตนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อติดตามพัฒนาการความพร้อมด้านอาชีพก่อนสำเร็จการศึกษา แต่เนื่องด้วยคุณลักษณะบัณฑิตในหลายๆด้าน เกี่ยวข้องกับคุณภาพและคุณสมบัติส่วนตัวที่ไม่สามารถวัดและจับต้องได้ จึงไม่สามารถสร้างทำการวัดและประเมินแบบทางตรง (Direct assessment) ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษา จำเป็นต้องนำการประเมินการเรียนรู้ ซึ่งเป็นการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตทางอ้อม (Indirect assessment) มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับความพร้อมในการทำงาน (Work Readiness) ของบัณฑิต

หลักการประเมินการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อการนำมาใช้ คือ การประเมินการเรียนรู้โดยมีคุณลักษณะเป็นฐาน การประเมินการเรียนรู้โดยมีงานเป็นฐาน การประเมินการเรียนรู้รายบุคคล และการประเมิน การเรียนรู้ด้วยการสะท้อนคิด โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยอาจใช้วิธีการเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินในหลายรูปแบบ เช่น ใช้แบบสอบถาม ใช้การสังเกตสภาพจริง หรือใช้การสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการเรียนรู้ของนิสิต

นักศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน มากำหนดเป็นแนวทางการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ให้กับนิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวต่อไป

เครื่องมือสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำมาใช้กำหนดเป็นกรอบการประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ คือ การจัดทำหลักฐานแสดงผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Development Profiles: PAD Profiles) ที่นิสิตนักศึกษาได้รวบรวมข้อมูลการพัฒนาตนเองทั้งในด้านวิชาการ และวิชาชีพตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อแสดงประวัติพัฒนาการด้านอาชีพของตนเอง (Career Development Progress) เป็นหลักฐานแสดงระดับการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต ในแต่ละด้าน และเป็นเอกสารสำคัญซึ่งบัณฑิตสามารถนำไปใช้ประกอบการสมัครงานได้เมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่ง “PAD Profiles” ประกอบไปด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้

(1) โพรไฟล์ด้านพัฒนาการวิชาชีพ (Professional Development Profile)

แสดงถึง (1) ผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ด้านความรู้ ความเข้าใจต่อวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (2) ผลการประเมินและหลักฐานที่แสดงถึงทักษะทั่วไปของนิสิตนักศึกษา และ (3) ผลการประเมินตนเองของนิสิตนักศึกษาด้านทักษะเฉพาะ ที่เกิดจากการบูรณาการเนื้อหาวิชาของหลักสูตรการท่องเที่ยวกับกิจกรรมนอกหลักสูตร และการให้บริการด้านอาชีพ เพื่อเตรียมนิสิตนักศึกษาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการต่างๆในโลกอาชีพ และ (4) การวางแผนอาชีพ และเป้าหมายอาชีพ ที่แสดงถึงเส้นทางอาชีพที่มุ่งหวังในอนาคต

(2) โพรไฟล์ด้านคุณภาพส่วนบุคคล (Personal Quality Profile) แสดงถึง (1)

ผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ด้านการพัฒนาตนเองแบบองค์รวม ที่เกิดจากการจัดออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียนให้อยู่ในรูปแบบกิจกรรมกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างทักษะในการบริหารจัดการตนเอง และทักษะระหว่างบุคคลให้กับนิสิตนักศึกษา (2) หลักฐานที่แสดงถึงเจตคติที่เหมาะสมต่องาน และต่อตนเอง และ (3) การวางแผนพัฒนาตนเอง และเป้าหมายชีวิต ที่แสดงถึงทางการดำรงชีวิตที่พึงประสงค์ในอนาคต

(3) โพรไฟล์ด้านประสบการณ์จากการปฏิบัติ (Practical Experience Profile)

แสดงถึง (1) ผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ด้านทักษะในการประยุกต์ความรู้สู่การทำงาน และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน ที่เชื่อมโยงกับประสบการณ์เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติงานจริงของนิสิตนักศึกษา (2) ผลการประเมินการฝึกปฏิบัติงาน โดยสถานประกอบการต่างๆ ที่นิสิตนักศึกษาได้ไปฝึกปฏิบัติงาน และ (3) ผลการวิเคราะห์ศักยภาพตนเอง เพื่อแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งของนิสิตนักศึกษา และแง่มุมที่ต้องการได้รับการส่งเสริมและพัฒนา (Areas of Strengths and Areas Needing Development)

**ผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนตัว
(PAD Profiles)**

ข้อมูลส่วนบุคคล (Resume)

คำปณิธานส่วนบุคคล (Personal Mission Statement)

(1) โพรไฟล์ด้านพัฒนาการวิชาชีพ

- รายงานผลการศึกษา (Student Grade Report)
- ใบแสดงผลการเข้าร่วมกิจกรรม (Activities Transcript)
- ผลการประเมินทักษะทั่วไป (Generic Skill Sets Formal Assessment)
- ผลการประเมินทักษะเฉพาะ (Specific Skill Sets Self-Assessment)
- หลักฐานแสดงการพัฒนาทักษะ (Evidence of Skills Development)
- แผนอาชีพและเป้าหมายอาชีพ (Career Plan & Goal)

(2) โพรไฟล์ด้านคุณภาพส่วนบุคคล

- จดหมายรับรองคุณสมบัติ (Recommendation Letter)
- หลักฐานแสดงการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล (Evidence of Personal Quality Development)
- อัตชีวประวัติทางปัญญา (Intellectual Autobiography)
- แผนพัฒนาตนเองและเป้าหมายชีวิต (Self-development Plan & Life Goal)

(3) โพรไฟล์ด้านประสบการณ์จากการปฏิบัติ

- ผลการประเมินการฝึกปฏิบัติงาน (Practical Experience Evaluation)
- หลักฐานแสดงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Evidence of Vocational Experience)
- ผลการวิเคราะห์ตนเอง (Self-Analysis)

แผนภาพแสดงรายละเอียด ผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนตัวของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

องค์ประกอบรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

กลยุทธ์การ พัฒนา	เป้าหมายการ เรียนรู้	การจัดการเรียนรู้	การประเมิน การเรียนรู้และ คุณลักษณะ	ผู้รับผิดชอบ การดำเนินงาน
1. หลักสูตร และการเรียน การสอน	เพื่อให้ความรู้และ สร้างความเข้าใจ เกี่ยวกับการ ประกอบอาชีพใน โลกปัจจุบัน	การเรียนรู้ เกี่ยวกับชีวิตและ อาชีพ ผ่านการเรียนการ สอนและกิจกรรม ในชั้นเรียน	โพรไฟล์ ด้านพัฒนาการ วิชาชีพ	คณะ/หลักสูตร/ สาขาวิชา/ กรรมการบริหาร หลักสูตร/ ผู้สอน/ ผู้เรียน
2. การพัฒนา นิสิตนักศึกษา	เพื่อสร้างกระบวน ทัศน์ที่ถูกต้องใน การประกอบ อาชีพ พัฒนา บุคลิกภาพ และ พัฒนาเจตคติต่อ ตนเองและต่องาน	การเรียนรู้เพื่อ พัฒนาตนเอง ผ่านกิจกรรมเสริม หลักสูตรและ กิจกรรมนอก หลักสูตร	โพรไฟล์ ด้านคุณภาพ ส่วนบุคคล	กองพัฒนา นักศึกษา/ ศูนย์แนะแนวและ ให้คำปรึกษาด้าน อาชีพ/ นิสิต นักศึกษา
3. การฝึก ประสบการณ์	เพื่อพัฒนาทักษะ การประยุกต์ใช้ ความรู้ในการ ทำงาน และ ส่งเสริมทักษะด้าน อาชีพ	การเรียนรู้แบบ เชื่อมโยงกับการ ทำงาน ผ่านกิจกรรมสร้าง เสริม ประสบการณ์จริง ในการปฏิบัติงาน	โพรไฟล์ ด้าน ประสบการณ์ จากการปฏิบัติ	หลักสูตร/ สาขาวิชา/ ผู้สอน/ สถาน ประกอบการ/ ผู้ประเมินการฝึก ประสบการณ์/ ผู้ฝึกงาน

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

การศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน มีเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมให้กับนิสิต นักศึกษาในการเข้าสู่อาชีพสาขาการท่องเที่ยว ในระดับที่เรียกว่า “บัณฑิตพร้อมใช้” (Work-ready graduate) โดยการศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตและใช้บัณฑิตสาขา การท่องเที่ยวทุกภาคส่วน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการอุดมศึกษา ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารและคณาจารย์หลักสูตรด้านท่องเที่ยว ผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยว และผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยว และนำเสนอเป็น “องค์ประกอบ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว 4 องค์ประกอบ (WISE Model) คือ บัณฑิตมีลักษณะการทำงานที่เหมาะสม มีทักษะการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ได้รับการพัฒนาและ ปลูกฝังในเรื่องคุณภาพส่วนตัว และพร้อมด้วยความรู้ในเชิงวิชาการ โดยมี “การเรียนรู้” เป็น เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการได้งานทำของบัณฑิต กล่าวคือ บัณฑิตที่มี คุณลักษณะเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว จะต้องได้เรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ซึ่งสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนรู้ดังกล่าว จะถูกแสดงอยู่ในผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนตัว ที่เรียกว่า “PAD Profiles” ที่นิสิตนักศึกษา จะต้องรวบรวม และประมวลประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในตลอดช่วงเวลาของการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อแสดงถึงการมีและการได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสม ต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว และจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณารับเข้าทำงานเสนอ ต่อผู้ว่าจ้างงานของตนเองในอนาคต

การนำรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ดังกล่าวไปใช้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียทุกกลุ่ม ดังนี้

(1) นิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว เข้าใจความรับผิดชอบที่ควรมีต่อตนเองในการพัฒนา สามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาด้านตนเองโดยมีคุณลักษณะเป็นฐาน (Attributes based-Self-Development) โดยยึดเอาองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ ท่องเที่ยวเป็นเป้าหมาย สามารถจัดทำ “PAD Profiles” ให้สอดคล้องกับความจำเป็นด้านอาชีพ และ ความต้องการของผู้ประกอบการในฐานะผู้ว่าจ้างงาน มีความก้าวหน้าทางการงาน และมีความมั่นคง ในชีวิตและอาชีพ

(2) หลักสูตรด้านการท่องเที่ยว สามารถนำรูปแบบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการ ปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนานิสิตนักศึกษาที่เป็นรูปธรรม และออกแบบการเรียนรู้โดยมีคุณลักษณะเป็นฐาน (Attributes based-Learning Arrangement)

เพื่อบูรณาการการเรียนการสอน เข้ากับกิจกรรมนอกหลักสูตร และเสริมหลักสูตร สามารถกำหนดแนวทางการจัดการเรียนรู้ วิธีและเทคนิคการเรียนการสอน ที่นำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา และสามารถนำตัวอย่างชุดโครงการไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพสากลและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและสังคม

(3) สถาบันอุดมศึกษา ได้กลยุทธการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน ด้านการพัฒนานิสิตนักศึกษา และด้านการฝึกประสบการณ์ สามารถขยายขอบเขตการนำกลยุทธ์ดังกล่าวไปใช้เป็นกรอบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตในสาขาวิชาอื่นๆ และสามารถกำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลักของสถาบัน ในด้านการพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานของบัณฑิต (Employability Enhancement) เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันในภาพรวมได้

(4) ผู้ใช้บัณฑิต ได้บัณฑิตที่มีคุณลักษณะเหมาะสมต่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยว มีความพร้อมในปฏิบัติงาน มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะด้านต่างๆ ตรงตามความต้องการของสายอาชีพ และผู้ใช้บัณฑิตได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการจัดการศึกษาสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อประโยชน์ในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศอย่างยั่งยืน

(5) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้ทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวระดับปริญญาบัณฑิตที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะแรงงานท่องเที่ยวสากล มีความพร้อมปฏิบัติงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร สามารถแข่งขันกับแรงงานทักษะสูงจากต่างประเทศ และเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

องค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

องค์ประกอบคุณลักษณะ (4)	กลุ่มคุณลักษณะ	รายการคุณลักษณะ (47)	ค่าเฉลี่ย
องค์ประกอบที่ 1			
ลักษณะการทำงาน (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.28)		ตรงต่อเวลา	4.37
		ซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ	4.34
		รับผิดชอบ	4.32
		คุณธรรม จริยธรรม	4.32
		สัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น	4.30
		ร่วมรับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจ	4.30
		บริหารจัดการตนเอง	4.29
		ใส่ใจในรายละเอียด	4.29
		เต็มใจทำงานล่วงเวลา	4.28
		จิตบริการ และน้ำใจไมตรี	4.25
		อารมณ์ดี และมีอารมณ์ขัน	4.25
องค์ประกอบที่ 2			
คุณภาพส่วนบุคคล (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.18)	เจตคติต่องาน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.21)	ยืดหยุ่น และปรับตัว	4.28
		รักในงานบริการ	4.27
		จงรักภักดีต่อองค์กร	4.27
	เจตคติต่อตนเอง (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.18)	รู้จักตัวเอง	4.26
		แยกแยะเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว	4.22
	บุคลิกภาพและการแสดงออก (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.18)	รับรู้ความสามารถของตนเอง	4.21
		สุภาพ เรียบร้อย	4.27
		วาจาไพเราะ อ่อนหวาน	4.25
		บุคลิกและตัวตนเหมาะสมกับงาน	4.22
	ลักษณะในการดำรงชีวิต (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.16)	อ่อนน้อมถ่อมตน	4.29
		มีวินัยและเคารพกฎระเบียบ	4.24
		เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.23
	ทักษะผู้ประกอบการ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.15)	การกล้าตัดสินใจ	4.26
		การสนองตอบต่อสิ่งท้าทาย	4.24
		การมองโลกในแง่ดี	4.20
		การริเริ่มสิ่งใหม่	4.20

องค์ประกอบ คุณลักษณะ (4)	กลุ่มคุณลักษณะ	รายการคุณลักษณะ (47)	ค่าเฉลี่ย
องค์ประกอบที่ 3			
ทักษะการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.10)	ทักษะดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.14)	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.27
		การเรียนรู้สิ่งใหม่	4.27
		การแก้ปัญหา	4.25
	ทักษะผู้นำ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.10)	การรับผิดชอบต่อความผิดพลาด	4.22
		การเคารพหัวหน้างาน	4.22
		การมีปฏิภาณไหวพริบ	4.17
	ทักษะในงาน (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.07)	การจัดการการขาย	4.13
		การจัดการอารมณ์	4.12
		การประชาสัมพันธ์	4.12
		การเจรจาต่อรอง	4.12
		การใช้เทคโนโลยี	4.12
	ทักษะกระบวนการ (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.06)	การอธิบายและนำเสนอ	4.12
		การบริหารเวลา	4.14
		การคิดเชิงระบบ/เป็นเหตุเป็นผล	4.11
การคิดแบบย้อนกลับ		4.09	
		การประเมินอารมณ์ผู้อื่น	4.09
		การสร้างบรรยากาศในการทำงาน	4.08
องค์ประกอบที่ 4			
ความสามารถทางวิชาการ (ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบ = 4.05)	ความสามารถทางปัญญา (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.09)	ความฉลาดทางอารมณ์	4.11
		ความฉลาดทางวัฒนธรรม	4.09
	ความรู้ในสาขาวิชา (ค่าเฉลี่ยกลุ่ม = 4.05)	ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ	4.24

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิต ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ในประเด็นต่อไปนี้

1. WISE Model

คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model) 4 องค์ประกอบ คือ ลักษณะการทำงาน (Working characteristics: W) คุณภาพส่วนบุคคล (Individual quality: I) ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน (Skills for working: S) และความสามารถทางวิชาการ (Educational ability: E)



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ผลการตรวจสอบ

เหมาะสม

มีส่วนที่ควรปรับปรุง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

.....

.....

.....

2. กลยุทธ์การพัฒนา

การบูรณาการงานบริหารวิชาการและงานพัฒนานิสิตนักศึกษา และการกำหนดกลยุทธ์เพื่อดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพ
 ท้องเที่ยว 3 กลยุทธ์ คือ หลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนานิสิตนักศึกษา และการฝึก
 ประสบการณ์

ผลการตรวจสอบ

เหมาะสม

มีส่วนที่ควรปรับปรุง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

.....

.....

.....

3. การจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ และกำหนดเป้าหมายหลักในการจัดการเรียนรู้สำหรับนิสิตนักศึกษาสาขาการ
ท่องเที่ยว ในเรื่อง การให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบอาชีพในโลกปัจจุบัน
การสร้างกระบวนการทัศน์ที่ถูกต้องในการประกอบอาชีพ พัฒนาบุคลิกภาพ และพัฒนาเจตคติต่อตนเอง
และต่องาน และการฝึกประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน และส่งเสริมทักษะด้านอาชีพ เพื่อให้บัณฑิต
นักศึกษาได้เกิดการเรียนรู้ใน 3 มิติ คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพ ผ่านการเรียนการสอนและ
กิจกรรมในชั้นเรียน การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ผ่านกิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมนอก
หลักสูตร และการเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ผ่านกิจกรรมสร้างเสริมประสบการณ์จริงในการ
ปฏิบัติงาน

ผลการตรวจสอบ

เหมาะสม

มีส่วนที่ควรปรับปรุง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

.....

.....

.....

4. การประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ

หลักการประเมินการเรียนรู้ที่นำมาใช้ คือ การประเมินการเรียนรู้โดยมีคุณลักษณะเป็นฐาน การประเมินการเรียนรู้โดยมีงานเป็นฐาน การประเมินการเรียนรู้รายบุคคล และการประเมินการเรียนรู้ด้วยการสะท้อนคิด และการนำหลักฐานแสดงผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Development Profiles: PAD Profiles) มาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ผลการตรวจสอบ

เหมาะสม

มีส่วนที่ควรปรับปรุง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

.....

.....

.....

5. องค์ประกอบผลงานการพัฒนาคุณลักษณะส่วนตัว (PAD Profiles)

PAD Profiles ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล คำปณิธานส่วนบุคคล และไฟล์ฟอของนิสิต นักศึกษา ใน 3 ด้าน ดังนี้

(1) **ไฟล์พัฒนาการวิชาชีพ** ประกอบด้วย รายงานผลการศึกษา ใบแสดงผลการเข้าร่วม กิจกรรม ผลการประเมินทักษะทั่วไป ผลการประเมินทักษะเฉพาะ หลักฐานแสดงการพัฒนาทักษะ แผนอาชีพและเป้าหมายด้านอาชีพ

(2) **ไฟล์ไฟล์คุณภาพส่วนบุคคล** ประกอบด้วย จดหมายรับรองคุณสมบัติ หลักฐานแสดงการพัฒนาคุณภาพส่วนบุคคล อัตชีวประวัติทางปัญญา แผนพัฒนาตนเองและเป้าหมายชีวิต

(3) **ไฟล์ไฟล์ประสบการณ์จากการปฏิบัติ** ประกอบด้วย ผลการประเมินการฝึกปฏิบัติงาน หลักฐานแสดงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผลการวิเคราะห์ตนเอง

ผลการตรวจสอบ

เหมาะสม

มีส่วนที่ควรปรับปรุง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

.....

.....

.....

6. ตัวอย่างโครงการและกิจกรรม

สถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน เพื่อให้บัณฑิตนักศึกษาเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับชีวิตและอาชีพเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง และเรียนรู้แบบเชื่อมโยงกับการทำงาน ด้วยโครงการและกิจกรรมดังนี้

- (1) การวิเคราะห์ตนเองเพื่อเป้าหมายวิชาชีพ
- (2) การพัฒนาทักษะการเรียนรู้และการใช้ชีวิต
- (3) การพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการประกอบอาชีพสาขาท่องเที่ยว ด้วยกิจกรรมนอกชั้นเรียน
- (4) การพัฒนาทักษะผู้นำและการทำงานเป็นทีม
- (5) การเพิ่มพูนประสบการณ์จริงในการทำงาน

ผลการตรวจสอบ

เหมาะสม

มีส่วนที่ควรปรับปรุง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

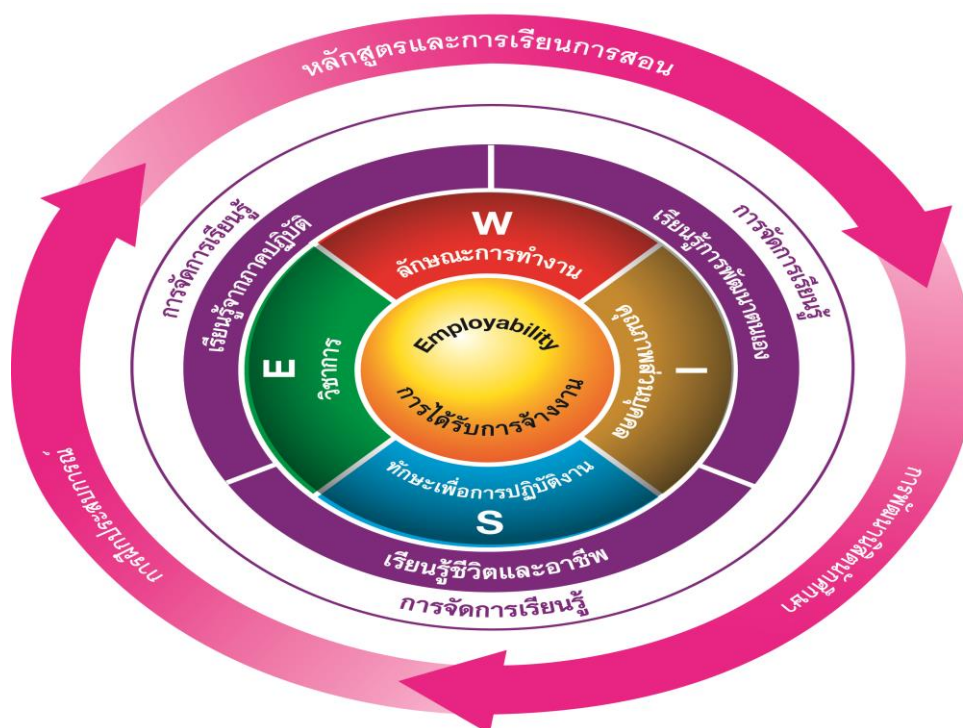
.....

.....

.....

7. รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน

รายละเอียดของรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน ประกอบด้วย คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (WISE Model) กลยุทธ์การพัฒนา การจัดการเรียนรู้ และการประเมินการเรียนรู้และคุณลักษณะ



ผลการตรวจสอบ

เหมาะสม

มีส่วนที่ควรปรับปรุง โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

.....

.....

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- เอกสาร 1 ค แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว
เรื่อง คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
- เอกสาร 2 ค แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา
เรื่อง คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
- เอกสาร 3 ค แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว
เรื่อง คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
- เอกสาร 4 ค แบบสอบถาม สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว
เรื่อง คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
- เอกสาร 5 ค ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

เอกสาร 1 ค

แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว เรื่อง คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในรวบรวมข้อมูลสภาพปัจจุบัน และแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยว เพื่อประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน” การตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน 11 ข้อคำถาม

ทั้งนี้ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของท่าน จะเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างสูง และหวังจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 3 แนวโน้มคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (Graduates' Employability Attributes for Tourism Professionals) หมายถึง คุณลักษณะของบัณฑิตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (Career Success) และความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Advancement) สาขาการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านวิชาการ (Academic Abilities) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performing Abilities) และคุณภาพ ส่วนตน (Personal Qualities)

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อ-นามสกุล.....ตำแหน่ง.....

วันที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 3 แนวโน้มคุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้ปฏิบัติในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน ในประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทแวดล้อม และกระแสการเปลี่ยนแปลงใดบ้าง ที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย และภูมิภาคอาเซียน และแต่ละบริบทส่งผลอย่างไร
2. ท่านคาดการณ์ว่า การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนโดยสมบูรณ์ ในปี พ.ศ. 2558 นั้น จะส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงาน และความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิตไทยสาขาการท่องเที่ยวอย่างไรบ้าง
3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อ นโยบายและการดำเนินการเพื่อพัฒนาบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบัน
4. นอกเหนือความเป็นประชาคมอาเซียนแล้ว ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลโดยตรงต่อวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว เช่น มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ของกลุ่มสมาชิกอาเซียน
5. ปัจจัยที่กล่าวถึงในข้อ 4 ข้างต้น ส่งผลอย่างไรต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว
6. ใครควรมีบทบาทในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการดำเนินงานทำของบัณฑิตสาขาท่องเที่ยว และแต่ละฝ่าย ควรมีบทบาทสำคัญด้านใดหรือประเด็นใด
7. ท่านคิดว่า ต่อองค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพสาขาการท่องเที่ยวข้างล่างนี้เหมาะสมเพียงใด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร
 - 7.1 ความสามารถด้านวิชาการ
 - 7.1.1 ความรู้ความเข้าใจในสาขาวิชา
 - 7.1.2 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรม
 - 7.1.3 ความสามารถทางปัญญา
 - 7.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 7.2.1 ความรู้ในการเข้าสู่ระบบงาน

7.2.2 ความสามารถในการทำงาน (ทักษะหลัก ทักษะกระบวนการ ทักษะ
ดำเนินงาน)

7.2.3 ทักษะการเป็นผู้นำ

7.2.4 ความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการ

7.3 คุณภาพส่วนตัว

7.3.1 เจตคติที่เหมาะสมต่อตนเองและต่องาน

7.3.2 บุคลิกภาพและการแสดงออก

7.3.3 ลักษณะในการทำงาน

7.3.4 ลักษณะในการดำรงชีวิต

8. เมื่อเปรียบเทียบกับสาขาอาชีพอื่นๆ แล้ว บุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาท่องเที่ยวควรมี
คุณลักษณะเฉพาะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพอย่างไรบ้าง เพราะเหตุใด

9. ท่านมีความคิดเห็นว่า บัณฑิตสาขาท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบัน มีคุณสมบัติ สมรรถนะ และ
คุณลักษณะเหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตเพียงใด และเพราะเหตุใด

9.1 คุณลักษณะด้านใดที่เป็นจุดแข็งของบัณฑิตไทยสาขาท่องเที่ยว

9.2 คุณลักษณะด้านใดที่เป็นจุดอ่อนของบัณฑิตไทยสาขาท่องเที่ยว

9.3 ข้อเสนอแนะเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาให้บัณฑิตสาขาท่องเที่ยวมีคุณลักษณะ
เหมาะสมตามความต้องการของโลกอาชีพ

10. จากประสบการณ์ของท่าน สถาบันอุดมศึกษาแห่งใดบ้างทั้งของไทยและในต่างประเทศที่มีการ
ดำเนินงานด้านการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพให้กับบัณฑิตได้ดี และสามารถเป็น
ตัวอย่างของแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน สำหรับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ได้

11. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาการ
ท่องเที่ยวอย่างไรบ้าง

เอกสาร 2 ค

แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษา เรื่อง คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในรวบรวมข้อมูลสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับภาพรวมการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว และองค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน” การตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นคำถามแบบปลายเปิด เต็มคำ และเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ตอน และ 6 หน้ากระดาษ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการระบุถึงชื่อสถาบันการศึกษา

ทั้งนี้ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของท่าน จะเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างสูง และหวังจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบัน และผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 3 การดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 องค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (Graduates' Employability Attributes for Tourism Professionals) หมายถึง คุณลักษณะของบัณฑิตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (Career Success) และความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Advancement) สาขาการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านวิชาการ (Academic Abilities) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performing Abilities) และคุณภาพ ส่วนตน (Personal Qualities)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบัน และผู้ให้ข้อมูล

1. ชื่อ-นามสกุล

.....

2. ตำแหน่งของท่านในสถาบันอุดมศึกษา

.....

3. ชื่อสถาบันอุดมศึกษา

.....

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง.....

ตอนที่ 3 การดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว
คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านตามประเด็นคำถามต่อไปนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาของท่านมีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพและทักษะการทำงานของนิสิตนักศึกษา ตลอดจนการส่งเสริมการดำเนินงานทำของบัณฑิตไว้ในลักษณะใด

2. ลักษณะของยุทธศาสตร์ในข้อ 1 มีลักษณะใด

(.....) 2.1 เป็นยุทธศาสตร์ที่เฉพาะเจาะจง

(.....) 2.2 เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ด้านการจัดการเรียนการสอน

(.....) 2.3 เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนานิสิตนักศึกษา

(.....) 2.4 เป็นยุทธศาสตร์ด้านอื่นๆ

3. ท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นเรื่องความเหมาะสมของยุทธศาสตร์ข้างต้นอย่างไรบ้าง

4. ในสถาบันอุดมศึกษาของท่าน งานด้านการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพ มีหน่วยงานรับผิดชอบ และกำหนดขอบข่ายความรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานชัดเจนมากน้อยเพียงใด

5. การพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพในสถาบันของท่าน มีการดำเนินงานในลักษณะใด

(.....) 5.1 การจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน/ การจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์

(.....) 5.2 การให้คำปรึกษาและกิจกรรมแนะแนวอาชีพตามสาขาวิชา

(.....) 5.3 การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อนของนิสิตนักศึกษา

(.....) 5.4 การจัดหาแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ / สถานที่ฝึกงานให้กับนิสิตนักศึกษา

(.....) 5.5 การประเมินระดับคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพ

6. กิจกรรม/โครงการเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพของบัณฑิตในสถาบันอุดมศึกษาของท่านเป็นกิจกรรมในหลักสูตร หรือเสริมหลักสูตร และมีหน่วยกิตรองรับหรือไม่ (ถ้าไม่มี สถาบันมีการบันทึกหลักฐานการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างไร)

7. สถาบันอุดมศึกษาของท่าน จัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ในการทำงานของนิสิตนักศึกษาเป็นลักษณะใด

(.....) 7.1 มีส่วนร่วมและเป็นผู้นำกลุ่ม/ ชมรม

(.....) 7.2 กิจกรรมเรียนรู้ผ่านงานบริการ (Service Learning)

(.....) 7.3 ทำงานอาสาสมัครช่วยเหลือสังคมและชุมชน (Volunteer)

(.....) 7.4 การทำงานในสถาบันอุดมศึกษา (ไม่ได้รับค่าตอบแทน)

(.....) 7.5 การทำงานในสถาบันอุดมศึกษา (ได้รับค่าตอบแทน)

8. กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตเพื่อการประกอบอาชีพให้กับนิสิตนักศึกษาในสถาบันของท่าน มีการดำเนินงานในรูปแบบใด

(.....) 8.1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ (.....) 8.2 กิจกรรมกลุ่ม

(.....) 8.3 ออนไลน์ (.....) 8.4 การฝึกปฏิบัติงานจริง

(.....) 8.5 แทรกอยู่ในการเรียนการสอนปกติ (.....) 8.6 หลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะ

เฉพาะ

(.....) 8.7 อื่นๆ โปรดระบุ

.....

9. แหล่งงบประมาณเพื่อการดำเนินกิจกรรมในข้อ 6-8 ได้มาจากแหล่งใด

(.....) 9.1 สถาบันให้งบประมาณสนับสนุนทั้งหมด

(.....) 9.2 สถาบันให้งบประมาณสนับสนุนบางส่วน

(.....) 9.3 ใช้งบประมาณจากการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการรับบริการเพิ่มเติม

(.....) 9.4 ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสถานประกอบการ/ ธุรกิจ

(.....) 9.5 อื่นๆ โปรดระบุ

.....

10. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงบประมาณสนับสนุนในเรื่องนี้อย่างไร
11. แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเตรียมความพร้อมบัณฑิตในการเข้าสู่โลกอาชีพของสถาบันอุดมศึกษาของท่าน คือ

ตอนที่ 4 องค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

12. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อองค์ประกอบคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวเหล่านี้

12.1 ความสามารถด้านวิชาการ

- 12.1.1 ความรู้ความเข้าใจในสาขาวิชา
- 12.1.2 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรม
- 12.1.3 ความสามารถทางปัญญา

12.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน

- 12.2.1 ความรู้ในการเข้าสู่ระบบงาน
- 12.2.2 ความสามารถในการทำงาน (ทักษะหลัก ทักษะกระบวนการ ทักษะดำเนินงาน)

- 12.2.3 ทักษะการเป็นผู้นำ
- 12.2.4 ความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการ

12.3 คุณภาพส่วนตัว

- 12.3.1 เจตคติที่เหมาะสมต่อตนเองและต่องาน
- 12.3.2 บุคลิกภาพและการแสดงออก
- 12.3.3 ลักษณะในการทำงาน
- 12.3.4 ลักษณะในการดำรงชีวิต

13. เมื่อเปรียบเทียบกับสาขาอาชีพอื่นๆ แล้ว บุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาท่องเที่ยวควรมีคุณลักษณะเฉพาะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพอย่างไรบ้าง เพราะเหตุใด

14. ท่านมีความคิดเห็นที่ บัณฑิตสาขาท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบัน มีคุณสมบัติ สมรรถนะ และคุณลักษณะเหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตเพียงใด และเพราะเหตุใด

- 14.1 คุณลักษณะด้านใดที่เป็นจุดแข็งของบัณฑิตไทยสาขาท่องเที่ยว
- 14.2 คุณลักษณะด้านใดที่เป็นจุดอ่อนของบัณฑิตไทยสาขาท่องเที่ยว

14.3 ข้อเสนอแนะเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาให้บัณฑิตสาขาท่องเที่ยวมีคุณลักษณะเหมาะสมตามความต้องการของโลกอาชีพ

15. ในความคิดเห็นของท่าน ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการ และอุตสาหกรรมในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาในรูปแบบใดบ้าง

16. จากประสบการณ์ของท่าน สถาบันอุดมศึกษาแห่งใดบ้างทั้งของไทยและในต่างประเทศที่มีการดำเนินงานด้านการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพให้กับบัณฑิตได้ดี และสามารถเป็นตัวอย่างของแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน สำหรับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ได้

17. ในความคิดเห็นของท่าน ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการ และอุตสาหกรรมในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาในรูปแบบใดบ้าง

18. ท่านมีความคิดเห็นว่า สถาบันอุดมศึกษาไทยสามารถดำเนินการเพิ่มเติมจากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้ อย่างไรบ้าง เพื่อส่งเสริมให้บัณฑิตสาขาท่องเที่ยวมีคุณลักษณะเหมาะสมตามความต้องการของโลกอาชีพ

เอกสาร 3 ค

แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว เรื่อง คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในรวบรวมข้อมูลสภาพปัจจุบัน และแนวโน้มด้านทรัพยากรบุคคลในสาขาการท่องเที่ยว เพื่อประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว และข้อมูลความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน” การตอบแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ เป็นคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วย 5 ตอน

ทั้งนี้ข้อมูลจากการให้สัมภาษณ์ของท่าน จะเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างสูง และหวังจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 3 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 4 ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 5 การดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (Graduates' Employability Attributes for Tourism Professionals) หมายถึง คุณลักษณะของบัณฑิตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (Career Success) และความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Advancement) สาขาการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านวิชาการ (Academic Abilities) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performing Abilities) และคุณภาพ ส่วนตน (Personal Qualities)

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ-นามสกุล

.....

2. ตำแหน่ง

.....

3. ชื่อองค์กร/ บริษัท

.....

4. ลักษณะธุรกิจ

.....

.....

ตอนที่ 3 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในสายอาชีพท่องเที่ยว**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในประเด็นต่อไปนี้

1. กระแสการเปลี่ยนแปลงใดบ้าง ที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย และแต่ละการเปลี่ยนแปลงส่งผลอย่างไร

2. ท่านคาดการณ์ว่า การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนโดยสมบูรณ์ในปี พ.ศ. 2558 จะส่งผลอย่างไรต่อการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย และอาเซียน

3. ท่านคิดว่า รายการมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ที่จัดทำขึ้นโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว ที่ระบุสมรรถนะหลัก 5 ข้อ และสมรรถนะทั่วไป 8 ข้อสำหรับบุคลากรสาขาธุรกิจท่องเที่ยว ไว้ตามข้อความข้างล่าง มีความหมายเหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้เพียงใด

3.1 สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย

3.1.1 การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

3.1.2 การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม

3.1.3 การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย

3.1.4 การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน

3.1.5 การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ

3.2 สมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วย

- 3.2.1 สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์
- 3.2.2 ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป
- 3.2.3 ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
- 3.2.4 เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- 3.2.5 ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
- 3.2.6 ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
- 3.2.7 บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- 3.2.8 สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นได้

4. นอกจากเหนือจากรายการสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไปที่กล่าวถึงในข้อ 3 แล้ว ท่านมีความคิดว่าบัณฑิต ในสาขาที่องเทียวควรมีคุณลักษณะเพื่อการประกอบอาชีพอย่างไรบ้าง

5. ท่านคิดว่า องค์กรประกอบคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพที่องเทียว ข้างล่างนี้ เหมาะสมเพียงใด และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไร

5.1 ความสามารถด้านวิชาการ

- 5.1.1 ความรู้ความเข้าใจในสาขาวิชา
- 5.1.2 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรม
- 5.1.3 ความสามารถทางปัญญา

5.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน

- 5.2.1 ความรู้ในการเข้าสู่ระบบงาน
- 5.2.2 ความสามารถในการทำงาน (ทักษะหลัก ทักษะกระบวนการ ทักษะดำเนินงาน)
- 5.2.3 ทักษะการเป็นผู้นำ
- 5.2.4 ความสามารถในการเป็นผู้ประกอบการ

5.3 คุณภาพส่วนตัว

- 5.3.1 เจตคติที่เหมาะสมต่อตนเองและต่องาน
- 5.3.2 บุคลิกภาพและการแสดงออก
- 5.3.3 ลักษณะในการทำงาน
- 5.3.4 ลักษณะในการดำรงชีวิต

6. เมื่อเปรียบเทียบกับสาขาอาชีพอื่นๆ แล้ว บุคคลผู้ประกอบอาชีพในสาขาท่องเที่ยวควรมีคุณลักษณะเฉพาะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพอย่างไรบ้าง เพราะเหตุใด
7. ท่านมีความคิดเห็นว่า บัณฑิตสาขาท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบัน มีคุณสมบัติ สมรรถนะ และคุณลักษณะเหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตเพียงใด และเพราะเหตุใด
 - 7.1 คุณลักษณะด้านใดที่เป็นจุดแข็งของบัณฑิตไทยสาขาท่องเที่ยว
 - 7.2 คุณลักษณะด้านใดที่เป็นจุดอ่อนของบัณฑิตไทยสาขาท่องเที่ยว
8. ในความคิดเห็นของท่าน ภาครัฐกิจ ผู้ประกอบการ และอุตสาหกรรมในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียควรมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาในรูปแบบใดบ้าง
9. จากประสบการณ์ของท่าน สถาบันอุดมศึกษาแห่งใดบ้างทั้งของไทยและในต่างประเทศที่มีการดำเนินงานด้านการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกอาชีพให้กับบัณฑิตได้ดี และสามารถเป็นตัวอย่างของแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน สำหรับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ได้

ตอนที่ 4 ความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คำชี้แจง ในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว โปรดให้ความเห็นในข้อต่อไปนี้

1. โปรดจัดลำดับความสำคัญตามเกณฑ์คุณสมบัติและเงื่อนไขในการพิจารณาคัดเลือกคนเข้าทำงานในองค์กรของท่าน
2. จากประสบการณ์ของท่าน ช่องทางใดมีประสิทธิภาพที่สุดในการคัดกรองบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรของท่าน (สมัครโดยตรง/ มีคนแนะนำ/ คัดเลือกจากผู้เคยฝึกงาน/ บริษัทจัดหางาน/ เข้าสัมภาษณ์นักศึกษา ณ สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ฯลฯ) เพราะเหตุใด
3. ท่านมีรูปแบบการดำเนินงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรของท่านอย่างไรบ้าง
4. ในความคิดเห็นของท่าน การดำเนินงานเพื่อผลิตบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาไทยในปัจจุบัน เป็นอย่างไร

5. ในความคิดเห็นของท่าน ภาครุรกิจ ผู้ประกอบการ และอุตสาหกรรมในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาในรูปแบบใดบ้าง (เช่น ด้านการคัดเลือกเข้าศึกษาในหลักสูตร/ ด้านการพัฒนาหลักสูตร/ ด้านการบริหารหลักสูตร/ ด้านการเรียนการสอน/ ด้านการฝึกประสบการณ์/ ด้านการประเมินคุณภาพบัณฑิต/ ด้านการคัดเลือกเข้าสู่สถานประกอบการ ฯลฯ)

6. ท่านหรือบุคลากรในองค์กรของท่าน ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของสถาบันอุดมศึกษา และกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในรูปแบบใดบ้าง

7. ท่านคิดว่า สถาบันอุดมศึกษาไทยสามารถดำเนินการเพิ่มเติมจากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้ อย่างไรบ้าง เพื่อส่งเสริมให้บัณฑิตสาขาท่องเที่ยวมีคุณลักษณะเหมาะสมตามความต้องการสถานประกอบการ

ตอนที่ 5 การดำเนินงานเพื่อเตรียมความพร้อมด้านอาชีพให้กับบัณฑิตสาขาท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษา

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อกิจกรรมของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีระดับความคิดเห็นเป็นค่าตัวเลขตามความหมายดังนี้

5 หมายถึง มีการดำเนินงาน**มากที่สุด**

4 หมายถึง มีการดำเนินงาน**มาก**

3 หมายถึง มีการดำเนินงาน**ปานกลาง**

2 หมายถึง มีการดำเนินงาน**น้อย**

1 หมายถึง มีการดำเนินงาน**น้อยที่สุด**

กิจกรรม	ระดับการดำเนินงาน				
	5	4	3	2	1
1. การเสริมสร้างประสบการณ์อาชีพให้กับนิสิตนักศึกษา					
1.1 การให้และความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในสาขาการ ท่องเที่ยว					
1.2 การให้คำปรึกษาด้านการริเริ่มธุรกิจ (Business Start-up) แก่นิสิต นักศึกษา					
1.3 การชี้ให้นิสิตนักศึกษาเห็นความสำคัญของการพัฒนาทักษะด้าน อาชีพและด้านสังคม					
1.4 การคัดเลือกนักศึกษาให้เหมาะสมกับแหล่งฝึกประสบการณ์					
1.5 การจัดหาแหล่งฝึกงาน และฝึกประสบการณ์					
1.6 การจ้างงานระยะสั้น และการฝึกปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายในของ สถาบันอุดมศึกษา					
1.7 การเปิดโอกาสให้นักศึกษาทำงานเพื่อหารายได้นอกเวลาเรียน (Part- time working)					
1.8 การส่งเสริมการดำเนินงานเพื่อจัดตั้งบริษัทจำลอง					
1.9 การกระตุ้นให้นิสิตนักศึกษาเห็นความสำคัญของการทำงานอาสาสมัคร					
1.10 การส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านงานบริการ (Service learning)					
อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2. การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจในการจัด การศึกษา					
2.1 ด้านการพัฒนาหลักสูตร					
2.2 ด้านการบริหารหลักสูตร					
2.3 ด้านการจัดการเรียนการสอน					
2.4 ด้านการประเมินคุณภาพบัณฑิต					
อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

กิจกรรม	ระดับการดำเนินงาน				
	5	4	3	2	1
3. การเพิ่มโอกาสในการได้รับการจ้างงานของนิสิตนักศึกษา					
3.1 การจัดกิจกรรมตลาดแรงงาน					
3.2 การจัดกิจกรรมสัมภาษณ์นิสิตนักศึกษา เพื่อคัดเลือกเข้าทำงานหลังสำเร็จการศึกษา					
3.3 การสร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอกและผู้ประกอบการ					
3.4 การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายศิษย์เก่า เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าสู่งานด้วยระบบแนะนำ					
3.5 การจูงใจและส่งเสริมให้บัณฑิตเข้ารับการ studia ต่อในระดับที่สูงขึ้น					
อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษาสาขาท่องเที่ยว

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสาร 4 ค
แบบสอบถาม สำหรับผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจนำเที่ยว
เรื่อง คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถในการนำความรู้จากรายวิชาในหลักสูตรท่องเที่ยวและหลักสูตรมัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพ และข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน” การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ เป็นคำถามแบบปลายเปิด เต็มคำ และเลือกตอบ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ตอน และ 11 หน้ากระดาษ ผู้วิจัย นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการระบุถึงชื่อสถานประกอบการ

ทั้งนี้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่าน จะเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างสูง และหวังจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 2 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การนำความรู้จากรายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพ

ตอนที่ 4 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

ตอนที่ 1 คำจำกัดความของ คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คุณลักษณะบัณฑิตที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว (Graduates' Employability Attributes for Tourism Professionals) หมายถึง คุณลักษณะของบัณฑิตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพ (Career Success) และความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Advancement) สาขาการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถด้านวิชาการ (Academic Abilities) ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performing Abilities) และคุณภาพ ส่วนตน (Personal Qualities)

ตอนที่ 2 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง (.....) หน้าข้อความที่ตรงกับ
สถานภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

(.....) 1. ชาย

(.....) 2. หญิง

2. อายุ

(.....) 1. ต่ำกว่า 23 ปี

(.....) 2. อายุ 23-25 ปี

(.....) 3. อายุ 26-28 ปี

(.....) 4. อายุ 29 ปีขึ้นไป

3. สาขาวิชา / แขนง / วิชาเอกที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

(.....) 1. การท่องเที่ยว

(.....) 2. การโรงแรม/ ธุรกิจโรงแรม

(.....) 3. การบริการ/ ธุรกิจบริการ

(.....) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจนำเที่ยว

(.....) 1. ต่ำกว่า 1 ปี

(.....) 2. 1-2 ปี

(.....) 3. 3-4 ปี

(.....) 4. 5 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

(.....) 1. ผู้จัดการทั่วไป/สาขา

(.....) 2. ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย

(.....) 3. พนักงาน

(.....) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ประเภทของธุรกิจนำเที่ยวที่ท่านประกอบอาชีพ

(.....) 1. ประเภททั่วไป (Outbound)

(.....) 2. ประเภทนำเที่ยวจากต่างประเทศ (Inbound)

(.....) 3. ประเภทภายในประเทศ (Domestic)

(.....) 4. ประเภทเฉพาะพื้นที่

(.....) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 การนำความรู้จากรายวิชาในหลักสูตรการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ไปใช้ในการประกอบอาชีพ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นต่อความรู้จากแต่ละรายวิชาที่ท่านสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ

- 5 หมายถึง สามารถนำไปใช้ได้มากที่สุด
 4 หมายถึง สามารถนำไปใช้ได้มาก
 3 หมายถึง สามารถนำไปใช้ได้ปานกลาง
 2 หมายถึง สามารถนำไปใช้น้อย
 1 หมายถึง สามารถนำไปใช้น้อยที่สุด

รายวิชา	ระดับการนำไปใช้				
	5	4	3	2	1
1. วิชาศึกษาทั่วไป					
1.1 การจัดการและภาวะผู้นำ					
1.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์					
1.3 การวางแผนและการควบคุมระบบงาน					
1.4 การบริหารต้นทุนและงบประมาณ					
1.5 พฤติกรรมองค์การ					
1.6 สังคมไทยร่วมสมัย					
1.7 เหตุการณ์โลกร่วมสมัย					
1.8 สุนทรียภาพเพื่อการดำรงชีวิต					
1.9 ศิลปะการดำรงชีวิต					
1.10 จิตวิทยาเพื่อการพัฒนาตน					
1.11 การคิดและการตัดสินใจ					
1.12 จริยศาสตร์					
2. วิชาพื้นฐานวิชาชีพ					
2.1 จิตวิทยาในอุตสาหกรรมบริการ					
2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวและการโรงแรม					
2.3 จรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมายสำหรับการท่องเที่ยวและการโรงแรม					
2.4 พฤติกรรมและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมการท่องเที่ยว					

รายวิชา	ระดับการนำไปใช้				
	5	4	3	2	1
2. วิชาพื้นฐานวิชาชีพ (ต่อ)					
2.5 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและบริการ					
2.6 การจัดการทรัพยากรมนุษย์สำหรับการท่องเที่ยวและบริการ					
2.7 ภาษาอังกฤษสำหรับมัคคุเทศก์					
2.8 อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ					
2.9 การดำเนินงานธุรกิจที่พักแรม					
2.10 การเป็นผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ					
3. วิชาเฉพาะบังคับ					
3.1 การวิจัยสำหรับการท่องเที่ยว					
3.2 การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน					
3.3 การวางแผนและการจัดนำเที่ยว					
3.4 ประวัติศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยว					
3.5 ศิลปวัฒนธรรมไทยเพื่อการท่องเที่ยว					
3.6 ภูมิศาสตร์ไทยเพื่อการท่องเที่ยว					
3.7 การจัดการธุรกิจนำเที่ยว					
3.8 การสัมมนาการท่องเที่ยว					
3.9 การอนุรักษ์และการพัฒนาทรัพยากรทางการท่องเที่ยว					
3.10 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจการบินและการสำรองตั๋วเครื่องบิน					
3.11 โลจิสติกส์สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว					
3.12 การตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจนำเที่ยว					
3.13 การตลาดเชิงกลยุทธ์สำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว					
3.14 หลักการมัคคุเทศก์					
3.15 การบัญชีและการจัดการทางการเงินสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว					
3.16 สหกิจศึกษาการจัดการการท่องเที่ยว					
3.17 จริยธรรมทางวิชาชีพการท่องเที่ยว					
3.18 จิตวิทยาการให้บริการ					
3.19 การสื่อสารเชิงธุรกิจ					

รายวิชา	ระดับการนำไปใช้				
	5	4	3	2	1
4. วิชาเฉพาะเลือก					
4.1 การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยของการท่องเที่ยว					
4.2 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานบริการ					
4.3 ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจการท่องเที่ยว					
4.4 ภาษาอังกฤษในสำนักงานธุรกิจนำเที่ยว					
4.5 ประวัติศาสตร์สากลเพื่อการนำเที่ยว					
4.6 สุนทรียศาสตร์และการสื่อความหมายทางการท่องเที่ยว					
4.7 การท่องเที่ยวเพื่อการสนใจพิเศษ					
4.8 การท่องเที่ยวทางเลือก					
4.9 การท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียน					
4.10 การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ					
4.11 การท่องเที่ยวเขตเมือง					
4.12 การบินการจัดงานเทศกาลและกิจกรรมพิเศษ					
4.13 การจัดการบริการสำหรับธุรกิจ					
4.14 การจัดการธุรกิจเพื่อการพักผ่อนและบันเทิง					
4.15 การจัดการประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล					
4.16 การจัดการธุรกิจเรือสำราญ					
4.17 การจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ					
4.18 การจัดการท่องเที่ยวทางทะเล					
4.19 การจัดการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม					
4.20 การจัดการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ					
4.21 การจัดการกิจกรรมนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว					
4.22 การปฏิบัติงานของผู้นำเที่ยว					
4.23 หลักการวางแผนและอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่					
4.24 สังคมวิทยาเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว					
4.25 การจัดการและการตลาดสำหรับสถานที่ท่องเที่ยว					
4.26 เศรษฐศาสตร์ทางการท่องเที่ยว					

รายวิชา	ระดับการนำไปใช้				
	5	4	3	2	1
4. วิชาเฉพาะเลือก (ต่อ)					
4.27 การวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงมหรหรรรม					
4.28 การถ่ายภาพดิจิทัลเพื่อการท่องเที่ยว					
4.29 การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์					
4.30 การจัดการงานบริการส่วนหน้าและงานแม่บ้าน					
4.31 การวางแผนเครื่องดื่ม					
4.32 การจัดการอาหาร					
5. วิชาภาษาต่างประเทศเพื่องานอาชีพ					
5.1 ภาษาญี่ปุ่น					
5.2 ภาษาจีน					
5.3 ภาษาฝรั่งเศส					
5.4 ภาษาเยอรมัน					
5.5 ภาษารัสเซีย					
5.6 ภาษาเกาหลี					
5.7 ภาษาเวียดนาม					
5.8 ภาษาอาหรับ					
5.9 ภาษาอินโดนีเซีย					
5.10 ภาษาเขมร					
6. วิชาในหลักสูตรมัคคุเทศก์					
6.1 วิชาความรู้พื้นฐาน					
6.1.1 การท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล					
6.1.2 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทย					
6.1.3 จิตวิทยาการบริการและมนุษยสัมพันธ์					
6.1.4 วาทศิลป์ (การฝึกพูดในที่ชุมชน)					
6.1.5 กฎหมายเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ทั่วไป					
6.1.6 สถานการณ์เศรษฐกิจ สังคมและการเมืองในปัจจุบัน					
6.1.7 ระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติ					
6.1.8 ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว					

รายวิชา	ระดับการนำไปใช้				
	5	4	3	2	1
6. วิชาในหลักสูตรมัธยมศึกษา (ต่อ)					
6.1.9 การคิดวิเคราะห์เชิงบูรณาการเพื่อการท่องเที่ยว					
6.2 วิชาความรู้เฉพาะอาชีพ					
6.2.1 บทบาทหน้าที่ จรรยาบรรณและวิถีปฏิบัติของมัธยมศึกษาทั่วไป					
6.2.2 สังคมไทย					
6.2.3 วัฒนธรรมไทย					
6.2.4 พุทธศาสนา และศาสนาอื่นๆ ในประเทศไทย					
6.2.5 ประวัติศาสตร์ศิลปะและโบราณคดีในประเทศไทย					
6.2.6 วรรณคดีไทยเพื่อการท่องเที่ยว					
6.2.7 นาฏศิลป์และดนตรีไทย					
6.2.8 เทศกาลและงานประเพณีไทย					
6.2.9 อาหาร ขนมและผลไม้ไทย					
6.2.10 มรดกและภูมิปัญญาไทย					
6.2.11 ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทยและการอนุรักษ์					
6.2.12 หลักการจัดการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน					
6.2.13 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการของสายการบินและ ธนาคาร					

ตอนที่ 4 คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นต่อความสำคัญของคุณลักษณะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

- 5 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสำคัญมาก
- 3 หมายถึง มีความสำคัญปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสำคัญน้อย
- 1 หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด

ข้อความ		ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
A1	ความสามารถด้านวิชาการ					
A1B1	ความรู้ความเข้าใจในสาขาวิชา					
A1B1C1	ความรู้และทักษะภาษาอังกฤษ					
A1B1C2	ความรู้ภาษาของประเทศอาเซียน					
A1B1C3	ความรู้เฉพาะสาขาวิชา/ เชิงทฤษฎี					
A1B1C4	ความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ					
A1B1C5	ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรม					
A1B1C6	ความรู้เกี่ยวกับงานพิธีการสำหรับธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว					
A1B1C7	ความรู้ด้านประวัติศาสตร์, ภูมิศาสตร์, แหล่งท่องเที่ยว, ประเพณี, เรื่องท้องถิ่น					
A1B1C8	ความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในสาขาท่องเที่ยว					
A1B1C9	ความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและ วัฒนธรรม					
A1B2	ความสามารถทางปัญญา					
A1B2C10	ความฉลาดทางอารมณ์					
A1B2C11	ความฉลาดทางวัฒนธรรม					
A1B2C12	การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว					
A1B3	ความรอบรู้					
A1B3C13	ความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ					
A1B3C14	ความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง					
A1B3C15	ความรอบรู้เกี่ยวกับความเป็นไปของโลก					
A2	ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
A2B4	ทักษะในการทำงาน					
A2B4C1	การจัดการการขาย					
A2B4C2	การประชาสัมพันธ์					
A2B4C3	การตอบคำถามและแนะนำ					
A2B4C4	การเจรจาต่อรอง					
A2B4C5	การจัดการอารมณ์/ ความโกรธ					

ข้อความ		ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
A2B4	ทักษะในการทำงาน (ต่อ)					
A2B4C6	การใช้คอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยี					
A2B4C7	การเข้าถึงและประเมินข้อมูล/ สื่อ					
A2B4C8	การสื่อสาร/ การใช้ภาษา (ฟัง, พูด)					
A2B4C9	การอธิบายและการนำเสนอ (พูด, เขียน)					
A2B4C10	การคำนวณและตัวเลข					
A2B5	ทักษะกระบวนการ					
A2B5C1	การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
A2B5C2	การบริหารเวลา					
A2B5C3	การประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น					
A2B5C4	การวางแผน					
A2B5C5	การคิดขั้นสูง (วิเคราะห์/ สังเคราะห์/ วิพากษ์/ สร้างสรรค์)					
A2B5C6	การสะท้อนคิดและการประเมิน					
A2B5C7	การทำงานอย่างมีกลยุทธ์					
A2B5C8	การคิดเชิงระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล					
A2B5C9	การคิดแบบย้อนกลับ					
A2B6	ทักษะดำเนินงาน					
A2B6C1	การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน					
A2B6C2	การบริการลูกค้าตามสถานการณ์					
A2B6C3	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
A2B6C4	การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม					
A2B6C5	การเข้าสังคม					
A2B6C6	การโน้มน้าวจิตใจ					
A2B6C7	ความอดทนต่อสภาวะตึงเครียด					
A2B6C8	การบริหารและการจัดการ (ทรัพยากร, ความเสี่ยง, ความขัดแย้ง)					
A2B6C9	การทำงานเป็นทีม/ ร่วมกับผู้อื่น					
A2B6C10	ทักษะระหว่างบุคคล					
A2B6C11	การทำงานด้วยตนเอง/ โดยอิสระ					
A2B6C12	การทำงานข้ามวัฒนธรรม					
A2B6C13	ทักษะการแก้ปัญหา					
A2B6C14	ความสามารถการเรียนรู้สิ่งใหม่					
A2B6C15	ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้					

ข้อความ		ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
A2B7	ทักษะการเป็นผู้นำ					
A2B7C1	การนำเสนอตนเอง					
A2B7C2	การสร้างความประทับใจ					
A2B7C3	การมีหลักเกณฑ์ในการทำงาน					
A2B7C4	การแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในงาน					
A2B7C5	การเคารพหัวหน้างาน					
A2B7C6	การให้คำแนะนำผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา					
A2B7C7	การเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กร					
A2B7C8	การรับฟังเสียงสะท้อนและความคิดเห็นจากทีมงาน					
A2B7C9	การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (ชักจูง, โน้มน้าว, กระตุ้น)					
A2B7C10	การกำกับบุคคลอื่น					
A2B7C11	ความพอใจในการเป็นผู้ให้					
A2B7C12	ความมีปฏิภาณไหวพริบ					
A2B8	ทักษะผู้ประกอบการ					
A2B8C1	การใช้ภาษากาย					
A2B8C2	การมีมุมมองเชิงธุรกิจ					
A2B8C3	การมองเห็นและการใช้ประโยชน์จากโอกาส					
A2B8C4	การกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน					
A2B8C5	การปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นตลอดเวลา					
A2B8C6	การเลือกหาทีมงานที่ไว้ใจได้					
A2B8C7	การคำนึงถึงการประหยัดและความคุ้มค่า					
A2B8C8	การสร้างเครือข่ายในการทำงาน					
A2B8C9	การมองโลกในแง่ดี					
A2B8C10	การริเริ่มสิ่งใหม่					
A2B8C11	การสนองตอบต่อสิ่งท้าทายใหม่ๆ					
A2B8C12	การกล้าตัดสินใจ					
A3	คุณภาพส่วนตัว					
A3B12	เจตคติต่อตนเอง					
A3B12C1	การรู้จักตัวเอง					
A3B12C2	การรับรู้ความสามารถของตนเอง					
A3B12C3	การภูมิใจตนเอง					
A3B12C4	การมีคุณภาพในชีวิต					

ข้อความ		ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
A3B12	เจตคติต่อตนเอง (ต่อ)					
A3B12C5	การแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว					
A3B12C6	ความต้องการประสบความสำเร็จ					
A3B12C7	ความเชื่อมั่นในตนเอง					
A3B12C8	ความนับถือตนเอง					
A3B13	เจตคติต่องาน					
A3B13C1	การจงรักภักดีต่อองค์กร					
A3B13C2	การมุ่งความสำเร็จ					
A3B13C3	การตัดสินใจอย่างถ่วงถ้เกี่ยวกับการเลือกอาชีพ					
A3B13C4	การมีแรงจูงใจในการทำงาน					
A3B13C5	การเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว					
A3B13C6	ความภาคภูมิใจในวิชาชีพท่องเที่ยว					
A3B13C7	ความยึดมั่นในวิชาชีพ					
A3B13C8	ความยืดหยุ่นและการปรับตัว					
A3B13C9	ความรักในงานบริการ					
A3B11	บุคลิกภาพและการแสดงออก					
A3B11C1	การมีบุคลิกภาพและตัวตนที่เหมาะสมกับงาน					
A3B11C2	การมีความสุขภาพ เรียบร้อย					
A3B11C3	การใช้วาจาไพเราะ อ่อนหวาน					
A3B11C4	การมีรูปลักษณะภายนอกชวนมอง					
A3B11C5	การมีสุขภาพดี แข็งแรง					
A3B11C6	การมีสายตาทปกติ					
A3B11C7	การมีมนุษยสัมพันธ์ดี					
A3B11C8	การมีความสุข เยือกเย็น					
A3B11C9	การมีความอดทนอดกลั้น					
A3B11C10	การเคารพต่อความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม					
A3B12	ลักษณะในการทำงาน					
A3B12C1	การมีคุณธรรม จริยธรรม					
A3B12C2	การบริหารจัดการตนเอง					
A3B12C3	การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น					
A3B12C4	การมีจิตบริการและความมีน้ำใจ					
A3B12C5	การมองโลกในแง่ดีและการมีอารมณ์ขัน					
A3B12C6	การใส่ใจในรายละเอียดและพิถีพิถัน					
A3B12C7	การทำตัวให้เป็นประโยชน์					

ข้อความ		ระดับความสำคัญ				
		5	4	3	2	1
A3B12	ลักษณะในการทำงาน (ต่อ)					
A3B12C8	การมีจริยธรรมทางธุรกิจ					
A3B12C9	การร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ					
A3B12C10	ความเต็มใจในการทำงานล่วงเวลา					
A3B12C11	ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ					
A3B12C12	ความตรงต่อเวลา					
A3B12C13	ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
A3B12C14	การวางแผนด้านอาชีพ					
A3B13	ลักษณะในการดำรงชีวิต					
A3B13C1	ความเป็นศาสนิกชนที่ดี					
A3B13C2	ความเป็นมิตร					
A3B13C3	ความเห็นอกเห็นใจ					
A3B13C4	ความเอื้ออาทร และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
A3B13C5	ความอ่อนน้อมถ่อมตน					
A3B13C6	ความรับผิดชอบต่อของพลเมือง					
A3B13C7	ความมีระเบียบวินัย และการเคารพกฎระเบียบของสังคม					
A3B13C8	การพึ่งตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต					
A3B13C9	การอยู่ท่ามกลางผู้อื่นอย่างมีความสุข					
A3B13C10	การวางแผนด้านครอบครัว และชีวิตส่วนตัว					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาคุณลักษณะที่เหมาะสม
ต่อการปฏิบัติงานสายอาชีพท่องเที่ยว

1. ด้านการพัฒนาหลักสูตร.....
.....
.....
2. ด้านการบริหารหลักสูตร.....
.....
.....
3. ด้านการจัดการเรียนการสอน.....
.....
.....
4. ด้านการประเมินคุณภาพบัณฑิต.....
.....
.....
5. ด้านอื่นๆ (โปรดระบุ).....
.....
.....



ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ข้อความ	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่						
	1	2	3	4	5	ค่า IOC	แปลผล
1. ความสามารถด้านวิชาการ							
1.1 ความรู้เกี่ยวกับความเป็นไปของโลก	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.2 ความรอบรู้ด้านการเงิน ธุรกิจ เศรษฐกิจ	+1	0	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
1.3 ความรอบรู้ด้านวัฒนธรรม สังคม การเมือง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.4 ความรอบรู้ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม	+1	0	0	+1	+1	0.6	ใช้ได้
1.5 ภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.6 ภาษาของประเทศอาเซียน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.7 ความรู้เฉพาะสาขาวิชา/ เชิงทฤษฎี	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.8 ความรู้ด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.9 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและอุตสาหกรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.10 ความรู้เกี่ยวกับงานพิธีการสำหรับธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.11 ความรู้ด้านประวัติศาสตร์, ภูมิศาสตร์, แหล่งท่องเที่ยว, ประเพณี, เรื่องท้องถิ่น	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.12 ความเข้าใจในมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณสาขาท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.13 ความเข้าใจบทบาทของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคมและ วัฒนธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.14 ความเข้าใจต่อขอบเขตงานบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.15 ความชำนาญในสาขาอาชีพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.16 ความฉลาดทางอารมณ์	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.17 การแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
1.18 การคิดอย่างเป็นระบบ/ เป็นเหตุเป็นผล	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
อื่นๆ (โปรดระบุ).....							

ข้อความ	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่						
	1	2	3	4	5	ค่า IOC	แปลผล
2. ความสามารถในการปฏิบัติงาน							
2.1 ทักษะในการทำงาน							
2.1.1 การจัดการการขาย	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.1.2 การประชาสัมพันธ์	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.1.3 การตอบคำถามและแนะนำ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.1.4 การเจรจาต่อรอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.1.5 การจัดการอารมณ์/ ความโกรธ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.1.6 การใช้คอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยี	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.1.7 การเข้าถึงและประเมินข้อมูล/ สื่อ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.1.8 การสื่อสาร/ การใช้ภาษา (ฟัง,พูด)	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.1.9 การอธิบายและการนำเสนอ (พูด,เขียน)	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.1.10 การคำนวณและตัวเลข	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.2 ทักษะกระบวนการ							
2.2.1 การสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
2.2.2 การบริหารเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.2.3 การประเมินสภาวะอารมณ์ของผู้อื่น	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.2.4 การวางแผน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.2.5 การคิดขั้นสูง (วิเคราะห์/ สังเคราะห์/ วิพากษ์/สร้างสรรค์)	0	0	+1	+1	+1	0.6	ใช้ได้
2.2.6 การสะท้อนคิดและการประเมิน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.2.7 การทำงานอย่างมีกลยุทธ์	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.3 ทักษะดำเนินงาน							
2.3.1 การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.3.2 การบริการลูกค้าตามสถานการณ์	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.3.3 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.3.4 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.3.5 การเข้าสังคม	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.3.6 การโน้มน้าวจิตใจ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.3.7 ความอดทนต่อสภาวะตึงเครียด	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้

ข้อความ	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่						
	1	2	3	4	5	ค่า IOC	แปลผล
2. ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ต่อ)							
2.5.8 การสร้างเครือข่ายในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.5.9 การมองโลกในแง่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.5.10 การริเริ่มสิ่งใหม่	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.5.11 การสนองตอบต่อสิ่งท้าทายใหม่ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
2.5.12 การกล้าตัดสินใจ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
อื่นๆ (โปรดระบุ).....							
3. คุณภาพส่วนตัว							
3.1 เจตคติต่อตนเอง							
3.1.1 การรู้จักตัวเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.1.3 การมุ่งมั่นตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.1.4 การมีคุณภาพในชีวิต	+1	+1	0	+1	+1	0.8	ใช้ได้
3.1.5 การแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	0	0	+1	+1	+1	0.6	ใช้ได้
3.1.6 ความต้องการประสบความสำเร็จ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.1.7 ความเชื่อมั่นในตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.1.8 ความนับถือตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.2 เจตคติต่องาน							
3.2.1 การจงรักภักดีต่อองค์กร	0	+1	+1	0	+1	0.6	ใช้ได้
3.2.2 การมุ่งความสำเร็จ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.2.3 การตัดสินใจอย่างถ่วงถ่วงเกี่ยวกับการเลือกอาชีพ	+1	0	+1	0	+1	0.6	ใช้ได้
3.2.4 การมีแรงจูงใจในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.2.5 การเห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.2.6 ความภาคภูมิใจในวิชาชีพท่องเที่ยว	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.2.7 ความยึดมั่นในวิชาชีพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.2.8 ความยืดหยุ่นและการปรับตัว	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.2.9 ความรักในงานบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3 บุคลิกภาพและการแสดงออก							
3.3.1 การมีบุคลิกภาพและตัวตนที่เหมาะสมกับงาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้

ข้อความ	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่						
	1	2	3	4	5	ค่า IOC	แปลผล
3. คุณภาพส่วนตัว (ต่อ)							
3.3.2 การมีความสุขภาพ อ่อนน้อม	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3.3 การมีความนินมวล อ่อนโยน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3.4 การใช้วาจาไพเราะ อ่อนหวาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3.5 การมีรูปลักษณ์ภายนอกชวนมอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3.6 การมีสุขภาพดี แข็งแรง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3.7 การมีสายตาท่าปกติ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3.8 การมีมนุษยสัมพันธ์ดี	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3.9 การมีความสุขุม เยือกเย็น	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3.10 การมีความอดทนอดกลั้น	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.3.11 การเคารพต่อความหลากหลายทางสังคมและวัฒนธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4 ลักษณะในการทำงาน							
3.4.1 การมีคุณธรรม จริยธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.2 การบริหารจัดการตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.3 การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.4 การมีจิตบริการและความมีน้ำใจ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.5 การมองโลกในแง่ดีและการมีอารมณ์ขัน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.6 การใส่ใจในรายละเอียดและพิถีพิถัน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.7 การทำตัวให้เป็นประโยชน์	+1	+1	+1	0	+1	0.8	ใช้ได้
3.4.8 การมีจริยธรรมทางธุรกิจ	+1	0	+1	+1	+1	0.8	ใช้ได้
3.4.9 การร่วมรับผิดชอบและร่วมตัดสินใจ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.10 ความเต็มใจในการทำงานล่วงเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.11 ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.12 ความตรงต่อเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.13 ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.4.14 การวางแผนด้านอาชีพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.5 ลักษณะในการดำรงชีวิต							
3.5.1 ความเป็นศาสนิกชนที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.5.2 ความเป็นมิตร	+1	0	+1	0	+1	0.6	ใช้ได้

ข้อความ	ประมาณค่าความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่						
	1	2	3	4	5	ค่า IOC	แปลผล
3. คุณภาพส่วนตน (ต่อ)							
3.5.3 ความเห็นอกเห็นใจ	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.5.4 ความเอื้ออาทร และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.5.5 ความอ่อนน้อมถ่อมตน	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.5.6 ความรับผิดชอบของพลเมือง	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.5.7 ความมีระเบียบวินัย และการเคารพกฎระเบียบของสังคม	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.5.8 การพึ่งตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.5.9 การอยู่ท่ามกลางผู้อื่นอย่างมีความสุข	+1	+1	+1	+1	+1	1.0	ใช้ได้
3.5.10 การวางแผนด้านครอบครัว และชีวิตส่วนตัว	0	+1	0	+1	+1	0.6	ใช้ได้
อื่นๆ (โปรดระบุ).....							



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวธนาศิริ ชะระอำ เกิดวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2523 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร เข้าศึกษาในคณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำเร็จการศึกษาปริญญาเศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการเงิน ในปีการศึกษา 2544 เข้าศึกษาในหลักสูตรเศรษฐศาสตร์และกฎหมายระหว่างประเทศ สถาบันการค้าโลก มหาวิทยาลัยเบอร์น ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ สำเร็จการศึกษาปริญญาเศรษฐศาสตร์และกฎหมายระหว่างประเทศมหาบัณฑิต สาขาการระเบียบทางการค้าระหว่างประเทศ (Master of International Law and Economics, international trade regulation) ในปีการศึกษา 2546 และเข้าศึกษาในหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปีการศึกษา 2554

ปี พ.ศ. 2545 - 2546 ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งผู้ช่วยนักวิจัยสาขาเศรษฐศาสตร์ แผนกการวางแผนและพัฒนาเศรษฐกิจ องค์การการค้าโลก เมืองเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์

ปี พ.ศ. 2546 - 2550 ปฏิบัติงานสายวิชาการ ในตำแหน่งอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปี พ.ศ. 2551 - ปัจจุบัน ปฏิบัติงานสายบริหาร ในตำแหน่งผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต