

นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน
อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่จับใจ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2566

Professional Experiences Provision Management Innovation for Pre-service Education
Program in Hotel Industry Based on the Concept of Agile Service Delivery



A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy in Educational Management
Department of Educational Policy, Management, and Leadership
Faculty Of Education
Chulalongkorn University
Academic Year 2023

หัวข้อวิทยานิพนธ์	นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว
โดย	นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์
สาขาวิชา	บริหารการศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ศาสตราจารย์ ดร.พฤธี ศรีบรรณพิทักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	อาจารย์ ดร.อภิรดี จรียารังษิโรจน์

คณะกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช สุชีวะ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ศาสตราจารย์ ดร.พฤธี ศรีบรรณพิทักษ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(อาจารย์ ดร.อภิรดี จรียารังษิโรจน์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา แซ่ม้อย)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร กุลโสภาส)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญวรา ชูประวัตติ)

ยุทธศาสตร์ พลยุทธ์ : นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว. (Professional Experiences Provision Management Innovation for Pre-service Education Program in Hotel Industry Based on the Concept of Agile Service Delivery) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ศ. ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์, อ.ที่ปรึกษาร่วม : อ. ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และแนวคิดการบริการที่ฉับไว 2) ศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว 3) พัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธีพหุระยะ (Multiphase Mixed Method Design) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยมาจากมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม และโรงแรมที่ร่วมจัดประสบการณ์วิชาชีพ โดยผู้ให้ข้อมูลได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวม 168 คน และผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการในอุตสาหกรรมจำนวน จำนวน 12 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบประเมินกรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมและแนวคิดการบริการที่ฉับไว แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างนวัตกรรมฯ ฉบับที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น

ผลการวิจัยพบว่า 1) กรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวประกอบด้วย 3 ด้าน การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ (1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน (2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง (3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ (4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ กรอบภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ งานบริการส่วนหน้า งานบริการห้องพัก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานบริการการขายและการตลาด 2) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนา พบว่า ค่าลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ต่ำสุดคือการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เมื่อพิจารณาภาระงานบริการพบว่างานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีค่าลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด ส่วนงานบริการส่วนหน้ามีค่าลำดับความต้องการจำเป็นต่ำสุด เมื่อพิจารณาด้านการบริการที่ฉับไว การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดและลำดับต่ำสุดคือ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง 3) นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว มีชื่อว่า “นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม” ประกอบด้วย 1) นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรม ทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม 2) นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

สาขาวิชา	บริหารการศึกษา	ลายมือชื่อนิสิต
ปีการศึกษา	2566	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก
		ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม

6381054327 : MAJOR EDUCATIONAL MANAGEMENT

KEYWORD: Priority Needs, Professional Experiences Provision Management, Pre-service Education Program, Hotel Industry, Agile Service Delivery

Yuthasak Poolsup : Professional Experiences Provision Management Innovation for Pre-service Education Program in Hotel Industry Based on the Concept of Agile Service Delivery . Advisor: PRUET SIRIBANPITAK Co-advisor: APIRADEE JARIYARANGSIROGE

This research aims to 1) study the conceptual framework of managing professional experience for pre-service education curriculum in the hotel industry, and the concept of agile services, 2) investigate the necessary requirements for developing the management of professional experiences for the pre-service education curriculum in the hotel industry based on the agile service concept, and 3) develop innovations for managing professional experiences for the pre-service education curriculum in the hotel industry aligned with the agile service concept using a Multiphase Mixed Method Design. The study population consists of universities offering tourism and hotel courses, and hotels participating in professional experience placements. The informants include 4th-year students majoring in hotel and tourism, academic experts in the fields of hotel and tourism from higher education institutions, professionals qualified in vocational training experiences, totaling 168 people, and 12 individuals working in the service sector of the industry, making a total of 180 respondents. Research tools comprise an assessment form of the conceptual framework for managing professional experiences for the pre-service education curriculum in the hotel industry and the agile service concept, a questionnaire on the current and desired status of managing professional experiences for the said curriculum, a semi-structured interview form on innovation in managing these professional experiences, and an evaluation form for the feasibility and appropriateness of the initial innovation draft. Data were analyzed using percentages, means, standard deviations, content analysis, and necessity analysis.

The research findings indicate that 1) The conceptual framework for managing pre-service education curriculum experiences in the hotel industry based on responsive service consists of three aspects: curriculum development, learning management, and assessment and evaluation. The responsive service framework includes: (1) being more adaptable to service users' changes rather than sticking to plans, (2) understanding the needs of service users and addressing service issues by involving service users promptly and continuously, (3) delivering services with agility and maximum efficiency and consistently reviewing past practices, (4) collaborative teamwork comprised of motivated individuals with good relationships, and (5) employing supportive software for service and embracing new technologies to enhance access to service user information. The service workload in the hotel industry comprises front-end services, room services, food and beverage services, and sales and marketing services. 2) When considering the priorities in managing professional experiences, the highest priority is the evaluation of professional training results, while the lowest is planning professional training experiences. In terms of service workload, food and beverage services are of the utmost importance, while front-end services are of the least. In responsive services, utilizing software to enhance service and adopting new technologies to improve access to service user data is deemed the highest priority, whereas understanding and addressing the needs of service users in a swift and continuous manner is the lowest. 3) The innovation in managing professional experiences for the pre-service education curriculum in the hotel industry based on responsive service is called "Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry". It consists of 1) Innovative measurement and evaluation of practical theoretical training in workplaces by using software to support agile service in the hotel industry, and 2) Innovative measurement and evaluation of practical training in workplaces using software to support agile service in the hotel industry.

CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Educational Management
Academic Year: 2023

Student's Signature
Advisor's Signature
Co-advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้นั้นจะไม่สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีหากปราศจากการสนับสนุนจากหลายภาคส่วน ดังนั้นข้าพเจ้าขอขอบคุณทุกคนที่มีส่วนร่วมในการสร้างและสนับสนุนจนก่อให้เกิดเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ข้าพเจ้าขอขอบคุณศาสตราจารย์ ดร.พทุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้มอบคำปรึกษา และคำแนะนำให้แก่ข้าพเจ้า โดยได้สละเวลาอันมีค่าของท่านทั้งสอง เพื่อให้คำปรึกษาแก่ข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อแสดงความคิดเห็นที่มีประโยชน์ในการตรวจสอบและส่งเสริมผลงานวิจัยนี้

ข้าพเจ้าขอขอบคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ที่ได้สนับสนุนและเป็นกำลังใจให้กับข้าพเจ้าตลอดทั้งชีวิต

ขอขอบคุณสถานศึกษา มหาวิทยาลัย และสถานประกอบการที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์และเก็บข้อมูลสำหรับการทำงานวิจัยนี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ที่ได้เข้าใจและสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้าย ข้าพเจ้าต้องขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ และน้อง ๆ ที่ได้สนับสนุน ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจให้กับข้าพเจ้า

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ต
บทที่ 1.....	1
1.1 ความสำคัญของการวิจัย.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.5 นิยามศัพท์.....	7
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
บทที่ 2.....	15
2.1 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development).....	16
2.1.1 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	16
2.1.2 การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.....	17
2.2 แนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery).....	20
2.2.1 ความสำคัญของการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรม.....	20

2.2.2 ความหมายของการบริการที่ฉับไว	29
2.2.3 องค์ประกอบของการบริการที่ฉับไว	30
2.2.3.1 ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน.....	31
2.2.3.2 เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดย การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง.....	36
2.2.3.3 ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และทบทวนวิธีการ ทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	41
2.2.3.4 ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และ ปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	44
2.2.3.5 ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้และเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ.....	46
2.3 ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Service Job Function).....	62
2.3.1 งานบริการส่วนหน้า (Front Office).....	65
2.3.2 งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping).....	66
2.3.3 งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)	67
2.3.4 งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing).....	68
2.4 แนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ (Professional Experiences Provision Management for Pre-service Education) ...	72
2.4.1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	81
2.4.1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ	94
2.4.1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	102
2.4.2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	109
2.4.2.1 การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	109
2.4.2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	111
2.4.3 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	118

2.4.3.1 ความหมายของการวัดและการประเมินผล	118
2.4.3.2 ความสำคัญของการวัดและประเมินผล.....	118
2.4.3.3 แนวทางการวัดและการประเมินผล (Measurement and Evaluating)....	119
2.4.4 เครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	123
2.4.4.1 แบบทดสอบ.....	123
2.4.4.2 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า.....	124
2.4.4.3 แบบสำรวจรายการ	125
2.4.4.4 แบบวัดเชิงสถานการณ์.....	125
2.4.4.5 แบบสังเกต.....	125
2.4.4.5 การวัดด้านพุทธิพิสัย	125
2.4.5 การวัดและประเมินผลฐานสมรรถนะ (Competency-Based Assessment: CBA)	126
2.4.5.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	129
2.4.5.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ.....	134
2.4.5.3 การศึกษาก่อนประจำการ (Pre-service Education).....	140
2.4.5.4 การจัดการศึกษาก่อนประจำการ (Pre-Service Education) มีนักวิชาการได้ ให้ความหมายดังนี้	142
2.5 แนวคิดการสร้างนวัตกรรม (Innovation).....	150
2.6 บริบทอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย	151
2.6.1 ความหมายของอุตสาหกรรมโรงแรม	151
2.6.2 ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม.....	151
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	152
2.7.1 งานวิจัยในประเทศ	152
2.7.2 งานวิจัยในต่างประเทศ.....	161

บทที่ 3	169
3.1 ศึกษากรอบแนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน ประจําการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว	170
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษากรอบแนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจําการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	170
3.2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหาร การจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจําการในอุตสาหกรรม โรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ และกำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม	172
ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหาร การจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจําการในอุตสาหกรรม โรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว	172
3.3 พัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน ประจําการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวจากมหาวิทยาลัยและโรงแรม ที่เป็นแบบอย่างที่ดี	176
ขั้นตอนที่ 3.1 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษาก่อนประจําการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับ ไว จากมหาวิทยาลัยและโรงแรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี	177
ขั้นตอนที่ 3.2 พัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจําการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวของ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และผู้ที่กำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรม โรงแรม	179
ขั้นตอนที่ 3.2.1 การยกย่องนวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษาก่อนประจําการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการ บริการที่ฉับไวของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และผู้ที่ กำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม	179

ขั้นตอนที่ 3.2.2 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพและกำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม	180
บทที่ 4	189
4.1 ผลการศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว.....	189
4.1.1 ร่างกรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	190
4.1.2 ความเหมาะสมของกรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ หลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการ บริการที่ฉับไว.....	190
4.1.3 กรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรศึกษาก่อน ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	194
4.2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการ บริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว.....	195
4.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถานศึกษา.....	196
4.2.2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการ บริการที่ฉับไว.....	199
4.3 ผลการพัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรศึกษาก่อน ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว	226
4.3.1 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จาก มหาวิทยาลัยและโรงแรมที่เป็นแบบอย่างโดยใช้หลักแนวคิดการบริการที่ฉับไว	226

4.3.1.1	แนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับ ไว จากมหาวิทยาลัยและโรงแรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี	226
4.3.1.2	การสังเคราะห์นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการ บริการที่ฉับไว	241
4.3.2	ผลการพัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว	248
4.3.2.1	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบการบริหารการ ประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม โดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินเป็นรายบุคคล .	248
4.3.2.2	ร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (ฉบับที่ 2)	253
4.3.2.3	การประเมินร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (ฉบับที่ 2)	261
4.3.2.4	นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (ฉบับสมบูรณ์).....	267
บทที่ 5	279
5.1	สรุปผลการวิจัย	281
5.1.1	กรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว.....	281
5.1.2	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนา การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว	282

5.1.2.1	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการพัฒนาการบริหารการจัด ประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน อุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว	282
5.1.2.2	ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิด การบริการที่ฉับไว	284
5.1.3	นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	286
5.2	อภิปรายผลการวิจัย	291
5.2.1	กรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมและกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	291
5.2.2	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหาร การจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม โรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว	293
5.2.2.1	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการพัฒนาการบริหารการจัด ประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน อุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว	293
5.2.2.2	ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิด การบริการที่ฉับไว	296
5.2.3	นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	298
5.3	ข้อเสนอแนะ	299
5.3.1	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	300
5.3.2	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	300
	บรรณานุกรม	302
	ภาคผนวก	311

ภาคผนวก ก.....	312
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	312
ภาคผนวก ข.....	316
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	316
ภาคผนวก ค.....	318
เครื่องมือในการวิจัย.....	318
ภาคผนวก ง.....	380
หนังสือขอความร่วมมือการวิจัย.....	380
ภาคผนวก จ.....	404
ภาพการดำเนินการในการทำ Focus Group.....	404
ประวัติผู้เขียน.....	405



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ตารางสังเคราะห์องค์ประกอบของแนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery)	49
ตารางที่ 2 รายชื่อสถาบันอุดมศึกษารัฐบาลและหลักสูตรการโรงแรมในประเทศไทยในระดับปริญญาตรี.....	74
ตารางที่ 3 รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและหลักสูตรการโรงแรมในประเทศไทยในระดับปริญญาตรี	77
ตารางที่ 4 ตัวอย่างรายละเอียดหมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสถาบันการศึกษาระดับปริญญาตรีในประเทศไทย	79
ตารางที่ 5 ตัวอย่างรายละเอียดหมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสถาบันการศึกษาระดับปริญญาตรีในต่างประเทศ	80
ตารางที่ 6 ตัวอย่างแบบฟอร์มรายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	84
ตารางที่ 7 ตัวอย่างที่เกี่ยวกับตารางการฝึกอบรวมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	85
ตารางที่ 8 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา.....	88
ตารางที่ 9 ตารางหลักเกณฑ์การประเมิน	92
ตารางที่ 10 ตัวอย่างการออกแบบกิจกรรมการสอน.....	97
ตารางที่ 11 ตาราง Rubrics.....	98
ตารางที่ 12 ตัวอย่าง การกำหนดการพัฒนาคุณลักษณะพิเศษของนักศึกษา จากผลลัพธ์การเรียนรู้หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565) วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.....	108
ตารางที่ 13 ตารางการสังเคราะห์แนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา่อนประจำการ.....	145
ตารางที่ 14 ตารางสรุปกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการศึกษาของรัฐ และ เอกชนในประเทศไทยทั้งหมดที่เปิดสอนสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 59 แห่ง.....	174
ตารางที่ 15 สรุปผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ.....	174

ตารางที่ 16	สรุปขั้นตอนการวิจัย	182
ตารางที่ 17	ผลการประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ	191
ตารางที่ 18	ผลการประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ฉับไว ...	193
ตารางที่ 19	ผลการประเมินความเหมาะสมของภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม.....	194
ตารางที่ 20	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล.....	197
ตารางที่ 21	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว.....	199
ตารางที่ 22	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	201
ตารางที่ 23	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	203
ตารางที่ 24	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	204
ตารางที่ 25	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว พิจารณารายด้านภาระงานบริการ.....	205
ตารางที่ 26	สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว พิจารณารายด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไว.....	207
ตารางที่ 27	สรุปความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว.....	210

ตารางที่ 28 วิเคราะห์แนวทางการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ ในอุตสาหกรรมโรงแรมของสถานศึกษา มหาวิทยาลัย และสถานประกอบการ ต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติ ที่น่าสนใจ	227
ตารางที่ 29 การสังเคราะห์นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม.....	242
ตารางที่ 30 สถานภาพของผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรม ต้นแบบการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ ฉับไวในภาระงานอุตสาหกรรมโรงแรม	248
ตารางที่ 31 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบการบริหารการประเมินผลการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติใน สถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม.	249
ตารางที่ 32 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบการบริหารการประเมินผลการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว	251
ตารางที่ 33 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถาน ประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	257
ตารางที่ 34 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม.....	259
ตารางที่ 35 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry) (ฉบับที่ 2) จากการประชุมสนทนากลุ่ม.....	262
ตารางที่ 36 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถาน ประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	271
ตารางที่ 37 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม.....	276



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	13
ภาพที่ 2 แนวคิดปัจจัยสำคัญในการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า. 21	21
ภาพที่ 3 แบบจำลองกระบวนการลำดับแบบน้ำตก (Waterfall Model)	38
ภาพที่ 4 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model)	47
ภาพที่ 5 กรอบการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์	96
ภาพที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การเรียนรู้ การวัดประสิทธิผลการเรียนรู้และการวัดและประเมินผล	119
ภาพที่ 7 ร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	256
ภาพที่ 8 นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	267
ภาพที่ 9 สรุปลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว	285

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของการวิจัย

นับตั้งแต่การก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมา สังคมโลกปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการพลิกผันทางเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ไปจนถึงการพลิกผันทางอาชีพ (Career Disruption) ส่งผลให้วิถีชีวิตของมนุษย์ต้องก้าวให้ทันโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงในทุกมิติ รวมถึงในแง่ของการศึกษา ซึ่งเกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ตลอดจนจนเกิดศาสตร์สาขาวิชาใหม่ที่ตอบสนองต่อปัจจัยแวดล้อมที่แปรผันอยู่โดยตลอด เช่นเดียวกับในองค์กรต่าง ๆ แรงงานทั้งหลายต้องพัฒนาตนเองให้เท่าทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไปพร้อมกับการพัฒนาอย่างรวดเร็วของทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทุกภาคส่วนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เกิดการเชื่อมโยงกันอย่างไร้พรมแดน และส่งผลต่อเส้นทางอาชีพของผู้ที่กำลังเข้าสู่การเป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาในอนาคตอันใกล้ (วรธา มงคลสืบสกุล, 2565)

ความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ส่งผลกระทบต่อทุกอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอุตสาหกรรมด้านบริการ (Service Industry) ซึ่งกำลังเผชิญกับทั้งความผันผวนจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สงครามการค้าระหว่างประเทศ และการเปลี่ยนแปลงของแนวโน้มสำคัญ (Megatrend) ที่ความต้องการของผู้บริโภคแปรผันไปตามกระแสสังคมและเน้นแบบส่วนบุคคล (Personalized) มากยิ่งขึ้น พฤติกรรมการท่องเที่ยวจึงเปลี่ยนเป็นรูปแบบที่ตอบโจทย์ความต้องการรายบุคคลมากขึ้น รวมทั้งเกิดการพัฒนารูปแบบที่มุ่งเน้นการคำนึงถึงสุขภาพและอนามัย ภูมิทัศน์ของการท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนเกิดการผนวกเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการดำเนินธุรกิจ สะท้อนให้เห็นว่าความท้าทายในข้างต้นล้วนส่งผลต่อทั้งรูปแบบความต้องการของนักท่องเที่ยว และรูปแบบธุรกิจของผู้ประกอบการประเภท (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, 2563) โรงแรม นอกจากนี้ปัจจัยเหล่านี้ยังเป็นเหตุให้องค์กรที่ปรับตัวช้า หรือองค์กรแบบดั้งเดิม (Traditional Organization) ซึ่งเน้นลำดับบังคับบัญชาจากบนลงล่าง มีผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ควบคุมสั่งการและวางแผนการทำงานทั้งหมดไม่สามารถจะปรับตัวให้เท่าทันต่อกระแสที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะในมิติความเป็นยุคดิจิทัล ส่งผลให้กลายเป็นองค์กรที่ล้าหลังและอาจต้องปิดกิจการลงในที่สุด

การบริการที่มีประสิทธิภาพโดยการนำแนวคิดในการทำงานแบบการบริการที่ฉับไว เข้ามาปฏิบัติในกิจกรรมต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งนวัตกรรม และเพื่อระบุปัญหาที่มี

ความซับซ้อนเปลี่ยนแปลงบ่อยเพื่อให้สามารถส่งมอบการบริการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะต้องอาศัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก่อให้เกิดการพัฒนาและการบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น นำไปสู่การมุ่งเน้นความเร็วในการบริการผู้ใช้บริการ อันเนื่องมาจากการดำเนินงานและผลลัพธ์ที่มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบประสิทธิภาพของงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานรวมทั้งปรับปรุงและวัดผลที่เกิดขึ้นได้ ทำให้การดำเนินงานในยุคปัจจุบันดีขึ้น โดยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ 1) ความโปร่งใส (Transparency) 2) การตรวจสอบ (Inspection) และ 3) การปรับเปลี่ยน (Adoption) (สุทธิโสพรรณ ช่ววงค์ญาติ, 2561)

การบริการที่ฉับไว สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการภายหลังการซื้อสินค้า หรือรับบริการ และยังสะท้อนถึงคุณภาพการบริการและความมีนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ เมื่อองค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวมุ่งประสบความสำเร็จผ่านการคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และนวัตกรรม หรือเรียกได้ว่า เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) (World Bank, 2019) ซึ่งองค์กรเช่นนี้จะต้องมีการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ การบริหารงานในรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิม มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมไปถึงการสร้างนิสัยนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยพนักงานทุกระดับที่จะต้องมีความคิด ริเริ่ม สามารถสรรค์สร้างการทำงานรูปแบบใหม่ สร้างสื่อการเรียนรู้ และใช้รูปแบบวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ อยู่เสมอ (พงษ์ศักดิ์ ผกามาต & ปรางทิพย์ เสยกระโทก, 2555) ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการประเภทโรงแรม จึงต้องเร่งปรับตัวเพื่อรักษาระดับรายได้ ขยายโอกาสทางธุรกิจท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ รวมถึงสร้างความเชื่อมโยงกับภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อสร้างห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะร่วมกับชุมชนท้องถิ่น หรือธุรกิจอื่น ๆ ในอนาคต เนื่องจากปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม ไม่ได้อาศัยเพียงความได้เปรียบจากสถานที่ตั้ง ห้องพัก ราคา และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงเท่านั้น แต่ยังเกิดจากความร่วมมือกับชุมชนและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องความสามารถในการปรับตัว ตลอดจนการบริหารจัดการความเสี่ยง ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการจึงควรเร่งปรับกลยุทธ์เพื่อกอบกู้ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม ให้กลับมาเติบโตแข็งแกร่งเช่นเดียวกับในระยะก่อนหน้า ก่อให้เกิดการสร้างความยั่งยืนให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะยาว โดยปัจจัยหลักที่มีผลต่อธุรกิจโรงแรมในอนาคต ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรและสังคม (Demographic and Social Change) 2) การปรับการท่องเที่ยวให้ตอบโจทย์รายบุคคล (Individualization) 3) การนำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจและระบบควบคุมอัตโนมัติ (Digital Transformation and Automation) และ 4) สุขภาพและอนามัย (Health and Hygiene) (พุทธชาติ ลุนคำ, 2564)

ดังนั้น องค์กรจะอยู่รอดได้นั้นจำเป็นต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ซึ่งไม่ได้จำกัดเพียงแต่เรื่องการเพิ่มขีดความสามารถเท่านั้น แต่จำเป็นต้องเพิ่ม “ความฉับไว” ร่วมด้วย เนื่องจากรูปแบบการบริการในอดีต มีขั้นตอนที่ใช้การจัดการในแต่ละขั้นตอนนานเกินความจำเป็น และไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ กลายเป็นบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพและส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Millet, 1954) อ้างถึงใน (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535) ได้กล่าวเกี่ยวกับ การบริการที่สร้างความพึงพอใจ (Satisfaction Service) หรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยชี้วัดจาก 1) การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity Service) 2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และ 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) จากตัวชี้วัดข้างต้นจะเห็นได้ว่าการบริการที่ฉับไวและการทำงานที่ตอบโจทย์ในโลกอนาคต ถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงและการพลิกผันของกระแสสังคม จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมโดยปรับเปลี่ยนวิธีคิดเกี่ยวกับโลกการทำงานในอนาคต ที่จะต้องมุ่งให้ความสำคัญกับคน และการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมุ่งเน้นการตอบโจทยความต้องการของผู้รับบริการอย่างฉับไว ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจโรงแรมบริการได้อย่างรวดเร็ว ฉับไวและประสบความสำเร็จนั้น เกิดจากการส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการตั้งแต่ช่วงต้น และต่อเนื่องเรื่อยมา ซึ่งนอกจากจะช่วยให้สนองตอบต่อความรวดเร็วแล้ว ยังสร้างความพึงพอใจ และความจงรักภักดีให้แก่ผู้ใช้บริการ กระทั่งเกิดความต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ซึ่งผู้ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการบริการที่ฉับไว ก็คือบุคลากร ดังนั้นการเตรียมความพร้อมผู้ที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรถือเป็นทรัพยากรสำคัญกับอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว

ปัจจัยด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่จะทำให้เกิดการบริการที่ฉับไวของธุรกิจโรงแรม ได้แก่ บุคลากร ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้เกิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service) ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development) จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะต้องส่งเสริมโดยเน้นทักษะการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาให้ผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หรือนักศึกษาฝึกงาน (นักศึกษาชั้นปีที่ 4) ผู้ที่กำลังจะเข้าสู่สถานประกอบการ สามารถรู้เท่าทันปรับตัว และตอบสนองการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษนี้ได้ อีกทั้งเป็นการพัฒนาศักยภาพประชากรและแรงงาน ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร สังคม และประเทศชาติ โดยกลไกที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กลุ่มเป้าหมายให้ตอบสนองต่อกระแสสำคัญที่ได้กล่าวถึงนั้น ได้แก่ การบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ โดยการจัดการศึกษาก่อนประจำการ ในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ซึ่งจะต้องส่งเสริมให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์กลุ่มดังกล่าวเกิดความเข้าใจ และการเรียนรู้ที่จะออกแบบและสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงกระทั่งเกิดเป็นการบริการที่ฉับไว โดยการพัฒนารับรู้ที่จะก่อให้เกิดความสามารถในการบริการที่ฉับไวนั้น จะต้องอาศัยการฝึกอบรม

และพัฒนาในหลากหลายด้านเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในแต่ละขั้นตอน และสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ โดยจะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ของผู้เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ส่งผลให้นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ให้มีความสามารถในการบริการที่ฉับไว เพื่อที่จะออกไปดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการศึกษาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้มีการจัดการเรียนการสอนในประเทศไทยอยู่ประมาณ 63 สถานศึกษาโดยเป็นหลักสูตรที่มีมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาที่กำหนดให้มีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริงก่อนสำเร็จการศึกษา ในลักษณะเดียวกับวิชาชีพอื่น ๆ ที่จัดการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์เป็นฐาน (Experiential based learning) เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่สถานประกอบการจริง แต่เนื่องด้วยความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมตามที่กล่าวถึงในข้างต้น การจัดการเรียนรู้จำเป็นต้องคำนึงถึงผลผลิตของบัณฑิตที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้การผลิตไม่สูญเปล่า เห็นได้จากการมีอัตราผู้ว่างงานที่เพิ่มขึ้น แต่ความต้องการแรงงานที่มีทักษะตอบสนองตามบริบทกลับเพิ่มมากขึ้น เกิดความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทักษะเดิม (Upskills) และเพิ่มทักษะใหม่ (Reskills) เพื่อให้ทักษะของผู้สำเร็จการศึกษาพร้อมที่จะเข้าสู่การปฏิบัติงานกับสถานประกอบการอย่างเต็มศักยภาพ การจัดการศึกษาที่มีการจัดฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้จากการทำงานจริง (Work-based Learning) เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์สัมผัสบริบทการเปลี่ยนแปลงตามสภาพจริง เพื่อสร้างแรงงานที่มีลักษณะปรับตัวได้อย่างฉับไว (Agile Workforce) ซึ่งตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการโรงแรมได้ในแต่ละบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา, 2565)

อย่างไรก็ดีจากการศึกษาของ (ธน วัณ ณ์ รัตน์ เดโซ, 2020) ในการจัดกิจกรรมฝึกประสบการณ์วิชาชีพในมหาวิทยาลัยพบว่ามีปัญหาระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการโดยนักศึกษาไม่เข้าใจกระบวนการในการขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การดำเนินการทางด้านเอกสารต่าง ๆ รวมถึงคุณสมบัติไม่ครบข้อกำหนดในสาขาวิชา ส่งผลให้บางหน่วยงานปฏิเสธการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หรือเกิดการเข้าร่วมกิจกรรมประสบการณ์วิชาชีพล่าช้า นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตนของนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ตั้งไว้กับหน่วยงานในตอนต้น ทำให้มีหน่วยงานบางหน่วยงานส่งตัวนักศึกษากลับ นอกจากนี้ การจัดฝึกประสบการณ์วิชาชีพในปัจจุบันจะเน้นไปที่กระบวนการปฏิบัติงานของแต่ละหน้าที่งานในโรงแรม แต่ไม่ได้เชื่อมโยงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เน้นการบริการที่ฉับไว ดังนั้น ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นปัญหาดังกล่าวและเกิดความสนใจที่จะออกแบบนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ

หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวขึ้น เพื่อพัฒนาและเพิ่มสมรรถนะและทักษะอาชีพให้กับนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ในระดับชั้นปีที่ 4 สาขาอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา และกำลังจะเข้าสู่สถานประกอบการ โดยในการออกแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในครั้งนี้ จะใช้การบริหารจัดการประสบการณ์ที่เน้นแนวคิดการบริการที่ฉับไว รวมไปถึงการส่งเสริมให้มีการใช้ทักษะและเทคนิคการพัฒนาสมรรถนะของตนเองได้อย่างเต็มที่ นำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติจริง เป็นผลให้นักศึกษากลุ่มเป้าหมายสามารถสร้างความรู้จากสิ่งที่ตนเองปฏิบัติและสามารถนำความรู้ใหม่ไปใช้ได้อย่างสร้างสรรค์ สามารถร่วมมือกับโครงการต่าง ๆ เกิดความเชี่ยวชาญและมีทักษะอาชีพในงานนั้นเป็นอย่างดี ตลอดจนมีทักษะการเรียนรู้ การปรับตัวให้พร้อมเปิดรับกระบวนการเรียนรู้รูปแบบใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการให้บริการ นำไปสู่การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่านวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จึงถือเป็นสิ่งใหม่ในการพัฒนาการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ และพัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วฉับไว เพื่อนำมาซึ่งประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการพัฒนาผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาสู่สถานประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว และนำมาสู่การพัฒนาประเทศไทยในอนาคต

1.2 คำถามการวิจัย

- 1) กรอบแนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และแนวคิดการบริการที่ฉับไวเป็นอย่างไร
- 2) ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวเป็นอย่างไร
- 3) นวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษารอบแนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และแนวคิดการบริการที่ฉับไว
- 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

3) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่จับใจ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่จับใจ” ครั้งนี้ ประกอบด้วยขอบเขตการวิจัย ดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ศึกษาในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1.4.1.1 การบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการ ประกอบด้วย 3 ด้านได้แก่

- 1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.4.1.2 การบริการที่จับใจ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน
- 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง
- 3) ส่งมอบการบริการด้วยความจับใจและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ
- 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
- 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ

1.4.1.3 ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วย 4 ภาระงาน ได้แก่

- 1) งานบริการส่วนหน้า (Front Office)
- 2) งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)
- 3) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)
- 4) งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)

1.4.1.4 แนวคิดการสร้างนวัตกรรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

- 1) การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย (Empathize)

- 2) การกำหนดกรอบเป้าหมาย (Define)
- 3) การระดมความคิด (Ideate)
- 4) การสร้างนวัตกรรมต้นแบบ (Prototype)

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

มหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนที่เปิดสอนในหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว และโรงแรมที่ร่วมจัดประสบการณ์วิชาชีพ

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2566

1.5 นิยามศัพท์

การบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery) หมายถึง การบริการที่ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงหรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยการปรับเปลี่ยนวิถีคิดในการทำงาน แห่งอนาคต ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการ มากกว่าทำตามแผน 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ

ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในการให้บริการ ด้วยการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง หมายถึง ความสามารถในการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการและรับฟังข้อเสนอแนะในการนำข้อมูลที่ผู้ใช้บริการเสนอไปพิจารณาและร่วมหาทางแก้ไข โดยให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาการบริการให้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้นให้สมาชิกของทีมทบทวนการทำงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ โดยเปิดใจรับฟังเรียนรู้ข้อผิดพลาดและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสิ่งใหม่อยู่เสมอเมื่อได้รับความคิดเห็น ไม่ว่าจะจากทีม หรือ

จากผู้ให้บริการที่ใช้บริการต้องรับนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขทันที นอกจากนี้ต้องไม่รอแค่ความคิดเห็นจากคนภายนอกเท่านั้น แต่ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วย

ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความสามารถและพฤติกรรมในการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและผลลัพธ์ โดยเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีมจากหลายสายงานและพร้อมรับฟังความคิดของผู้อื่นในการพัฒนาการทำงานร่วมกัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดีในทีมเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องร่วมกัน

ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ประโยชน์จากข้อมูลกับการให้บริการ

การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ (Professional Experiences Provision Management) หมายถึง การจัดโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยใช้กระบวนการการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อวางแผนให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้รับการเรียนรู้ก่อนเข้าสู่สถานประกอบการ ตามจุดมุ่งหมาย และกิจกรรมผ่านการฝึกปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ 1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ และการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการและ 3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การออกแบบและการวางแผนกระบวนการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยนำผลลัพธ์การเรียนรู้ที่แสดงถึงการบริการที่ฉับไวของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่สถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการต้องการมาออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ หมายถึง การกำหนดพฤติกรรมในการบริการที่ฉับไว ที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์สามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ สามารถใช้วิธีการประเมินหลากหลายวิธีที่คำนึงถึงพัฒนาการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์และผลการเรียนรู้ที่ต้องการวัด

การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การออกแบบกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อมุ่งสู่พฤติกรรมบริการที่ฉับไว

การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ เพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้มีความสามารถในการบริการที่ฉับไว โดยแบ่งการฝึกประสบการณ์วิชาชีพออกเป็น การฝึกอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการจำแนกตามภาระงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยการเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการทำงานในแต่ละหน่วยงาน และมาตรฐานการบริการ

การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง การนำทฤษฎีเชิงปฏิบัติการบริการที่ฉับไวไปสู่การปฏิบัติ ในหน่วยงานของอุตสาหกรรมโรงแรม จนเกิดความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยผ่านกิจกรรมการฝึกภาคปฏิบัติที่หลากหลายวิธีการ และการติดตามผลที่เป็นระบบ

การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การดำเนินงานการวัดและประเมินผล การเรียนรู้และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติและฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านักศึกษาฝึกประสบการณ์มีความรู้ คุณสมบัติหรือเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตรงตามผลลัพธ์การเรียนรู้ของการบริการที่ฉับไวหรือไม่

การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง การตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติการบริการที่ฉับไว โดยผ่านการวัดและประเมินผลที่หลากหลาย และสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการประเมินผล

การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง การประเมินพฤติกรรมนักศึกษา จากการปฏิบัติภาระงานแต่ละด้าน ในงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สะท้อนถึงการบริการที่ฉับไว โดยมีการวัดและประเมินผล 3 ฝ่าย คือ 1) การวัดและประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) การวัดและประเมินโดยสถานประกอบการ และ 3) การวัดและประเมินโดยสถาบันอุดมศึกษา

หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว, หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม ในมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน

อุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง ธุรกิจการบริการที่เน้นบริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ปลอดภัย และ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการในการเข้าพัก ประกอบด้วยงานบริการ 4 งานหลัก ได้แก่ งานบริการส่วนหน้า งานบริการห้องพัก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และงานบริการการขายและการตลาด

งานบริการส่วนหน้า (Front Office) หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการจัดการกับแขกผู้เข้ามาพักในโรงแรมโดยตรง นับตั้งแต่การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับแขกผู้จะมาพัก รวมตลอดถึง การให้การต้อนรับและการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับแขกระหว่างที่มาพักอยู่ในโรงแรม อาทิ การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายต่าง ๆ

งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพัก การเลือกประเภทของห้องพักและหมายกำหนดการในการเข้าพัก ก่อนที่ลูกค้าจะทำการเข้าพักกับทางโรงแรม และแผนกแม่บ้านจะดูแลการทำทำความสะอาดในห้องพักรวมทั้งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรักษามาตรฐานด้านความสะอาด และภาพลักษณ์โดยรวมของโรงแรม

งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) หมายถึง งานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้คุณภาพทั้งในเรื่องปริมาณและรสชาติ พร้อมกันกับการบริการที่ฉับไว และมีรสชาติที่ดี และบริการต้องดีด้วยบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ

งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing) หมายถึง งานที่ส่งเสริมการขายห้องพัก งานจัดเลี้ยงและบริการลูกค้า ที่สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสูงสุด และได้รับกำไรสูงสุด

นวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง วิธีการบริหารระบบใหม่ในการจัดประสบการณ์ให้นักศึกษาในหลักสูตรก่อนประจำการของวิชาชีพบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริหารบริการที่ฉับไวมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อกำหนดประเด็นและกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้

1. แนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการ (Professional Experiences Provision Management for Pre-service Education) ผู้วิจัยนำแนวคิดของ (นพพร โสวรรณะ & ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์, 2565), (พวง พ ยอม เจน พาณิชย์ & อัจฉรา ศรี พันธุ์, 2018) , (ดรรชกร ศรีไพศาล, 2561) , (สุริรัตน์ เขี่ยมตระกูล, 2018), (จรรจिता ดารา

ชาติ, 2017), (จิต ฌรงค์ เอี่ยม สำอางค์, 2016) , (ทัศนีย์ ธรา พร, 2014) , Frazier (2010) และ รักชนก โสภพิศ (2553) มาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดซึ่งประกอบด้วย

- 1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ
 - 1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 2.1 การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ
 - 2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ
- 3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 3.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ
 - 3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

2. แนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery) ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Accenture Consultant (2022), Core (2022), Jones (2022), GitLab (2022), Jurkoic (2022), NSW Government (2022), เมธาวิ ฮอฟมันน์ และคณะ (2564), ธินิกานต์ สังข์สุวรรณ (2564), Meignier (2020), ปฐมพร ศรีมณี และนันทนา อุ้นเจริญ (2563), (CloudBlue PSA, 2018), BETA (2016), (ทศพร บุญวัชรากัย, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, & ขวัญ ฤดี ตันตระ บัณฑิตย์, 2016) , El-said (2013), (Kanbanize, 2010) มาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด โดย 5 องค์ประกอบหลักของการบริการที่ฉับไว ประกอบด้วย

- 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน
- 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง
- 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ
- 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
- 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ

3. ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Service Job Function) ผู้วิจัยนำแนวคิดของสมาคมการบริหารโรงแรมไทย (Thai Hotel and Hospitality Management Association, 2561) สามารถสรุปได้ 4 ภาระงาน คือ

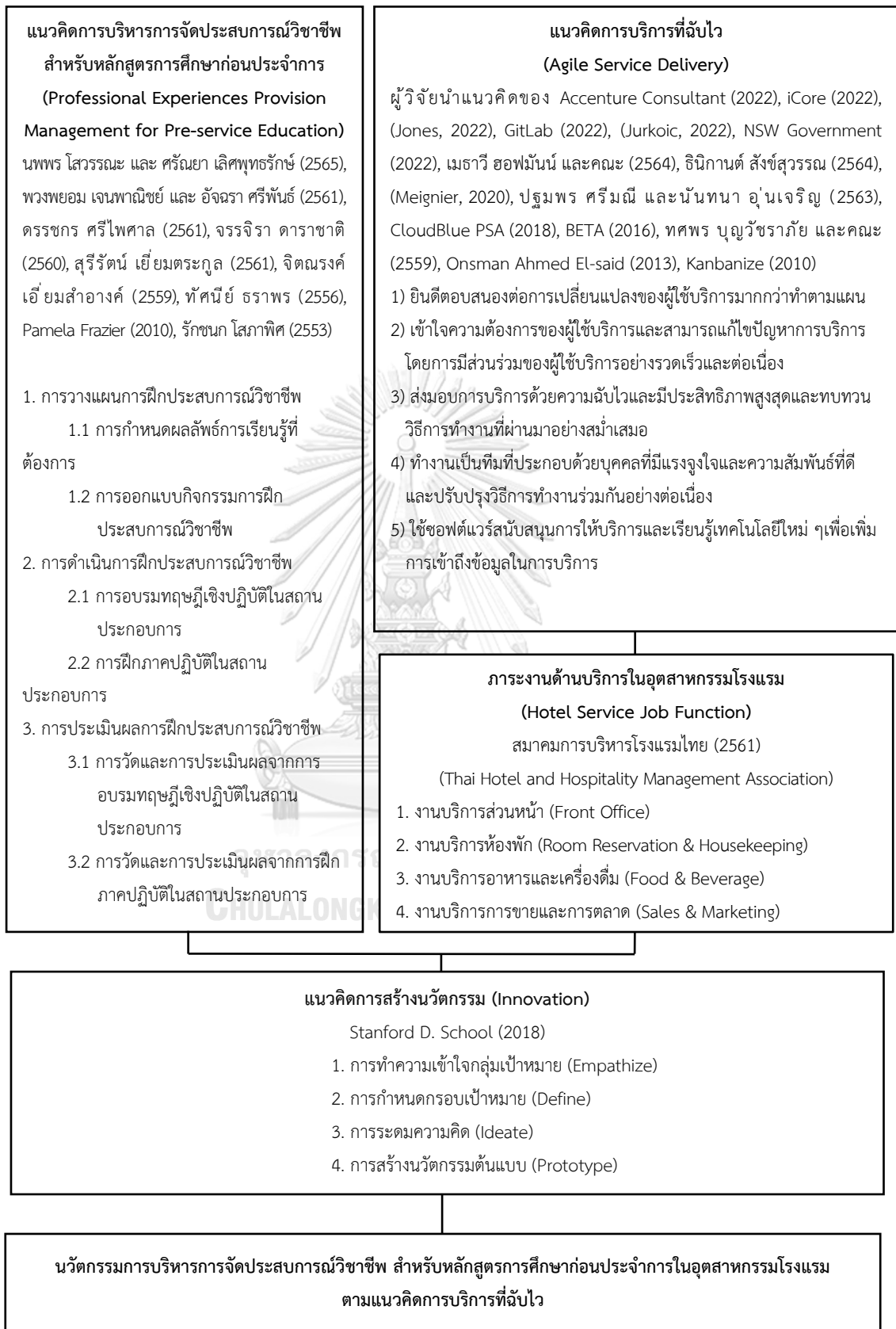
- 1) งานบริการส่วนหน้า (Front Office)

- 2) งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)
 - 3) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)
 - 4) งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)
4. แนวคิดการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Stanford D. School (2018) มาใช้โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย (Empathize)
- 2) การกำหนดกรอบเป้าหมาย (Define)
- 3) การระดมความคิด (Ideate)
- 4) การสร้างนวัตกรรมต้นแบบ (Prototype)

โดยกรอบแนวคิดการวิจัยนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว แสดงได้ดังภาพที่ 1





ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาหรือนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ชั้นปีที่ 4 ในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ก่อนเข้าทำงานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสามารถในการบริการที่ฉับไว

2. สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำแนวคิด หลักการ นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวไปปรับปรุง พัฒนาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหลักสูตรการโรงแรม และสามารถเป็นต้นแบบ และแนวทางให้กับสถาบันการอาชีวศึกษาหรือสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ

3. เจ้าของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมจะมีบุคลากรที่มีความพร้อมในการบริการที่ฉับไว รวมถึงมีนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวที่ ทำร่วมกันกับสถาบันอุดมศึกษา



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.1 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development)
 - 2.1.1 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 - 2.1.2 การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน
- 2.2 แนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery)
 - 2.2.1 ความสำคัญของการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรม
 - 2.2.2 ความหมายของการบริการที่ฉับไว
 - 2.2.3 องค์ประกอบของการบริการที่ฉับไว
- 2.3 ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Service Job Function)
 - 2.3.1 งานบริการส่วนหน้า (Front Office)
 - 2.3.2 งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)
 - 2.3.3 งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)
 - 2.3.4 งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)
- 2.4 แนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ (Professional Experiences Provision Management for Pre-service Education)
 - 2.4.1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 2.4.1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ
 - 2.4.1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 2.4.2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 2.4.2.1 การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ
 - 2.4.2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ
 - 2.4.3 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 2.4.3.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ
 - 2.4.3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 2.5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

2.1 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development)

2.1.1 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการให้ความหมายดังนี้ (Warren, 1969) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การกระทำใด ๆ ขององค์กรใน อันที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้ เอื้ออำนวยต่อการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

(Nadler, 1970) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเตรียมคนเพื่อให้ สามารถก้าวไปพร้อมกับองค์กร ซึ่งจะพัฒนาเปลี่ยนแปลง และช่วยให้องค์กรเติบโตได้

(ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2547) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การธำรง รักษาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Maintenance) ให้มีความรู้ ทักษะ ทักษะที่ดี ความ ซื่อสัตย์ และความผูกพันต่อองค์กร อันจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นงาน สำคัญในการรักษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ ทั้งในด้านคุณภาพ ตามที่องค์กรต้องการ และปริมาณที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสิ่งที่มีความจำเป็นคือต้องทำการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ความพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบัน หรืออนาคต โดยการให้ ความรู้เปลี่ยนทัศนคติและเพิ่มทักษะความสามารถ

วรรัตน์ เขียวโพธิ์ (2548) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นระบบและกิจกรรม ของการพัฒนาที่มีต่อมนุษย์ โดยมีจุดมุ่งหมายให้ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้มีความสามารถ สติปัญญา สามารถนำภูมิปัญญาที่มีอยู่มาปรับปรุงและประยุกต์ใช้รู้จักพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต และ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รับผิดชอบต่อประโยชน์ส่วนรวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน และการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเป็น การพัฒนาตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคลอย่างต่อเนื่อง โดยผ่าน กิจกรรมการฝึกอบรมและการพัฒนา โดยการพัฒนาทุกระดับต้องประสานกันและสอดคล้องไปใน ทิศทางเดียวกัน

จิตติมา อัครธิตินงค์ (2556) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการที่ เป็นไปเพื่อการเรียนรู้ การเพิ่มผลงาน การเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ โดยการผ่านกิจกรรมความคิดริเริ่ม และกิจกรรมทางการบริหาร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานศักยภาพ ในคน จุดมุ่งหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในองค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปลักษณะสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ 3 ประการ ประการแรกคือ ความพยายามอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงและเพิ่มพูน ศักยภาพในด้าน ต่าง ๆ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ประการที่สองคือ การเตรียมบุคลากรให้เติบโตในเส้นทางอาชีพไปพร้อมกับองค์กร ประการที่สาม

องค์กรมีหน้าที่สร้างบรรยากาศในการเสริมให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ ในการทุ่มเทปฏิบัติงาน ให้กับองค์กร กล่าวได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ ความพยายามขององค์กรในการที่จะพัฒนา บุคลากรให้มีคุณภาพโดยส่งเสริมให้บุคลากรประสบความสำเร็จในอาชีพพร้อม ๆ กับความสำเร็จ องค์กร รวมทั้งเพื่อเสริมสร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์ด้วยความรู้ ความสามารถ สติปัญญา ทักษะและประสบการณ์มาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเอง อย่างต่อเนื่อง โดยมีการศึกษาอบรมและพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีความ พร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและหน่วยงานซึ่งส่งผล ให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเองและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.2 การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

แนวทางการเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวประเทศไทยเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการ เตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์ยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของ ประเทศไทยสาขาที่พักและสาขาการเดินทางสู่ความเป็นเลิศเพื่อรองรับการเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2) ประเมินสถานการณ์ในภาพรวมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศไทย สาขาโรงแรมและสาขาการท่องเที่ยว 1) ลักษณะของคนไทยโดยความ มีอัธยาศัยเป็นมิตรสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส รวมกันเป็นเอกลักษณ์ที่เรียกว่า “Thainess” เป็น หัวใจ ของการบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2551) 2) ศักยภาพของบุคลากรที่ทำงานในโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาว ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้กำลัง บุคลากรในสาขาที่พักของไทยโดยรวมสามารถทำงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งพนักงาน ระดับปฏิบัติการของโรงแรมส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์/ความชำนาญ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา ประเทศไทย, 2553) 3) การขาดแคลนแรงงานในสาขาโรงแรม จากผลการสำรวจ สภาวะการทำงาน ของผู้มีงานทำในประเทศไทย โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ใน ปีพ.ศ. 2555 พบว่า มีการจ้างงานใน สาขาโรงแรมและภัตตาคาร จำนวน 2.3 ล้านคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) ซึ่งแม้ดูเหมือนว่า เป็นตัวเลขการจ้าง งานที่ค่อนข้างสูง แต่ทั้งนี้หากพิจารณาในปี พ.ศ.2556 ภาคธุรกิจโรงแรมของ ประเทศไทยมีการขยายตัวต่อเนื่อง ซึ่งต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ (นิศา ชัช กุล, 2551, น.7) ที่มีขอบข่ายกว้างครอบคลุมทั้งในส่วนขององค์กรภาครัฐและองค์กรเอกชนที่สร้างขึ้น เพื่อให้บริการและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ทั้งนี้สินค้าที่เกิดจากอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวจะเป็นผลผลิตที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถสัมผัสได้ แต่จะมุ่งเน้นการบริการซึ่งจะทำให้

นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ (Stevens, 1990, P.422) โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พักและโรงแรม ธุรกิจร้านอาหารภัตตาคาร ธุรกิจนำเที่ยว (วินิจ วีรยางกุล, 2532, น.3) และธุรกิจของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง (สุดาพร ชุตติธรรานนท์, 2542, น.42) อย่างไรก็ตามเนื่องด้วยกลุ่ม สมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ทำพิธีลงนามข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วย การยอมรับคุณสมบัติวิชาชีพในสาขาบริการวิชาชีพการท่องเที่ยว (MRA on Tourism Professionals) ซึ่งประกอบด้วย 2 สาขาหลักคือ สาขาโรงแรมและ สาขาการท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาซึ่งจะครอบคลุมเฉพาะสาขาที่พัก ธุรกิจโรงแรม พระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย พ.ศ. 2547 ในมาตรา 4 ให้คำจำกัดความว่าโรงแรมหมายถึง สถานที่พักที่จัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจ เพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นโดยมีค่าตอบแทน 1) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน หรือหน่วยงานอื่นของรัฐหรือเพื่อการกุศล หรือการศึกษา ทั้งนี้โดยมิใช่เป็นการหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน 2) สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดย คิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น 3) สถานที่พักอื่นใดที่กำหนดในกฎกระทรวง อย่างไรก็ตาม โครงสร้างในแต่ละแผนกของโรงแรมทั่วไปที่มีความเป็นมาตรฐานในด้านการบริหารงานและการบริการจะมีโครงสร้างของแผนผังองค์กร

ในการจัดรูปแบบโครงสร้างในแต่ละโรงแรมนั้นไม่มีผิดถูก เพราะรูปแบบการแบ่งแผนกต่าง ๆ ออกเป็นกี่แผนกมากน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กร (Foster, 1993, P.67) อย่างไรก็ตามในการประกอบธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานในแต่ละแผนก โดย ฉัฐชสรณ์ กาญจนศลิหานนท์ (2551) ได้ทำการวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ส่วนหนึ่งจากการศึกษาทำให้ทราบถึงกรอบพื้นฐานของมาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในงานโรงแรมใน 4 ด้าน ได้แก่ (1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย การสื่อสารที่มีความถูกต้องชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไว และการวางตัวอย่างเหมาะสมตามกาลเทศะ (2) มาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรมได้แก่การมีความอดทนอดกลั้นควบคุมอารมณ์ได้ดีการปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย (3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการที่พักแรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ (4) มาตรฐานด้าน ความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสารได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษา ต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง นอกจากนี้ จิตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ยังได้กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานในกิจการบริการทุกคนล้วนแล้วแต่ มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการ

ดำเนินงานบริการทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ทำความสะอาดห้องพัก พนักงานขนสัมภาระ หัวหน้าพ่อครัว พนักงานเสิร์ฟอาหาร พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานจองห้องพัก ฯลฯ บุคคลเหล่านี้ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการไม่ว่าจะทางใดย่อมมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการด้วยเหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ เพราะผู้ใช้บริการจะมองเห็นภาพพจน์ของธุรกิจโรงแรมได้อย่างชัดเจนจากการแสดงออกของบุคลากรในองค์กรนั้น ในการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐาน ของบุคลากรที่ประกอบอาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการบริการในภาคท่องเที่ยวและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการ ซึ่งจะครอบคลุมตำแหน่งงานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว คือ สาขาที่พัก (ธุรกิจโรงแรม) 1) แผนกต้อนรับ ได้แก่ ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า, หัวหน้าแผนกต้อนรับส่วนหน้า, พนักงานต้อนรับ, แผนกจองห้องพัก, พนักงานรับโทรศัพท์, พนักงานยกกระเป๋า 2) แผนกแม่บ้าน ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน, ผู้จัดการฝ่ายซักรีด, ผู้ควบคุมห้องพัก, พนักงานซักรีด, พนักงานดูแลห้องพัก, พนักงานทำความสะอาด 3) แผนกอาหาร ได้แก่ หัวหน้าพ่อครัว, รองหัวหน้าพ่อครัว, ผู้ช่วยพ่อครัว, พ่อครัวงานขนมหวาน, ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน, พ่อครัวงานขนมปัง, พ่อครัวงานเนื้อ 4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ ผู้อำนวยการแผนกอาหาร และเครื่องดื่ม, ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม, หัวหน้า บริกร, พนักงานผสมเครื่องดื่ม

จากที่กล่าวมาข้างต้นการพิจารณาในภาพรวมของการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งสาขา ที่พักและสาขาการเดินทางควรมีการจัดอบรมหรือบรรจุเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานและแนวทางการสร้างความอดทนในการทำงานให้แก่บุคลากรสาขาที่พักและสาขาการเดินทาง ตัวอย่างเช่น การจัดหลักสูตร “การสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยทัศนคติเชิงบวก” โดยตัวอย่างเนื้อหาของหลักสูตร เช่น เปลี่ยนวิธีคิด.....พลิกชีวิต, คุณสมบัติของนัก คิดเชิงบวก อันได้แก่ ทัศนคติที่ดี ความกระตือรือร้น ความเชื่อมั่น ความอดทน เป็นต้น (ปกรณ วังศรีตันพิบูลย์, 2555) โดยหลักสูตรควรมุ่งเน้นกิจกรรม Workshop เสริมเพื่อการเรียนรู้ที่สามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริง ในการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ใน พ.ศ. 2558 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดแนวทางในการเตรียมความพร้อมของ “ทรัพยากรมนุษย์” ดังนั้น แนวทางการเตรียมความพร้อมแก่ทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขาหลักอันได้แก่ 1) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน ซึ่งจะพิจารณาในประเด็นของการทบทวนและปรับหลักสูตรในสถานศึกษา และการจัดเตรียมบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้ง 2 สาขาให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของภาคส่วนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (2) การเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่อยู่ในตลาดแรงงานธุรกิจท่องเที่ยวในปัจจุบัน ทั้งในส่วนของการใช้ภาษาของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการเรียนรู้ทำความเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียนรวมทั้งวัฒนธรรมและ

ประวัติศาสตร์ของประเทศสมาชิกอาเซียน (3) การอบรม การทดสอบ และการประเมินองค์ความรู้ รวมทั้งทักษะ ของบุคลากรทางการท่องเที่ยวไทยตามเกณฑ์สมรรถนะของบุคลากร จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยทั้งสาขาโรงแรมและสาขาการท่องเที่ยว เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งทั้งนี้ ควรมีการเตรียมความพร้อมทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้ครอบคลุมถึงการบริการที่ฉับไว และควรเจาะลึกในรายละเอียดทุกตำแหน่งงานเพื่อให้ทราบถึงประเด็นที่จะต้องเร่งพัฒนาอันจะนำมาสู่ศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยในระดับสากล

2.2 แนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery)

2.2.1 ความสำคัญของการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรม

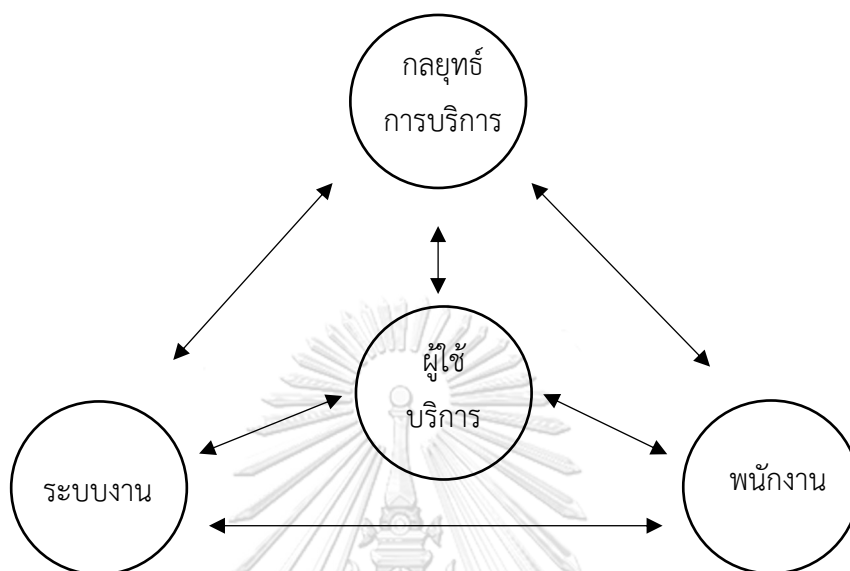
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการบริการ

การพัฒนาบริการและคุณภาพบริการเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลที่มีพฤติกรรมและความรู้สึกที่แตกต่างกันไป โดยเป็นการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น ซึ่ง สมิต สัจฉกร (ม.ป.ป.) อ้างถึงใน ปิยภรณ์อภิฐาน ฐิติ (2551) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยแสดงออกทางสีหน้าแวตาท่าทาง น้ำเสียงที่ปรากฏออกมาในรูปของการบริการ ในขณะที่เดียวกันการบริการยังเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึก และจิตใจ เพื่อเชื่อมโยงไปยังผลประโยชน์ของผู้รับบริการซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องมีความเอาใจใส่ มิตรไมตรีต่อ ผู้รับบริการ ยอมรับฟังและตั้งใจแก้ไขปัญหาอย่างกระตือรือร้น ความรู้สึกของผู้รับบริการจึงจะชื่นชมและพึงพอใจ ตลอดจนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

(Millet, 1954) อ้างถึงใน (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535) ได้กล่าวเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในบริการ (Satisfaction Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก 1) การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equity Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค 2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือความพึงพอใจในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือการพัฒนางานบริการ ด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

Karl Albrecht อ้างถึงใน (จินตนา บุญบงการ, 2539) ได้เสนอแนวคิดปัจจัยสำคัญในการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้รับบริการไว้

หากขาดปัจจัยด้านใดด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมก็จะไม่ครบด้านนั่นคือ องค์กรจะไม่สามารถให้บริการที่ดีได้ เรียกรูปสามเหลี่ยมนี้ว่า The Service Triangle หรือสามเหลี่ยมแห่งบริการ ดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวคิดปัจจัยสำคัญในการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า จากภาพประกอบจะเห็นได้ว่าการจะสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการต้องจัดการ เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1) กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อการปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย โดยมีความยืดหยุ่นตัวพอเพียงมีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี โดยยึดหลักพื้นฐานของการสนองตอบความต้องการผู้ใช้บริการได้อย่างจริงจัง

2) ระบบงาน (System) หรือกระบวนการ ที่ต้องเน้นให้ระบบการบริการผู้รับบริการเป็นเรื่องที่เรียบง่าย ผู้รับบริการสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการต้องเข้าใจง่าย ๆ เข้ารับบริการ ได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่เป็นสิ่งกีดขวางการบริการ

3) พนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการในทุกระดับต้องได้รับการสรรหาพัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี การจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานทุกฝ่าย โดยทำเป็นแผนการพัฒนาการบริการขององค์กรขึ้นให้ชัดเจน

หลายครั้งที่ผู้ใช้บริการตัดสินคุณภาพของบริการจากประสบการณ์ที่ได้รับจากพนักงาน บริษัทใดเข้าใจประเด็นนี้จะประสบความสำเร็จด้วยการทุ่มเทในการสรรหาบุคลากร การฝึกอบรมและสร้างแรงจูงใจพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการ ได้รับบริการตามมาตรฐานหรือเกิน

ความคาดหวัง (Lovelock and Wright, 2002) บางครั้งองค์กรประสบความสำเร็จยากลำบากในการรักษาบริการที่เหนือชั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีคุณภาพ ระดับคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับคุณภาพของพนักงาน คุณภาพ คือ ความรู้ ทักษะและความคิดที่นำไปสู่การอยู่รอดและการพัฒนาของโรงแรม ดังนั้นการฝึกอบรมพนักงานหรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จึงเป็นสิ่งสำคัญในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่พนักงานมีอาวุธประจำตัว ได้แก่ ความรู้ ทักษะที่มีประสบการณ์และความคิดที่ถูกต้อง การฝึกอบรม ช่วยสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน ตลอดจนช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของงานตนเอง การฝึกอบรมถือเป็นงานสำคัญที่จะช่วยให้ทุกคนในบริษัทมีความเป็นเอกภาพมากขึ้น องค์กรสามารถจ้างพนักงานที่มีประสบการณ์หรือ ฝึกอบรมประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ให้มีทักษะด้วยตนเอง โดยการจัดหาและสร้างบรรยากาศที่กลมกลืนกับข้อกำหนดการทำงานที่ถูกต้อง จะนำไปสู่การทำงานเป็นทีม และสร้างทีมงานระหว่างพนักงานและทีมผู้บริหารภายใน ผู้จัดการมีบทบาทที่สำคัญและผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่มีต่อการปรับปรุงและให้พนักงานประสบผลสำเร็จตามความสามารถของตนเองขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญที่เหมาะสมการเลือกดำเนินการต่อการฝึกอบรม และความเชี่ยวชาญในหลักสูตรหรือการสร้างโปรแกรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีม (Cook et al., 2002) โดยการใช้เทคนิคและวิธีการและด้วยการสื่อสารที่เหมาะสมและการทุ่มเทให้กับตำแหน่งงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน และความต้องการของผู้ใช้บริการ

(ประสิทธิ์ พรหมพิสุทธิ์, 2540) ได้กล่าวไว้ว่าการให้บริการที่ดีคือการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธา ต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้า และมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค สำหรับลักษณะของการบริการที่ดีจะทำให้ผู้รับบริการประทับใจ นอกจากนี้ตัวพนักงานจะมีคุณสมบัติที่ดีแล้ว การบริการที่ให้กับผู้รับบริการจะต้องเป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งลักษณะบริการที่ดี มีดังนี้ 1) สะดวกและรวดเร็ว การติดต่อของผู้ใช้บริการจะต้องสะดวกไม่สลับซับซ้อน ทั้งในด้านการจัดสำนักงานและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จะต้องกรอก เมื่อมีปัญหาผู้ใช้บริการสามารถสอบถามได้เสมอ ถ้าเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้ได้ในขณะนั้น ต้องชี้แจงให้เข้าใจถึงสาเหตุ 2) ความสมบูรณ์และถูกต้องในการทำงานใด ๆ อย่างเร่งด่วน รวดเร็วดังที่กล่าวไว้ในข้อ 1 มักจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในกรณีเช่นนี้ เราจะแก้ไขได้ด้วยการศึกษารายละเอียดให้ชัดเจน เมื่อการปฏิบัติงานติดขัดก็สามารถตัดสินใจ ดำเนินการได้ทันที ไม่ลังเล 3) บริการทั่วถึง การบริการจะต้องให้ทั่วถึงแก่ผู้มาติดต่อทุกระดับ มิใช่เลือกปฏิบัติ ให้บริการเฉพาะผู้มีฐานะทางสังคม และฐานะทางเศรษฐกิจดีเท่านั้น แต่จะต้องให้ความสำคัญอย่างทั่วถึงโดยปราศจากความลำเอียง 4) เป็นธรรมชาติ

ให้บริการอย่างเป็นธรรม เช่น ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มิให้มีการใช้อภิสิทธิ์ลำดับชั้นตอนหรือลำดับคิว ให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ลักษณะการให้บริการ เพื่อการให้บริการเกิดความรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และมีความเสมอภาค 2 ลักษณะคือ 1) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ 2) การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยมีอุปกรณ์เพียงพอ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ได้ให้ลักษณะของคุณภาพการ ให้บริการ (Service quality) ที่ดีมีลักษณะดังนี้ 1) การเข้าถึงผู้ใช้บริการ (Access) การบริการที่ให้กับผู้ใช้บริการ ที่อำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ผู้ใช้บริการ คือ ไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึง ความสามารถในการเข้าถึงผู้ใช้บริการ 2) การติดต่อสื่อสาร (Communications) พนักงานมีการอธิบายการให้บริการอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย 3) ความสามารถ (Competence) พนักงานที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานบริการ 4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) พนักงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) องค์กรและบุคลากร ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการให้บริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้ใช้บริการ 6) ความไว้วางใจ (Reliability) การบริการให้กับผู้ใช้บริการ ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องสามารถสร้างความไว้วางใจให้ผู้ใช้บริการได้ 7) การตอบสนองผู้ใช้บริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ 8) ความปลอดภัย (Security) การให้บริการต้องปราศจากความเสี่ยงอันตรายและปัญหาต่าง ๆ 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) การบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ และ 10) การเข้าใจและรู้จักผู้ใช้บริการ (Understanding Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและแก้ปัญหาได้อย่างทันการณ์

(นันทพร รัฐถาวร, 2543) ได้สรุปความพึงพอใจในการบริการ เกิดจากความต้องการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ความพึงพอใจมีตั้งแต่ความพึงพอใจระดับต่ำสุด ไปจนถึงความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งแนวคิดดังกล่าว สามารถนำไปวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึก ทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จาก ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่น ๆ มณีวรรณ ต้นไทย (2553) ได้ให้ ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ด้านความ สะดวกที่ได้รับ 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาใน การดำเนินการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ภูวนาถ เทียมตะขบ (2553) กล่าวว่า โดยทั่วไป การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและ ความพึงพอใจใน การรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้ 1) การศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งเน้น การประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่ง ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา สวัสดิการ และผลประโยชน์ เกื้อกูล 2) ความพึงพอใจในการรับ บริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดการบริการเรื่องใด เรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการที่กำหนดขึ้น การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้ 1) ทำด้วยความ เต็มใจ 2) ทำด้วยความรวดเร็ว 3) ทำให้ถูกต้อง 4) ทำอย่างเท่าเทียมกัน และ 5) ทำให้เกิดความชื่นใจ

โดยมาตรฐานการบริการมีดังต่อไปนี้ 1) การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับอย่างอบอุ่น การให้เกียรติผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ และรับฟังสิ่งที่ผู้ใช้บริการนำเสนอ และการ สบตา 2) การให้ความใส่ใจ คือ การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่แสดงออกอย่าง เหนือย หน่ายเย็นชาและติดตามเรื่องของผู้ใช้บริการจนสำเร็จ 3) การบริการอย่างตั้งใจ คือ การมั่นใจใน ความถูกต้องสมบูรณ์ การจัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่า 4) การบริการ อย่างเต็มใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการว่าจะเป็นการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และต้อง ให้ความร่วมมือในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ 5) การบริการอย่างจริงจังคือ การ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือเชื่อใจได้ มีความรับผิดชอบในงานบริการ และให้บริการอย่างซื่อตรง และเป็นธรรม 6) การบริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในการให้บริการอย่างแท้จริง มุ่งถึงบริการที่มี คุณภาพสูง และต้องให้บริการอย่างถูกต้อง 7) การบริการอย่างรู้ใจ คือ ต้องสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้ถูกต้องและดำเนินการอย่างรวดเร็ว 8) การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความ ช่วยเหลืออย่างเอื้ออาทร ให้ผู้ใช้บริการได้รับ คำแนะนำ อย่างถูกต้องเพื่อประกันไม่ให้เกิดความ ยุ่งยากเสียหายและให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณอย่างครบถ้วน

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) อ้างใน ภวัต วรรณพิณ (2554) ได้ทำการศึกษา คุณภาพและการจัดการคุณภาพการบริการมาตั้งแต่ปี 1983 ในขณะที่พาราสุรามานเริ่มทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นยังไม่พบว่ามีการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการมากนัก พบแต่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้า จากนั้นพาราสุรามานและคณะจึงเริ่มทำการวิจัย โดย ร่วมกันทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยใช้เวลาทำการศึกษานานถึง 7 ปี (1983-1990) โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการวิจัยเชิงคุณภาพในกลุ่มผู้รับบริการ และผู้ให้บริการของ บริษัทชั้นนำหลายแห่ง และนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพการบริการต่อมาเป็นวิจัยเชิง ประจักษ์โดยมุ่งศึกษาที่ผู้รับบริการโดยเฉพาะ โดยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่ เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) และปรับปรุงเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการ ตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพ การบริการเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่ง เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการแล้วกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน ที่เรียกว่า RATER และเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 22 รายการ ซึ่ง กระจายมาจากคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความ น่าเชื่อถือให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีความผิดพลาด มี เครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความสามารถของพนักงานในการ ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ 2) การเก็บรักษาข้อมูลของ ผู้ใช้บริการ และการนำข้อมูลมาใช้ในการ ให้บริการ 3) การทำงานไม่ผิดพลาด 4) การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือ ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ 5) การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ

การสร้างความมั่นใจ (A: Assurance) หมายถึงผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับ ผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ สุภาพอ่อนน้อม และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี มี เครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการ ให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการรับบริการ 2) การสร้าง ความเชื่อมั่นและปลอดภัยในการใช้บริการ 3) ความมีมารยาทและสภาพของพนักงาน

รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์ต่าง ๆ ดูสวยงามทันสมัยบุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ 2) สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ 3) การแต่งกาย ของพนักงาน 4) เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับการบริการ

การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความ ต้องการของผู้รับบริการอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีเครื่องมือในการ วัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 1) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละคนของ พนักงาน 2) เวลาในการเปิดให้บริการขององค์กร 3) โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ องค์กร 4) ความสนใจผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงของพนักงาน 5) ความสามารถในการเข้าใจในความ ต้องการเฉพาะของผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน

การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อม ยินดีให้บริการและรวดเร็วเมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อมีเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) มีระบบการให้บริการที่รวดเร็ว 2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำปรึกษาแก่ ผู้ใช้บริการ 3) ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน 4) ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการทันทีที่ต้องการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการมักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่มีความสำคัญ 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547) 1) Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่ จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับ ผู้ใช้บริการไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ 2) Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ 3) Responsiveness (การสนองตอบผู้ใช้บริการ) ความเต็มใจที่จะให้บริการ อย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการ 4) Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือ ได้ของผู้ให้บริการ 5) Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเล สงสัย 6) Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย 7) Communication (การสื่อสาร) การรับฟังผู้ใช้บริการและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการโดยใช้ภาษา ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ 8) Understanding the Customer (ความเข้าใจผู้ใช้บริการ) พยายาม ที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ 9) Competence (ความสามารถ) ความรู้ และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการผู้ใช้บริการ 10) Courtesy (ความสุภาพและความ เป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับผู้ใช้บริการในการแสดงออก ถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติผู้ใช้บริการ ต่อมา Parasuraman, Zeithaml, and Berry 1988, (อ้างถึงใน จูฑิตารีย์ ดุรงค์ดำรงชัย, อุมาวรรณ วาทกิจ, พงศ์ศรีณีย์ พลศรีเลิศ, 2561) ปรับมาตรฐานวัดคุณภาพการ ให้บริการเหลือ 5 ปัจจัย (SERVQUAL) จากเดิมที่มี 10 ปัจจัย ดังนี้ คือความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความมั่นใจ การเอาใจใส่ และสิ่งที่จับต้องได้ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ให้คำ นิยามของแต่ละปัจจัยดังนี้ คือ ความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้ตกลง ไว้ล่วงหน้าเชื่อถือ และสม่ำเสมอ การตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะพร้อมในการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการ ความมั่นใจ หมายถึง ความรู้ความสุภาพความสามารถของพนักงานในการสร้างความ

ไว้วางใจ และความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ การเอาใจใส่ หมายถึง ความเอาใจใส่ของพนักงานที่มีต่อผู้ใช้บริการแต่ละรายสิ่งที่จับต้องได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ รวมทั้งการบริการของพนักงาน

แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นกระบวนการที่สร้างโอกาสในการนำเสนอ มูลค่าเพิ่มแก่สินค้าที่มีตัวตน ผู้ให้บริการมีหน้าที่ส่งมอบการบริการควบคู่กับสินค้าหลักและเติมเต็มความต้องการ ของผู้ใช้บริการให้จงได้ Kotler, et al, (2010) อธิบายถึงคุณลักษณะสำคัญทั้ง 4 ประการของอุตสาหกรรมบริการ อันได้แก่ 1) การบริการเป็นสิ่งไม่สามารถจับต้องได้ 2) ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ 3) ความไม่แน่นอนในแง่ของมาตรฐานในการให้บริการ 4) สินค้าของโรงแรมไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักรวมในกรณีที่ขายไม่ได้ โรงแรมก็ต้องสูญเสียรายได้ของห้องพักในวันนั้นไป ด้วยเหตุผล ดังกล่าวได้สร้างความยากลำบากในการบริหารจัดการเพื่อสานความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการอันมีพนักงานเป็นตัวแทน สำคัญในการส่งมอบการบริการ ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน และเป็นส่วนหนึ่งของคุณค่าทั้งหมดที่องค์กรหรือบริษัทได้นำเสนอให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ในปัจจุบันพบว่า หลาย ๆ องค์กรได้ให้ความสำคัญต่อการสร้างประสบการณ์ที่น่าจดจำไว้ในใจของ ผู้ใช้บริการ โดยมุ่งไปที่การสร้างสรรคการบริการที่มีคุณภาพ ส่งผลต่ออารมณ์ กายภาพ สติปัญญา และระดับของจิตวิญญาณของผู้ใช้บริการ (Ali, et al., 2014) นอกจากนี้ ประสบการณ์ที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์และความรู้สึกของบุคคล สามารถนำมาพัฒนาเป็นแนวทางให้แก่องค์กรในการวางแผนในการสร้างความผูกพัน และความยึดมั่นของผู้ใช้บริการจนกลายมาเป็นประสบการณ์ที่น่าจดจำได้ (Schmitt and Simonson, 1997) เพราะฉะนั้น สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่นับวันจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นหลาย ๆ โรงแรมจำเป็นต้องสรรหาวิธีการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจจากบริการที่เหนือความคาดหมาย ซึ่งไม่เพียงสนับสนุนให้พนักงานส่งมอบการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ยังช่วยผลักดันและเสริมสร้างคุณค่าจากงานบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการได้อีกเช่นกัน

ในมุมมองของระดับองค์กร Kwong and Yau (2002) บ่งชี้ว่าองค์กรควรตระหนักว่าความพึงพอใจจากการบริการเป็นเพียงแค่พื้นฐานของการบริการที่ใครก็สามารถทำได้ แต่อาจไม่เพียงพอในการที่จะรักษา ตำแหน่งให้อยู่เหนือคู่แข่ง หรือรักษาให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ นอกจากนี้ Palmer and Cole (1995) กล่าวว่า หลายบริษัทได้พยายามให้บริการที่ดี แต่ไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังจากการบริการ ความสำคัญจึงอยู่ที่การเข้าใจผู้ใช้บริการ ทำให้หลาย ๆ องค์กรได้พยายามลงทุน ทั้งเวลา ความสามารถ และเงิน เพื่อให้เข้าใจความคาดหวัง และความ ต้องการของผู้ใช้บริการที่ซ่อนอยู่ ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางที่มีความละเอียดอ่อนและสำคัญอย่างยิ่ง

Johnston and Clark (2005) เสนอว่าการเข้าใจว่าอะไรทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจและมีความสุข เป็นสิ่งสำคัญที่ใช้จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการและความคาดหวังของ Parasuraman, et al., (1994) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการไว้ 3 ระดับคือ 1) ระดับของการบริการที่ปรารถนาคือสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ 2) ระดับการบริการที่เพียงพอคือระดับที่ผู้ใช้บริการเต็มใจที่จะยอมรับ 3) ระดับการบริการที่ผู้ใช้บริการได้คาดการณ์ไว้ คือ สิ่งที่ใช้บริการเชื่อว่าตนจะได้รับหรือกำลังจะเกิดขึ้น

ทั้งสามระดับล้วนทำให้ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันไป แต่บริบทในปัจจุบันที่ผันแปรไป เมื่อผู้ใช้บริการมีความต้องการมากกว่าเดิม มีกำลังในการใช้จ่ายที่ไม่มั่นคง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความลังเล คิดเปรียบเทียบ และถูกชักจูงใจไปได้ง่าย ทำให้องค์กรจำเป็นต้องทบทวนเพื่อหาแนวทางสำหรับความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจต่อการสานสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการในรูปแบบต่าง ๆ

ธาดา สมานี (2562) ได้กล่าวว่านวัตกรรมบริการเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างในอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งเป็นการคิดค้นสร้าง พัฒนา ปรับปรุง รูปแบบ และกระบวนการให้บริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา บนพื้นฐานความต้องการการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น บริษัทที่มุ่งเน้นการสร้างและนำนวัตกรรมมาให้บริการจะมีอิทธิพลต่อผลประกอบการของบริษัท ซึ่งรูปแบบการใช้นวัตกรรมบริการไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนเหมือนนวัตกรรมผลิตภัณฑ์แต่อาศัยการสังเกต และข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการ โดยอาจมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยนวัตกรรมในอุตสาหกรรมบริการได้แบ่งนวัตกรรมในการบริการออกเป็น 4 ประเภท ซึ่งได้แก่ นวัตกรรมด้านการบริหาร นวัตกรรมด้านการสื่อสารภายนอก นวัตกรรมด้านขอบเขตของการบริการ และนวัตกรรมด้านงานสนับสนุน ทั้งนี้นวัตกรรมบริการโดยส่วนใหญ่มักอยู่ในรูปวิธีการใหม่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ การให้ความสำคัญของรีวิวนโลกออนไลน์การส่งอีเมลเพื่อขอบคุณที่ผู้ใช้บริการมาให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และนำเสนอโปรโมชั่นใหม่ ๆ การให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรีในห้องพักและในบริเวณของโรงแรม และบนรถลิμουซีน การปรับปรุงโทรศัพท์รองรับการใช้งานสมาร์ตทีวีเพิ่มช่องทางการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ผ่านทางโซเชียลมีเดีย บริการเครื่องดื่มต้อนรับ มีการให้บริการแบบไทยด้วยน้ำสมุนไพร บริการสะสม คะแนนจากยอดการมาใช้บริการ สามารถแลกของรางวัล เป็นต้น

ตามที่กล่าวมาข้างต้น ความสำคัญของการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรม มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจในยุคปัจจุบัน เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการที่มากขึ้น และต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ ธุรกิจจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การบริการที่ฉับไวสามารถช่วยสร้างความพึง

พอใจให้กับลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างโอกาสทางการแข่งขันให้กับธุรกิจ และคุณภาพการบริการยังคงมีความสำคัญในการสะท้อนกลับถึงความพึงพอใจในการบริการของผู้ใช้บริการ การบริการยังคงเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อปรับรูปแบบในการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการมีความสุข และกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจในพัฒนาต่อยอดงานบริการได้ต่อไป

2.2.2 ความหมายของการบริการที่ฉับไว

ความสำคัญของการส่งมอบบริการแบบแฉจใจล์มีดังต่อไปนี้ 1) การส่งมอบบริการจะต้องมีกระบวนการที่ไม่ซับซ้อนซึ่งแต่ละคนต้องรับผิดชอบส่วนบุคคลทั้งในการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการและสำหรับการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ความรับผิดชอบส่วนบุคคลนั้น 2) การใช้รายการตรวจสอบเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพ แต่ยังไม่พิดแบ็คเมื่อรายการตรวจสอบเหล่านั้นจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไข 3) การจัดการปัญหาของผู้ใช้บริการตามความเข้าใจส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสำคัญมากกว่าการตอบสนองที่ขับเคลื่อนด้วยการทำงานเป็นทีมและตรวจสอบให้แน่ใจว่าคนที่เหมาะสมเข้ามาแก้ปัญหา

อนาคตของการบริการคือ "แฉจใจล์" หมายถึง การตอบสนองสูงสุดจากทีมของคุณเพื่อส่งมอบประสิทธิภาพสูงสุดกับผู้ใช้บริการและจะนำแนวคิดนี้ไปใช้ให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การประสานงานทีมของคุณกับการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของคุณแบบเรียลไทม์ ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์ย่อยรายวัน และการประชุมย่อยเพื่อปรับกลยุทธ์ของคุณทุกเช้า และเราได้เพิ่มบทวิเคราะห์ประจำสัปดาห์เพื่อกำหนดทิศทาง"

(Alliace, 2023) กล่าวว่า แฉจใจล์ หมายถึง ความสามารถในการสร้างและรับมือกับการเปลี่ยนแปลง แฉจใจล์เป็นเครื่องมือในการทำงานที่ช่วยให้เผชิญหน้ากับสถานะที่เต็มไปด้วยความไม่แน่นอนและความยุ่งยาก เพื่อให้งานประสบความสำเร็จได้ โดยเน้นที่การปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เป็นหลักสำคัญ

(Atlassian, 2023) กล่าวว่า แฉจใจล์ เป็นวิธีการจัดการโครงการที่แบ่งโครงการออกเป็นหลายๆ ขั้นตอน โดยเน้นการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องและการปรับปรุงตลอดเวลา ทีมงานจะปฏิบัติตามวงจรของการวางแผน การดำเนินงาน และการประเมินผล

(Coursera, 2023) กล่าวว่า แฉจใจล์ เป็นวิธีการจัดการโครงการที่กล่าวถึงการดำเนินการเป็นขั้นตอนและการวนซ้ำเพื่อความสำเร็จของโครงการ โดยจะแบ่งการดำเนินงานออกเป็นส่วนย่อยๆ และทำในช่วงเวลาที่สั้น โดยเน้นการส่งมอบผลงานด้วยความรวดเร็ว การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และการทำงานร่วมกันเป็นหลัก ซึ่งต่างจากวิธีการจัดการแบบดั้งเดิมที่เน้นลำดับการทำงานที่มีการวางแผนไว้เรียบร้อยแล้ว กระบวนการแฉจใจล์ ยังหมายถึงการรับข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยให้สมาชิกในทีมสามารถปรับตัวและรับมือกับความท้าทาย ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สามารถสื่อสารและแสดงความคิดเห็นได้อย่างต่อเนื่อง แม้อาจใจเริ่มตันจากกระบวนการการพัฒนาซอฟต์แวร์ แต่ในปัจจุบันมีการนำมาใช้กับประเภทโครงการที่หลากหลายและการบริหารงานขององค์กร

โดยสรุปแล้วการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery) หมายถึง การบริการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยการปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงานแห่งอนาคต ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ

2.2.3 องค์ประกอบของการบริการที่ฉับไว

จากการศึกษากรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไวของนักวิชาการ สามารถสรุปเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้ 1) (Kanbanize, 2010) ได้แก่ ยินดีรับการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดแม้ในช่วงท้ายของโครงการ (Welcome Changing Requirements Even Late in the Project), ทีมสามารถจัดระเบียบด้วยตนเองเพื่อสร้างมูลค่าให้เกิดขึ้นกับงาน (Continuous Excellence Enhances Agility), สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการด้วยการส่งมอบก่อนเวลาและต่อเนื่อง (Satisfy Customers Through Early and Continuous Delivery), ทบทวนและปรับวิธีการทำงานของคุณอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Regularly Reflect and Adjust Your Way of Work to Boost Effectiveness), การสร้างคุณค่าในการบริการให้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง (Deliver Value Frequently), ทำลายไซโลของโครงการของคุณ (Break the Silos of Your Project), สร้างโครงการรอบตัวบุคคลเพื่อสร้างแรงจูงใจ (Build Projects Around Motivated Individuals), การใช้ซอฟต์แวร์ในการทำงานเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าเบื้องต้น (Working Software is the Primary Measure of Progress), วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือตัวต่อตัว (The Most Effective Way of Communication is Face-to-face), รักษาระบบการทำงานที่ยั่งยืนและสม่ำเสมอ (Maintain a Sustainable Working Pace), ความเรียบง่ายเป็นสิ่งสำคัญ (Simplicity is Essential) 2) (Beta, 2016) ได้แก่ เน้นความต้องการของผู้ใช้ (Focus on user needs), ใช้วิธีการซ้ำ ๆ เพิ่มมากขึ้น แบบกระชับ เพื่อความคล่องตัวของการทำงานที่รวดเร็วขึ้น (Keep improving your service), ปรับปรุงวิธีการทำงานของทีมต่อไป (Keep improving how your team works), เรียนรู้ความล้มเหลวและเปิดโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างรวดเร็ว (Fail fast, learn quickly), วางแผนต่อไป (Keep planning) 3) Jones (2022) ได้แก่ ยินดีรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลง แม้จะอยู่ในช่วงการพัฒนาก็

ตาม (Welcome changing requirements, even late in development. Agile processes harness change for the customer's competitive advantage.), การใช้ช่วงเวลาให้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ของทีมงานจะไตร่ตรองถึงวิธีการที่จะสร้างประสิทธิภาพมากขึ้น จากนั้นจึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามวิธีการนั้น (Build projects around motivated individuals. Give them the environment and support they need, and trust them to get the job done.), สร้างโครงการเกี่ยวกับบุคคลที่มีแรงบันดาลใจ (At regular intervals, the team reflects on how to become more effective, then tunes and adjusts its behavior accordingly.) จากรายการกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว สามารถสังเคราะห์แนวคิดการบริการที่ฉับไว ประกอบด้วย 5 กระบวนการดังนี้

2.2.3.1 ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน

(Kanbanize, 2010) ได้กล่าวว่าหลักการแอจไจล์เริ่มต้นในปี 2544 เป็นแนวทางใหม่ที่สามารถช่วยให้องค์กรมีความยืดหยุ่น ตอบสนอง และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น โดยมีหลักการ 12 ประการ ดังนี้

1) สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการด้วยการส่งมอบงานที่รวดเร็วและต่อเนื่อง

(Satisfy Customers Through Early and Continuous Delivery)

หลักการแอจไจล์ข้อแรกกล่าวว่า "สิ่งที่สำคัญสูงสุดคือการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการโดยการส่งมอบซอฟต์แวร์ตั้งแต่เนิ่น ๆ และต่อเนื่อง" อย่างไรก็ตามหลักการนี้สามารถใช้ในด้านอื่นนอกจากการพัฒนาซอฟต์แวร์ การส่งมอบงานที่รวดเร็วและต่อเนื่องช่วยเพิ่มโอกาสให้งานตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีส่วนช่วยทำให้ ROI (Return of Investment) ประสบความสำเร็จเร็วขึ้น แนวความคิดนี้จะเพิ่มความคล่องตัวของกระบวนการและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันท่วงที ในทางกลับกันผู้ให้บริการของคุณจะมีความสุขมากขึ้นเพราะพวกเขาจะได้รับความคุ้มค่าที่จ่ายไป นอกจากนี้พวกเขายังสามารถให้คำแนะนำแก่คุณตั้งแต่เนิ่น ๆ ดังนั้น คุณจะสามารถลดโอกาสของการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในภายหลังที่โครงการได้ดำเนินการไปแล้ว

2) ยินดีกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการแม้ในช่วงปลายโครงการ (Welcome Changing Requirements Even Late in the Project)

หากมีความจำเป็นคำขอการเปลี่ยนแปลงควรได้รับการตอบรับมากที่สุดแม้ในช่วงสุดท้ายของการดำเนินโครงการ หลักการที่สองของแอจไจล์ระบุว่าทีมของคุณต้อง "ยินดีกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการ แม้ว่าจะทำให้การพัฒนาช้าลงก็ตาม" ในการจัดการโครงการแบบดั้งเดิม การเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนสุดท้ายของโครงการ จะทำให้เกิดผลเสียต่อโครงการ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงมีโอกาสทำให้ระยะเวลาของโครงการขยายออกไปและทำให้โครงการมีต้นทุนสูงที่ขึ้น อย่างไรก็ตาม ทีมที่ใช้หลักการของแอจไจล์มีเป้าหมายที่จะยอมรับความไม่แน่นอนและรับทราบว่าแม้

การเปลี่ยนแปลงในช่วงท้ายของโครงการก็ยังสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างมาก เนื่องจากธรรมชาติของกระบวนการวนซ้ำของแองจิลล์ ทีมจึงไม่ควรมีปัญหาในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นอย่างทันทั่วทั้งที่

3) ส่งมอบงานบ่อย ๆ (Deliver Value Frequently)

หลักการจัดการโครงการแบบแองจิลล์ ประการที่สาม ระบุว่า "ให้ส่งมอบงานถี่ ๆ โดยระยะเวลาที่แนะนำคือตั้งแต่สองสามสัปดาห์ถึงสองสามเดือน โดยระยะเวลายิ่งสั้นยิ่งดี" เป้าหมายหลักของมันคือการลดขนาดของงานลง หลักการนี้กลายเป็นสิ่งจำเป็นมากขึ้น เนื่องจากมีเอกสารจำนวนมากซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนในการพัฒนาซอฟต์แวร์ในปลายศตวรรษที่ 20 คุณจะลดกรอบเวลาที่คั่นวางแผนงาน และสามารถใช้เวลาทำงานในโครงการของคุณมากขึ้น ทีมของคุณจะสามารถวางแผนได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

4) ทลายไซโลของโครงการของคุณ (Break the Silos of Your Project)

แองจิลล์สนับสนุนให้ทีมงานสามารถสื่อสารกันข้ามสายงานเพื่อทำให้การประสานงานขึ้นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ในโครงการ หลักการข้อที่สี่ระบุว่า "ผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในด้านต่าง ๆ และนักพัฒนาซอฟต์แวร์ต้องทำงานร่วมกันทุกวันตลอดทั้งโครงการ" ในบริบทของงานความรู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ คุณสามารถเปลี่ยนคำว่า "นักพัฒนา" เป็น "วิศวกร" หรือ "นักออกแบบ" หรืออะไรก็ได้ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของคุณมากที่สุด เป้าหมายคือการสร้างการประสานระหว่างบุคคลในธุรกิจและนักพัฒนาเข้าด้วยกัน ด้วยวิธีนี้ คุณสามารถทำให้การทำงานร่วมกันภายในเป็นไปอย่างราบรื่นและปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการของคุณ

5) สร้างโครงการจากบุคคลที่มีแรงบันดาลใจ (Build Projects Around Motivated Individuals)

หลักการข้อที่ห้าของแองจิลล์ คือการลดการจัดการส่วนย่อยต่าง ๆ และการสร้างแรงจูงใจให้แก่สมาชิกในทีม โครงการจะเสร็จสิ้นเร็วขึ้นและมีคุณภาพดีขึ้น "สร้างโครงการจากบุคคลที่มีแรงบันดาลใจ มอบสภาพแวดล้อมและการสนับสนุนที่พวกเขาต้องการ และไว้วางใจให้พวกเขาทำงานให้สำเร็จ" ประโยคที่สองของหลักการนี้มีความสำคัญเป็นพิเศษ หากคุณไม่ไว้วางใจทีมของคุณ และเก็บแม้แต่การตัดสินใจที่เล็กน้อยที่สุดในบริษัทของคุณไว้ที่ส่วนกลาง คุณจะยิ่งขัดขวางการมีส่วนร่วมของทีม ผลที่ตามมาคือ บุคคลจะไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์ที่โครงการหนึ่งพยายามทำให้สำเร็จ และคุณจะไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดจากศักยภาพของพวกเขา

6) วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือการเผชิญหน้ากัน (The Most Effective Way of Communication is Face-to-face)

วิธีที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สุดในการถ่ายทอดข้อมูลไปยังและภายในทีมพัฒนาคือการสนทนาแบบตัวต่อตัว" ในปี 2544 หลักการนี้ถูกนำมาใช้จริง การสื่อสารด้วยตนเองช่วยลดเวลาระหว่างการถามคำถามและการได้รับคำตอบ อย่างไรก็ตามในสภาพแวดล้อมการทำงานสมัยใหม่ที่ทีมทำงานสามารถร่วมกันจากทุกมุมโลก ทำให้เกิดข้อจำกัดอย่างมาก โชคดีที่มีการพัฒนาเทคโนโลยี คุณสามารถตีความหลักแง่ใจนี้จากแบบเห็นหน้ากันเป็น "ซิงโครนัส" หรือการสื่อสารโดยตรง トラบใดที่คุณมีวิธีติดต่อทีมอย่างรวดเร็วและหาหรือเรื่องงานโดยไม่ต้องตีกลับและส่งต่ออีเมลเป็นเวลาหลายวัน คุณก็พร้อมดำเนินการ

7) ซอฟต์แวร์การทำงานเป็นตัววัดความก้าวหน้าหลัก (Working Software is the Primary Measure of Progress)

หลักการสำคัญประการที่ 7 ของแง่ใจ ค่อนข้างตรงไปตรงมา ไม่สำคัญว่าคุณจะลงทุนกับโครงการของคุณไปกี่ชั่วโมง มีการแก้ไขกี่ครั้ง หรือจำนวนบรรทัดของโค้ดที่ทีมของคุณได้เขียนขึ้น หากผลงานของคุณไม่เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง แสดงว่าคุณได้เกิดปัญหาขึ้นแล้ว

8) พัฒนางานด้วยความคงที่ (Maintain a Sustainable Working Pace)

หลักการนี้คือ "กระบวนการแบบบอโจลจะส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน ผู้สนับสนุน นักพัฒนา และผู้ใช้ควรจะสามารถรักษาอัตราเร็วในการทำงานร่วมกันให้คงที่ได้ตลอดไป" ตามหลักเหตุผลแล้ว เมื่อนำแง่ใจไปปฏิบัติ เป้าหมายของคุณคือการหลีกเลี่ยงภาระที่มากเกินไปและเพิ่มประสิทธิภาพวิธีการทำงานของคุณ เพื่อให้คุณสามารถส่งมอบงานได้บ่อยครั้งและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ต้องใช้ฮีโร่จากทีมของคุณ

9) ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องช่วยเพิ่มความคล่องตัว (Continuous Excellence Enhances Agility)

"การใส่ใจในความเป็นเลิศทางเทคนิคและงานออกแบบที่ดีอย่างต่อเนื่องจะช่วยเพิ่มความ เป็นแง่ใจ" ในบริบทของการพัฒนา หลักการนี้ช่วยให้ทีมสามารถสร้างซอฟต์แวร์ที่ใช้งานได้ ไม่เพียง แต่ยังเป็นผลิตภัณฑ์ที่เสถียรและมีคุณภาพสูงด้วย ด้วยเหตุนี้การเปลี่ยนแปลงโค้ดจึงมีโอกาสน้อยที่จะส่งผลกระทบต่อจุดบกพร่องและการทำงานผิดพลาดในทางลบ ถึงกระนั้นหลักการบริหารแบบบอโจลข้อที่ 9 ยังมีผลบังคับใช้ในทุกระดับอุตสาหกรรม เมื่อคุณรักษาความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน คุณจะมีปัญหาน้อยลงในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและรักษาความคล่องตัว

10) ความเรียบง่ายเป็นสิ่งสำคัญ (Simplicity is Essential)

เนื้อหาของเดิมของหลักการนี้อาจสร้างความสับสนเล็กน้อยเนื่องจากกล่าวว่า "ความเรียบง่าย ทำสิ่งที่สำคัญและรู้จักปฏิเสธสิ่งที่ไม่สำคัญในการทำงานนั้นสำคัญยิ่ง" ถ้าคุณทำอะไรง่าย ๆ

ได้ จะเสียเวลาทำให้มันยุ่งยากทำไม ผู้ใช้บริการของคุณไม่ได้จ่ายเงินสำหรับความพยายามที่คุณลงทุน พวกเขากำลังซื้อวิธีแก้ปัญหาเฉพาะที่พวกเขา มีเพียงวิธีเดียวที่พวกเขาจะยอมจ่ายเงินเมื่อแน่ใจว่าเมื่อเอาใจใส่ไปใช้ และหลีกเลี่ยงการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงเพื่อประโยชน์ในการทำสิ่งนั้น

11) ทีมที่จัดระเบียบตนเองสร้างคุณค่าสูงสุด (Self-organizing Teams Generate Most Value)

เป็นอีกครั้งที่เราตระหนักดีว่าเมื่อได้รับอิสระ ทีมงานที่มีแรงจูงใจจะสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ เมื่อพูดถึงหลักการนี้ บิดาทั้ง 17 คน ของแอจไจล์ กล่าวว่า "สถาปัตยกรรมความต้องการ และการออกแบบที่ดีที่สุด มาจากทีมที่บริหารจัดการตัวเองได้" หากคุณต้องผลักดันทีมและ "ขับเคลื่อนพวกเขาไปข้างหน้า" บางทีคุณอาจยังไม่พร้อมสำหรับแอจไจล์ หรือคุณจำเป็นต้องทำการเปลี่ยนแปลงบางอย่างกับสไตล์ความเป็นผู้นำของคุณ

12) ทบทวนและปรับวิธีการทำงานของคุณอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Regularly Reflect and Adjust Your Way of Work to Boost Effectiveness)

การทบทวนและปรับวิธีการทำงานของคุณอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเป็นการประเมินประสิทธิภาพของคุณและระบุช่องทางสำหรับการปรับปรุง หลักการฉบับยวาระระบุว่า: "ในช่วงเวลาปกติ ทีมงานจะไตร่ตรองถึงวิธีการที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากนั้นปรับแต่งและปรับพฤติกรรมตามนั้น" เมื่อทำเช่นนี้ คุณจะสามารถทดลองและปรับปรุงประสิทธิภาพของคุณได้อย่างต่อเนื่อง หากสิ่งต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่คุณวางแผนไว้ คุณสามารถหยุดคุยถึงสิ่งที่ผิดพลาดและปรับเปลี่ยนเพื่อกลับไปสู่แนวทางเดิม

ตามที่กล่าวมาข้างต้น หลักการของแอจไจล์เป็นแนวทางใหม่ที่สามารถช่วยให้องค์กรมีความยืดหยุ่น ตอบสนอง และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น โดยมีหลักการ 12 ประการ หลักการที่สำคัญที่สุดคือ ยินดีกับการเปลี่ยนแปลงความต้องการแม้ในช่วงท้ายของโครงการ และส่งมอบงานบ่อย ๆ

Beta (2016) ได้สรุปหลักการสำคัญของแอจไจล์ไว้ดังนี้

1) แอจไจล์สามารถนำไปปรับใช้ได้หลายแบบ แต่ควรปฏิบัติตามหลักการสำคัญเหล่านี้เสมอ ได้แก่ เน้นความต้องการของผู้ใช้ ส่งงานแบบวนซ้ำ ปรับปรุงวิธีการทำงานของทีมอย่างต่อเนื่อง ล้มเหลวเร็วและเรียนรู้เร็ว และวางแผนอย่างต่อเนื่อง

2) มุ่งเน้นไปที่ความต้องการของผู้ใช้ คือ การให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานของคุณเป็นอันดับแรก คุณต้องจัดลำดับความสำคัญของความต้องการไว้เหนือผู้คน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาวุโสของคุณ

3) เหตุใดความต้องการของผู้ใช้จึงมีความสำคัญ หากคุณเริ่มสร้างบริการของคุณก่อนที่จะเข้าใจว่าผู้ใช้ของคุณคือใครและพวกเขาต้องการให้บริการนี้ทำอะไร คุณมีความเสี่ยง

ได้แก่ สร้างสิ่งที่ไม่มีความต้องการ และพยายามแก้ปัญหาที่ไม่สำคัญสำหรับผู้ใช้งาน คุณควรขอความคิดเห็นจากผู้ใช้งานตั้งแต่เนิ่น ๆ และบ่อยครั้ง และฟังพวกเขา แม้ว่าพวกเขาจะบอกคุณในสิ่งที่คุณไม่เห็นด้วยหรือไม่อยากได้ยินก็ตาม และควรใช้ข้อมูลจากบุคคลจริงที่ใช้บริการของคุณเสมอ และให้ข้อมูลเหล่านั้นกำหนดทิศทางของโครงการของคุณ

4) ปรับปรุงบริการของคุณต่อไป ในการทำงานแบบไจล์ คุณต้องปรับปรุงบริการและฟีเจอร์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งบางครั้งเรียกว่า 'การวนซ้ำ' ทุกบริการมีความแตกต่างกัน และการสร้างบริการเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจมากมายในช่วงเวลาหนึ่ง แต่โดยทั่วไปแล้วให้ทำตามขั้นตอนเหล่านี้ คือ สร้างสิ่งที่ตรงกับความต้องการที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ใช้งานของคุณ แสดงให้ผู้ใช้งานของคุณฟัง รับฟังความคิดเห็นและปรับปรุง และทำขั้นตอนนี้ซ้ำเพื่อตอบสนองความต้องการที่สำคัญที่สุดของผู้ใช้งานต่อไป แอจิลคือการทำให้กระบวนการที่ซับซ้อนในการสร้างบริการดิจิทัลเป็นเรื่องง่ายที่สุด ขึ้นอยู่กับการปรับปรุงสิ่งที่คุณทำในแต่ละวันและสัปดาห์ต่อสัปดาห์

5) ทำไมคุณต้องปรับปรุงบริการของคุณต่อไป คือ ให้คุณค่าแก่ผู้ใช้และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคุณอย่างสม่ำเสมอ ย่อวงจรการให้ข้อเสนอแนะที่อาจยาวขึ้นหากใช้กระบวนการน้ำตก (Water fall development process: ซึ่งคุณจะขอคำติชมเมื่อผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายเสร็จสมบูรณ์เท่านั้น) ตัดสินใจเลือกฟีเจอร์ที่คุณต้องการเพิ่ม ใช้เวลาไปกับการสร้างฟีเจอร์ที่ผู้ใช้ของคุณสนใจ และตรวจสอบให้แน่ใจว่าทุกสิ่งที่คุณสร้างสามารถเข้าถึงได้และมีปลอดภัย

6) ปรับปรุงวิธีการทำงานของทีมของคุณต่อไป เช่นเดียวกับการปรับปรุงบริการของคุณอย่างค่อยเป็นค่อยไปโดยการพูดคุยกับผู้ใช้ของคุณ พูดคุยกับทีมของคุณเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานต่อไป เพื่อให้ทีมงานเรียนรู้และปรับปรุงตลอดอายุการบริการของคุณ และคุณภาพของบริการของคุณดีขึ้น ประหยัดเวลา แรงงาน และเงิน

7) ค้นหาสิ่งที่ไม่ได้ผล พูดคุยกับทีมของคุณเพื่อหาว่าอะไรที่ใช้ได้ผลและอะไรที่ต้องปรับปรุง เช่น ในสแตนด์ออฟประจำวันของทีมหรือ การทำเรโทร คุณควรพยายามค้นหาปัญหาใด ๆ ที่ทีมกำลังประสบกับส่วนใดส่วนหนึ่งของงานสิ่งใดก็ตามที่ทำให้ทีมหยุดทำงานหรือทำให้งานล่าช้า และปัญหาใด ๆ ที่แต่ละคนในทีมมี

8) แก้ไขปัญหา เมื่อคุณพบปัญหาแล้ว คุณควรตกลงหาวิธีแก้ไข ใช้วิธีการสแตนด์ออฟและเรโทรเพื่อหาว่าสิ่งที่คุณทำช่วยแก้ไขปัญหานั้นที่ทีมพูดถึงในการประชุมครั้งก่อนได้หรือไม่

9) ล้มเหลวเร็ว เรียนรู้เร็ว เทคนิคแอจิลไม่ได้รับประกันความสำเร็จ แต่คุณไม่ต้องกลัวที่จะล้มเหลวหรือทดลอง เพราะแอจิลช่วยให้คุณมองเห็นปัญหาได้ตั้งแต่เนิ่น ๆ และแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว คุณควรเรียนรู้ที่จะล้มเหลวและสร้างวัฒนธรรมที่เรียนรู้จากความล้มเหลว คุณสามารถป้องกันปัญหาหลักหรือความล้มเหลวได้โดยแสดงคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาวุโส (เช่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอาวุโส ผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการ) ด้วยการ release งานอย่างสม่ำเสมอ

Release งานอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ใหญ่เกินไปที่จะล้มเหลว' ซึ่งไม่ควร release แต่อย่างไรก็ต้อง release ใช้กระบวนการต่าง ๆ เช่น การพัฒนาโดยใช้การทดสอบและการทดสอบอัตโนมัติ (การเขียนแบบทดสอบก่อนที่คุณจะพัฒนาคุณลักษณะที่จะทดสอบ) เพื่อเน้นประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพตั้งแต่เนิ่น ๆ และระบุตัววัดที่สำคัญ สร้างบรรทัดฐาน และติดตามการเปลี่ยนแปลงตลอดทั้งโครงการ

10) ส่งมอบงานเป็นประจำและทดสอบพีเจอร์เล็กๆ กับผู้ใช้เป็นประจำเพื่อปรับปรุงคุณภาพ ปรับปรุงการมองเห็น และลดต้นทุน

11) วางแผนต่อไป ในโครงการแอจไจล์ คุณควรวางแผนตามข้อมูลและรูปแบบการใช้งานจากบริการที่คุณกำลังพยายามแทนที่ ทีมของคุณควรวางแผนร่วมกันและทบทวนแผนเหล่านี้เป็นประจำตามความก้าวหน้าในการทำงานของทีม และข้อเท็จจริงและความต้องการใหม่ ๆ

Jones (2022) กล่าวถึงหลักการสำคัญของแอจไจล์สำหรับอุตสาหกรรมบริการ 3 ข้อ คือ 1) ยินดีเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะกระบวนการที่ฉับไวจะทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน 2) สร้างแรงจูงใจให้ทีมงาน ผ่านสภาพแวดล้อมและโครงการ โดยการสนับสนุนและไว้วางใจให้พวกเขาทำงานให้สำเร็จ และ 3) ในช่วงเวลาปกติ ต้องมีการทบทวนถึงวิธีการที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้นภายในทีมงาน เพื่อการปรับปรุงการทำงานที่เหมาะสม

ตามที่กล่าวมาข้างต้น หลักการของแอจไจล์เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการดิจิทัลที่เน้นความต้องการของผู้ใช้เป็นหลัก โดยมีหลักการ 12 ประการ หลักการที่สำคัญที่สุดคือ มุ่งเน้นความต้องการของผู้ใช้ ปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และล้มเหลวเร็วและเรียนรู้เร็ว

2.2.3.2 เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง

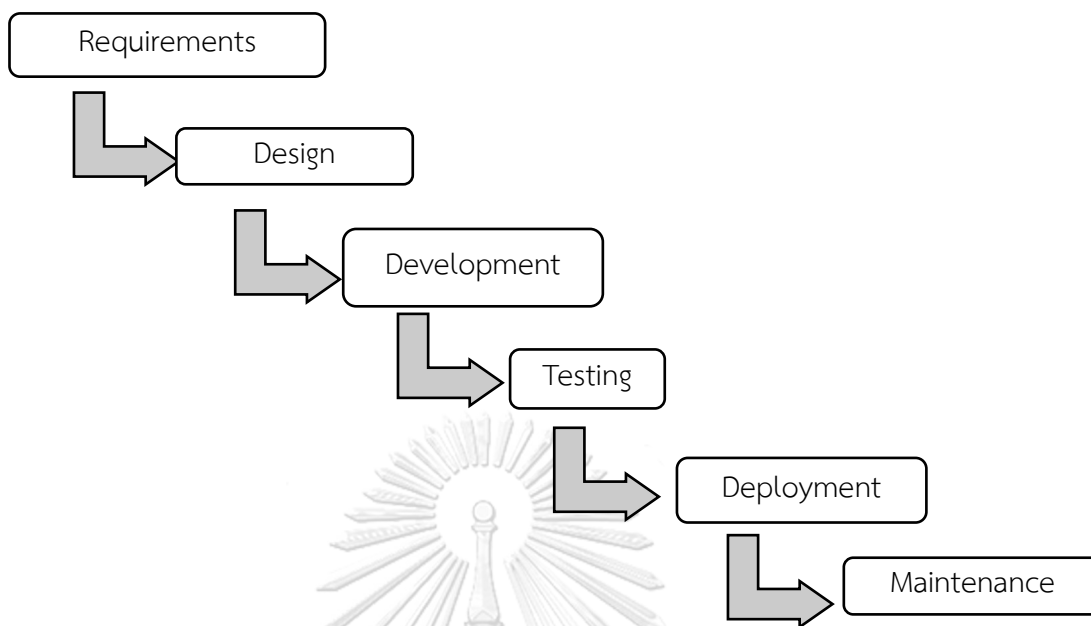
CloudBlue PSA (2018) ได้กล่าวว่าการบริการที่ฉับไว ประกอบด้วย การรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาให้ผู้ให้บริการและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ดำเนินการปรับปรุงตามที่ระบุในรายการ เข้าใจผู้ให้บริการอย่างลึกซึ้ง และทำงานเป็นทีมโดยต้องเลือกคนที่สามารถช่วยผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาได้

Accenture Consultant (2022) ได้กล่าวว่า การบริการที่ฉับไว คือ จัดการการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ทุ่มเทให้กับนโยบาย การวางแผน และการพัฒนาโปรแกรม เพื่อสนับสนุนการบริการผู้ให้บริการ โดยปราศจากความคาดหวัง และเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการให้บริการด้วยการสนับสนุนความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ

(NSW Government, 2022) ได้กล่าวถึงแนวทางการบริการที่ฉับไวต้องเริ่มต้นจาก ออกแบบการบริการและกระบวนการส่งมอบงาน โดยเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการ และการวิจัย ร่วมกับผู้ใช้บริการในการปรับปรุง สร้างสรรค์สิ่งที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

แนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery) คือ ‘แนวคิดในการทำงาน’ (ไม่ใช่รูปแบบวิธีการหรือขั้นตอนในการทำงาน) และ ไม่จำกัดว่าแค่ต้องนำไปใช้กับการพัฒนา ซอฟต์แวร์เท่านั้น แต่แนวคิดดังกล่าวให้ความสำคัญในเรื่อง “คน” “การสื่อสาร” และ “แนวทางที่จะ นำไปใช้พัฒนาสินค้าและบริการ” ขององค์กรให้ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สินค้าและบริการเหล่านั้น สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานรวมถึงผู้บริโภครวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยทั่วไปองค์กรส่วนใหญ่ มักจะทำงานด้วยระบบจัดการที่มีชื่อเรียกว่า Project Management โดยมี Project Manager หรือ PM เป็นผู้จัดการโครงการและมีทีม วางแผนร่วมกันก่อนที่จะเริ่มโครงการดูทั้งเรื่องงบประมาณ โครงการ ระยะเวลา กำลังคน และองค์ประกอบอื่น ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบโครงการ ซึ่งมักจะใช้รูปแบบ การทำงานแบบ ‘Waterfall Process’ (Accenture Consultant, 2022) คือแบบมีขั้นตอน ซึ่งเป็น การทำงานที่ต้องให้ผ่านไปทีละขั้น ตามแผนภาพที่ 6 แต่แนวคิดออลนั้นมึรูปแบบการทำงานที่ต่าง ออกไป อาจกล่าวได้ว่า “การบริการที่ฉับไว” เป็นกระบวนการที่ช่วยลดการทำงานที่เป็นขั้นตอนและ งานด้านการทำเอกสารลง แต่จะไปมุ่งเน้นในเรื่องการสื่อสารของทีมมากขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนา สินค้าและบริการใหม่ ๆ ได้รวดเร็วขึ้น แล้วจึงนำสิ่งที่ได้ไปให้ผู้ใช้งานกลุ่มตัวอย่าง (Target group) ทดสอบใช้งานจริง จากนั้นจึงรวบรวมผลทดสอบมาประเมินดูอีกครั้ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงสินค้าและบริการนั้น ๆ ให้ดีขึ้นทีละนิด ด้วยแนวทางนี้จะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาสินค้า และบริการได้อย่างรวดเร็วและตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้มากขึ้นอย่างสม่าเสมอแน่นอน

แบบจำลองกระบวนการลำดับแบบน้ำตก (Waterfall Model)



ภาพที่ 3 แบบจำลองกระบวนการลำดับแบบน้ำตก (Waterfall Model)

กระบวนการทำงานตามแนวคิดแบบขोजล์

- 1) ไม่นำกระบวนการและเอกสารแต่เน้นที่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ดีที่สุดมากกว่าการยึดติดกับเอกสารต่าง ๆ (เอกสารยังคงจำเป็นแต่ลดความสำคัญลง)
- 2) ยอมรับความเปลี่ยนแปลงเนื่องจากความต้องการ (Requirement) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดไม่มีการทำงานหรือยึดติดกับแผนผังกำหนดงาน (Gantt Chart) และทำงานแบบยืดหยุ่นโดยทำตามสิ่งที่เกิดขึ้นจริงเป็นหลัก สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา
- 3) ทำทีละนิดแต่ทำบ่อยครั้ง คือ มีการส่งมอบงานให้ทีมหรือผู้ให้บริการ อย่างต่อเนื่องทีละเล็กทีละน้อย เช่น ส่งมอบผลิตภัณฑ์ใหม่ทุก ๆ 2 อาทิตย์หรือทุก ๆ เดือนซึ่งต่างจากเดิมที่ให้ผู้บริการรอ 3 - 6 เดือนเพื่อรอโครงการใหญ่เสร็จแล้วค่อยส่งมอบครั้งเดียว
- 4) ผิดพลาดให้เร็วคือไม่กลัวที่จะลงมือทำเพื่อที่จะเจอกับความผิดพลาดและแก้ไขไปที่ละนิดจะไม่ใช้การวางแผนโดยละเอียดเพื่อป้องกันความผิดพลาดแต่พอเจอสิ่งที่ผิดไปจากแผนจริง ๆ ก็อยู่ในภาวะที่เป็นจุดที่ไม่สามารถกลับได้ (Point of No Return) ไปแล้ว
- 5) ทำงานเป็นทีมมากกว่าที่จะสนใจกระบวนการ คือ เน้นที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากกว่าที่บอกว่าต้องเป็นไปตามกระบวนการมีปัญหาอะไรให้พูดคุยกับทีมเลยทันที บางครั้งโปรแกรมเมอร์สามารถไปเจอผู้ให้บริการเพื่อให้เข้าใจความต้องการที่แท้จริงได้ด้วยให้ผู้บริการ เข้ามา

ส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มกระบวนการ ซึ่งทีมมักจะประกอบด้วยหลาย ๆ ตำแหน่ง และมีอำนาจมากพอที่จะตัดสินใจทำหรือไม่ทำอะไรเพื่อขับเคลื่อนให้งานที่ทีมรับผิดชอบสำเร็จตามเป้าหมาย

(Akarasomcheep, 2018) กล่าวว่า Agile Methodology คือ แนวคิดในการทำงาน (ไม่ใช่รูปแบบหรือขั้นตอนการทำงาน) และไม่จำกัดว่าใช้ได้สำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในสายซอฟต์แวร์ (Software) เท่านั้น โดยหัวใจสำคัญในการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์อยู่ตลอดเพื่อตอบสนองผู้ใช้งาน

แนวคิดการบริการที่รวดเร็วฉับไวถูกประยุกต์ใช้มากขึ้นโดยมุ่งเสริมสร้างทัศนคติให้บุคลากรมีแนวคิดรักการเรียนรู้และต้องการพัฒนาตัวเองเพื่อให้เอื้อต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงพร้อมรับมือในทุกสถานการณ์ และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยหลักของการทำงานมี ได้แก่ 1) ทำงานเป็นทีมโดยนำบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจากหลายสายงานต่าง ๆ มารวมตัวกันเพื่อระดมสมองจากทีมเล็ก ๆ โดยมุ่งให้ได้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ด้วยการลดขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ที่ไม่สำคัญหรือไม่จำเป็น เช่น งานด้านเอกสาร และงานที่มีความซ้ำซ้อน 2) มีการสื่อสาร (Communication) อย่างต่อเนื่อง กระตุ้นให้เกิดบุคลากรในทีมให้เกิดแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กล้าคิด กล้าทำ มีความสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ และกล้าตัดสินใจ โดยที่ทุกคนในทีมสามารถรับรู้ถึงขั้นตอนของโปรเจกต์และความคืบหน้าอย่างชัดเจน 3) ขั้นตอนการทำงานกำหนดโปรเจกต์ขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง โดยทีมงานมีอำนาจการตัดสินใจไม่ต้องรอผู้บริหารอนุมัติ และมีกำหนดกรอบระยะเวลาส่งงานแต่ละครั้ง เพื่ออัปเดตงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ตลอดเวลา แตกต่างจากการทำงานในรูปแบบเดิมที่ส่งมอบโปรเจกต์ที่ทำสำเร็จแล้วเพียงครั้งเดียว 4) การทำงานที่สร้างวัฒนธรรมองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลาเพราะโลกของการเรียนรู้ของคนถูกตีกรอบแคบอยู่ในระบบการศึกษาแต่แนวคิดนี้สร้างให้คนเรียนรู้สิ่งผิดพลาดและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรชั้นนำต้องสร้างแนวคิดนี้ให้กับบุคลากร เพราะโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ทำให้ทุกสิ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งรูปแบบธุรกิจใหม่ หรือกระทั่งนวัตกรรมใหม่ และที่สำคัญคือพฤติกรรม และความต้องการผู้บริโภคที่เปลี่ยนเร็ว ดังนั้นหากแนวคิดของพนักงานไม่พร้อมเปลี่ยน ธุรกิจอาจถูกเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (Disruption) ได้ในที่สุด

Jurkoic (2022) สำหรับอุตสาหกรรมบริการในอนาคต คือ ความคล่องตัวเป็นแพลตฟอร์มที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้เจ้าของโรงแรมเข้าใจข้อมูลที่จัดเก็บไว้โดยเป็นรูปแบบแดชบอร์ด และรายงานซึ่งทีมสามารถประเมินประสิทธิภาพของตนเองได้อย่างสม่ำเสมอ สามารถระบุส่วนที่ต้องปรับปรุง และทำการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้แขกพึงพอใจสูงสุด เดิมที แอจิลิตี้ถูกเขียนขึ้นเพื่อช่วยให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์สร้างความพึงพอใจและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตั้งแต่เนิ่น ๆ และบ่อยครั้ง อย่างไรก็ตามคุณจะพบว่าหลักการหลายอย่างสามารถนำไปใช้กับบริษัทหรือทีมใด ๆ ที่ให้บริการสินค้าและบริการแก่ผู้ใช้บริการได้

การคิดใน "วิธีที่คล่องตัว" สามารถช่วยให้ปรับตัวเข้ากับความท้าทายที่ไม่คาดคิดได้อย่างรวดเร็ว สร้างทีมที่มีประสิทธิภาพสูง และปรับปรุงข้อเสนอของคุณอย่างสม่ำเสมอ มาดูหลักการบางข้อและวิธีนำไปใช้กับงานของเจ้าของโรงแรม หลักการที่ 1) ยินดีต้อนรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลง แม้จะอยู่ในช่วงการพัฒนาก็ตาม กระบวนการที่คล่องตัวใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ให้บริการหลักการนี้เกี่ยวกับการปรับตัว ความคิดที่ว่องไวต้องการการเปลี่ยนแปลงที่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิดว่าเป็นโอกาสมากกว่าที่จะเป็นความล้มเหลว การระบุดใหญ่เป็นสถานการณ์ที่ชัดเจนซึ่งแสดงให้เห็นหลักการนี้ แบรินด์โรงแรมบางแห่งเผชิญกับความท้าทายที่เกิดจากข้อจำกัดของ COVID-19 และใช้สิ่งเหล่านี้เพื่อทำการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ หลักการที่ 2) สร้างโครงการเกี่ยวกับบุคคลที่มีแรงบันดาลใจ มอบสภาพแวดล้อมและการสนับสนุนที่ต้องการ และไว้วางใจให้ทำงานให้เสร็จลุล่วงหัวใจของความคล่องตัว คือการเน้นที่ผู้คนมากกว่ากระบวนการ ผู้นำของทีมที่คล่องตัวต้องแน่ใจว่าพนักงานของมีข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการตัดสินใจที่ดี แทนที่จะเสนอรายการตรวจสอบและคำแนะนำอย่างต่อเนื่อง เป้าหมายที่นี้คือการสร้างทีมที่มีความสามารถและความมั่นใจเพียงพอว่าพวกเขาสามารถทำงานได้อย่างอิสระที่สุด หลักการที่ 3) ในช่วงเวลาสม่ำเสมอ ทีมงานจะไตร่ตรองถึงวิธีการที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากนั้นจึงปรับแต่งและปรับพฤติกรรมตามนั้นแนวทางปฏิบัติทั่วไปในทีมซอฟต์แวร์ที่คล่องตัว คือการย้อนหลัง (หรือ "ย้อนยุค") โดยทั่วไป การประชุมย้อนหลังคือการประชุมที่จัดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการ ในระหว่างการประชุมนี้ ทีมงานจะหารือเกี่ยวกับสิ่งที่ใช้ได้ผลดี สิ่งที่มีประสิทธิภาพมากกว่า และประเด็นที่น่ากังวลมีหลายวิธีในการย้อนยุค และสามารถปรับจังหวะให้เข้ากับบริบทเฉพาะได้ สิ่งที่สำคัญที่สุด คือทีมงานสะท้อนถึงคุณภาพของความพยายามอย่างสม่ำเสมอ ในการปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับทีมงาน และสะท้อนถึงประสิทธิภาพ ต้องเข้าถึงข้อมูลโรงแรมแบบเรียลไทม์ที่แม่นยำ ข้อมูลนั้นจะต้องรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ จัดเก็บและจัดระเบียบในลักษณะที่เหมาะสม โดยทั่วไปองค์กรการบริการจะใช้ระบบการจัดการผู้ใช้บริการสัมพันธ์ (หรือ CRM) เพื่อจัดเก็บข้อมูลนี้ เพื่อพิจารณาโปรแกรมการออกแบบการฝึกอบรมพนักงานหรือพนักงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อติดตามความพึงพอใจของแขก ในขณะเดียวกัน CRM สามารถจัดเก็บอัตราความสำเร็จของการฝึกอบรมได้ ในระหว่างการตรวจสอบสิ้นปี หากผู้บริหารโรงแรมสังเกตเห็นว่าทีมที่ผ่านการฝึกอบรมมีจำนวนการร้องเรียนจากแขก พวกเขาสามารถจัดลำดับความสำคัญของการฝึกอบรมนั้นให้เหมาะสมกับทีมงานและผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นแนวคิดการบริการที่ฉับไวถูกสร้างขึ้นมา โดยในปัจจุบันองค์กรชั้นนำต้องเร่งพัฒนา และค้นหาบุคลากรที่สามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์ เพราะผู้ที่มีแนวคิดดังกล่าว จะสามารถนำมาประยุกต์กับโลกทำงาน และจะช่วยวางแผนการทำงาน วางกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างสรรค์กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ใช้ได้อย่างรวดเร็วโดยไม่เสียเวลาอย่างไม่จำเป็น และสามารถนำทักษะที่มีอยู่ปรับตัวให้ฉับไวกับสถานการณ์ และนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเรียนรู้ความเสี่ยง และความผิดพลาด และสามารถจัดการกับความท้าทายที่เกิดขึ้นได้ เพื่อสร้างศักยภาพในการทำงานและแนวทางการทำงานแบบฉับไว (Agile) เมื่อนำมาผนวกกับแนวความคิดเชิงออกแบบ จะทำให้การสร้างนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทางปฏิบัติรวมถึงการใช้แนวคิด “Lean Startup” (Eric Ries, 2018) เป็นอีกแนวความคิดหนึ่งที่มีมักจะถูกนำเสนอต่อจากการคิดเชิงออกแบบ นำเสนอแนวทางการคัดเลือกไอเดียต้นนวัตกรรมและนำไปสร้างเป็นโครงการนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว แนวความคิดที่นำเสนอคือ Minimum Viable Product (MVP) เน้นการริเริ่มโครงการอย่างรวดเร็วถึงแม้การทำงานโรงแรม จะเน้นไปที่การให้บริการกับผู้ใช้บริการ แต่ระบบหลังบ้านเอง ก็ควรจะจัดโครงสร้างการทำงาน เพื่อให้พนักงานโรงแรมทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และช่วยให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ รวมไปถึงการปรับตัวให้เร็ว เพื่อจะได้เรียนรู้ข้อผิดพลาดให้เร็ว (Fail fast, Fail often) และนำมาต่อยอดการบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

2.2.3.3 ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ

Meignier (2020) ได้กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับแองเจิลไฟว์ว่า คือ การบริการผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วด้วยประสิทธิภาพสูงสุด

GitLab (2022) ได้สรุปหลักการการบริการที่ฉับไว คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วและปรับแผนให้เหมาะสม โดยส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง ซึ่งประกอบด้วยหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) การทำงานร่วมกัน 2) การมุ่งเน้นที่ผู้ใช้บริการ 3) การจัดลำดับความสำคัญ และ 4) การพัฒนาซ้ำ ๆ

(iCore, 2022) ได้อธิบายการบริการด้วยความฉับไว ไว้ว่า คือการปรับกระบวนการและหลักปฏิบัติในการทำงานของให้สะท้อนและสอดคล้องกับค่านิยมความฉับไว โดยปฏิบัติการของการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด โดยปราศจากความเสี่ยงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการควบคุม ปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างมีความสมดุลระหว่างความฉับไว การปรับตัว และการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ

การทบทวนการปฏิบัติงานในทุกช่วงของการดำเนินงาน (Sprint Review)

การรีวิวกว่างานที่วางแผนไว้นั้นเสร็จตามที่กำหนดหรือไม่ ผลลัพธ์เป็นอย่างไร มีปัญหาอะไรเกิดขึ้น และวิธีการแก้ปัญหา Sprint Review ถูกจัดขึ้นในตอนท้ายของ Sprint เพื่อทำการตรวจสอบ Increment ที่ได้ทำเสร็จแล้วและ หากมีความจำเป็นอาจจะมีการเปลี่ยนแปลง Product Backlog เกิดขึ้นด้วยระหว่างที่ทำ Sprint Review นั้น ทีมงาน Scrum และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

จะดูว่างานไหนที่ทำเสร็จแล้วบ้างที่ผ่านมา และพิจารณาดูว่างานที่เสร็จแล้วนั้นเพิ่มมูลค่าหรือไม่ กิจกรรมนี้ถูกจัดขึ้นแบบไม่เป็นทางการและไม่ใช้การประชุมเพื่อดูความคืบหน้าของงาน แต่เป็นการประชุมให้ได้รับข้อเสนอแนะและเพื่อส่งเสริมในการทำงานร่วมกัน เพื่อประชุมให้ทุกคนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการประชุม เป็นการทบทวนหรือเป็นกระบวนการเพื่อวิเคราะห์ว่าเกิดเหตุอะไร สาเหตุของการเกิด และสามารถดำเนินการให้ดีกว่าเดิมได้อย่างไร โดยนำบทเรียนจากความสำเร็จและความล้มเหลวของการทำงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาหรือการปรับปรุงการทำงาน การทำงานเป็นรูปแบบของกลุ่มทำงานที่สะท้อน ความมีส่วนร่วมในการทบทวนสิ่งที่เกิดขึ้น อะไรคือสิ่งที่เกิดขึ้นจริง สาเหตุของการเกิดและสิ่งที่ได้เรียนรู้คืออะไร

การทบทวน การปฏิบัติงานมักจะใช้ 4 คำถาม คือ 1) สิ่งที่เราคิดว่าจะได้จากการทำงานคืออะไร 2) สิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร 3) สิ่งที่แตกต่างกันและไม่จริงแตกต่าง และ 4) สิ่งที่ต้องแก้ไขคืออะไร และจะปรับปรุงได้อย่างไร

คุณลักษณะของการทบทวนหรือการปฏิบัติงานในทุกช่วงของการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) เปิดใจและซื่อสัตย์ในการพูดคุย 2) ทุกคนในทีมมีส่วนร่วม 3) เน้นผลลัพธ์ของกิจกรรมของงาน 4) การอธิบายวิธีเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องถึงสิ่งที่ต้องทำ และ 5) การพัฒนาของการแสดงออกทางความคิดเห็นเพื่อให้ผ่านพ้นอุปสรรคผลลัพธ์จาก Sprint Review คือ ได้รับการทบทวนหรือการปฏิบัติงานในทุกช่วงของการดำเนินงาน อาจจะมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับโอกาสใหม่ ๆ ได้

การวิเคราะห์วิธีการทำงานที่ผ่านมาเพื่อการพัฒนา (Retrospective)

เป็นวิธีที่ทีมต้องร่วมกันทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมา โดยคิดว่าบริการอะไรที่ทำมาดีแล้วควรทำต่อไป และอะไรที่เป็นปัญหาต้องแก้ไข และจะลองทำอะไรใหม่ ๆ เพื่อให้วิธีการทำงานร่วมกันนั้นดีขึ้น โดยกิจกรรมที่ถูกจัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนทราบถึงวัตถุประสงค์ของกิจกรรม

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์วิธีการทำงานที่ผ่านมาเพื่อการพัฒนา (Sprint Retrospective)

- 1) ทำการตรวจสอบว่า Sprint ที่ผ่านมาเป็นไปอย่างไรบ้าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคนทำงาน ความสัมพันธ์ กระบวนการและเครื่องมือต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการทำงาน
- 2) ระบุและเรียงลำดับหัวข้อหลักๆ จากการประชุมที่มีแนวโน้มที่นำไปพัฒนาปรับปรุงต่อไป
- 3) สร้างแผนการปรับปรุงในแนวทางที่ทีม Scrum คิดว่าแผนนั้นจะนำผลลัพธ์ที่ดีออกมาให้

4) นอกจากนี้ค๋อยสนับสนุนทีมงาน Scrum ให้มีการปรับปรุงโดยใช้รูปแบบการทำงาน Scrum ให้ทีมมีกระบวนการพัฒนาและนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสนุกในการทำงาน ใน Sprint ถัดไป ในการ Sprint Retrospective ทีมงาน Scrum จะร่วมกันวางแผนหาแนวทางที่จะเพิ่มคุณภาพของสินค้า โดยทำการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ หรือแก้ไข งานเสร็จสมบูรณ์ (“Done”) โดยให้มีความเหมาะสมและไม่ขัดต่อมาตรฐานของสินค้าและมาตรฐานขององค์กร

5) ในตอนท้ายของ Sprint Retrospective ทีมงานควรที่จะระบุแนวทางการพัฒนาที่นำไปใช้ได้ เพื่อให้สามารถตรวจสอบการทำงานของทีมได้ แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ สามารถเกิดขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา แต่ Sprint Retrospective ก็ยังเป็นโอกาสที่เป็นทางการให้ทีมได้ทำการตรวจสอบและปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ

ดังที่กล่าวมาข้างต้นวิธีการทำงานแบบ การบริการที่ฉับไวเป็นหนึ่งในวิธีที่สตาร์ทอัพ นำมาใช้ในการทำงาน และเกิดความคล่องตัวอย่างยิ่ง ดังนั้นบางโรงแรมอาจจะสามารถนำวิธีการทำงานแบบแอบใจล้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรจะเริ่มจากทำแคมเปญเล็ก ๆ ก่อน ค๋อยขยายไประดับแผนก และขยายต่อไปเรื่อย ๆ จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรขึ้น หากไม่มีการทดลองใช้ก่อน อาจเกิดการต่อต้านขึ้นมาได้ ที่สำคัญ หัวใจสำคัญของแนวคิดการทำงานแบบการบริการที่ฉับไว คือ คน การสื่อสารระหว่างกัน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ หัวใจสำคัญของแนวคิดการทำงานแบบอบใจล้คือ “คน” “การสื่อสารระหว่างกันภายในทีม” และ “การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ” ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการทำงานแบบอบใจล้ ดังต่อไปนี้ ให้เคารพในความคิดเห็นของกันและกัน ไม่ว่าคนในทีมจะแตกต่างกันเรื่องเพศ อายุ วิทยุฒิ คุณวุฒิ รวมถึงทักษะความสามารถต่าง ๆ เพราะด้วยความหลากหลายของสมาชิกภายในทีมนี้จะช่วยให้เราสามารถสร้างผลงานที่มีคุณค่าและตอบโจทย้ผู้ใช้ในวงกว้างได้ ให้เชื่อมั่นว่าแต่ละคนจะทำงานของตัวเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ บริหารจัดการงานต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และมีแรงจูงใจที่อยากจะพัฒนาตัวเองให้เก่งขึ้นได้เสมอ กระตุ้นให้เกิดการสื่อสารกันภายในทีม เพื่อให้ทีมมองเห็นเป้าหมายตรงกันจะทำงานไปในทิศทางใด ทุกคนต้องเข้าใจกระบวนการการทำงานซึ่งกันและกัน ใครติดปัญหาหรือต้องการแก้ไขปรับปรุงสิ่งใดก็จะได้ร่วมมือแก้ไขกันได้อย่างรวดเร็ว ไม่จำกัดเฉพาะแค่เรื่องที่เป็นปัญหาเท่านั้น แต่ถ้ามี่เรื่องที่ชอบฟังพอใจหรืออยากจะชื่นชมทีม ก็สามารถทำได้ทันที เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ทีมมีกำลังใจในการทำงานต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นการ สร้างความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทีมจะเปิดใจที่จะนำเสนอความคิดเห็นหรือแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงานได้ง่ายขึ้นด้วย

ดังนั้น ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้นให้สมาชิกของทีม

ทบทวนการทำงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ โดยเปิดใจรับฟัง เรียนรู้ข้อผิดพลาดและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสิ่งใหม่อยู่เสมอเมื่อได้รับความคิดเห็น ไม่ว่าจะจากทีม หรือจากผู้ใช้บริการที่ใช้บริการต้องรับนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขทันที นอกจากนี้ต้องไม่รอแค่ความคิดเห็นจากคนภายนอกเท่านั้น แต่ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วย

2.2.3.4 ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

หลักการของงานแบบฉับไวสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ เนื่องจากการทำงานแบบนำคนที่มาจากหลายสายงานที่มักมีความต่างกัน มาทำงานร่วมกันอยู่ในทีมเดียวกัน (Cross-Functional Team) สิ่งนี้จะส่งผลให้ทีมสามารถทำความเข้าใจกับรายละเอียดของงานได้ง่ายขึ้น แล้วจึงส่งผลถึงเรื่องการประสานงานกับส่วนงานต่าง ๆ ที่มีความคล่องตัวมากขึ้น **ทีมมีอำนาจในการตัดสินใจและกำหนดทิศทางของโครงการมากขึ้น** ส่วนใหญ่คนที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในกลุ่มที่มีความฉับไว (Agile Squad) จะได้รับอำนาจในการตัดสินใจที่มากพอเพื่อไม่ให้โครงการต้องผ่านกระบวนการการขออนุมัติขององค์กรที่มักจะใช้เวลานาน หมายความว่า เจ้าของผลิตภัณฑ์ (Product Owner) จะต้องมีอำนาจตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วที่สุด **ใช้บุคลากรที่ทำงานเพื่อโครงการนี้โดยเฉพาะ (Dedicated resources)** มีการแต่งตั้งคนที่รับผิดชอบงานในแต่ละส่วน เพื่อโฟกัสในขอบข่ายของงาน (Scope of Work) ของโครงการที่ได้รับมอบหมายมา

การแบ่งส่วนงานควรแบ่งเป็นโครงการเล็ก ๆ กำหนดเป้าหมายที่ใช้ระยะเวลาสั้น ๆ และต้องส่งมอบผลงานเป็นโครงการเล็ก ๆ เมื่อประเมินผลแล้วว่าอยู่ในทิศทางที่ดีจึงค่อยต่อยอดทำเพิ่มไปเรื่อย ๆ ซึ่งหากพบข้อผิดพลาดหรือจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงใด ก็ปรับเปลี่ยนการทำงานให้เหมาะสมในแต่ละรอบไป

ทุกคนสามารถรับรู้สถานะของโครงการได้อย่างชัดเจน ทุกคนจะต้องสื่อสารและรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นของโครงการรวมทั้งรายงานความคืบหน้าของโครงการให้ทั้งทีมได้รู้ เพื่อทำให้เกิดความชัดเจนและการวัดผลได้เกิดการเรียนรู้อยู่เสมอ เรียนรู้ข้อผิดพลาดและข้อดีได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากการทำงานเป็นรอบเล็ก ๆ ทำให้เกิดการเรียนรู้ข้อผิดพลาดที่พบจากครั้งก่อน ๆ และสามารถหาข้อบกพร่องตลอดจนข้อดีในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว

ศศิมา สุขสว่าง (2565) ได้สรุปหลักที่สนับสนุน 12 การบริการที่ฉับไว หรือ หลักการ 12 ข้อไปปฏิบัติ คือ 1) ความสำคัญสูงสุด คือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านการส่งมอบซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ที่มีคุณค่าใช้ได้จริงในเวลารวดเร็วและต่อเนื่อง (Our highest priority is to satisfy the customer through early and continuous delivery of

valuable software) 2) ยินดีปรับเปลี่ยนเพื่อแก้ไขงานตามความต้องการของผู้ใช้บริการ แม้ว่าจะอยู่ในขั้นตอนท้าย ๆ ของการพัฒนาแล้วก็ตาม กระบวนการเปลี่ยนแปลงนี้เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแข่งขันได้ (Welcome changing requirements, even late in development. Agile processes harness change for the customer's competitive advantage) 3) การส่งมอบซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) อย่างสม่ำเสมอ ด้วยการตั้งค่าเพื่อ timescale ให้สั้นลง (Deliver working software frequently, from a couple of weeks to a couple of months, with a preference to the shorter timescale.) 4) ผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้งานต้องทำงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ที่ตรงใจผู้ใช้บริการได้ (Business people and developers must work together daily throughout the project) 5) การพัฒนาโปรเจกต์โดยรวมคนทำงานที่มีแรงจูงใจ และกระตุ้นในการทำงาน โดยสร้างสภาพแวดล้อมและการสนับสนุนที่พวกเขาต้องการ และให้ความไว้วางใจที่ทีมงานจะสามารถพัฒนางานที่ได้ออกมาได้ (Build projects around motivated individuals. Give them the environment and support they need, and trust them to get the job done) 6) วิธีการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ระหว่างทีมพัฒนาด้วยตนเอง หรือกับผู้ใช้บริการ ด้วยการสื่อสารแบบตัวต่อตัวเห็นหน้าเจอตัวกันมากกว่าการคุยหรือสื่อสารผ่านเครื่องมือ (The most efficient and effective method of conveying information to and within a development team is face-to-face conversation) 7) การสร้างหรือพัฒนาซอฟต์แวร์ (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ที่มีคุณค่าเป็นตัววัดความก้าวหน้าของการทำงาน (Working software is the primary measure of progress) 8) กระบวนการที่คล่องตัว หรือ แอจิล์จะเป็นการส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน ดังนั้นผู้สนับสนุน นักพัฒนา และกลุ่มผู้ใช้ จะต้องทำงานด้วยระดับความเร็วที่สม่ำเสมอ ไม่ช้าเกินไป หรือไปเร่งงานช่วงท้ายของการพัฒนา (Agile processes promote sustainable development. The sponsors, developers, and users should be able to maintain a constant pace indefinitely) 9) การพัฒนาความรู้เชิงเทคนิคให้ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง และการออกแบบที่ดี เมื่อมีทั้งสองสิ่งนี้จะทำให้เกิดการคล่องตัวในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็ว (Continuous attention to technical excellence and good design enhances agility) 10) ความเรียบง่าย เป็นศิลปะในการทำงานที่มีความพิเศษ ไม่ใช่จำนวนสูงสุดของจำนวนงานที่ทำ ซึ่งในการทำงานนั้น พยายามทำงาน หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน แต่ยังมีประสิทธิภาพการใช้งานได้สูงสุดดีกว่า (Simplicity—the art of maximizing the amount of work not done—is essential. Simplicity is essential) 11) รูปแบบของงาน ความต้องการของผู้ใช้บริการ และการออกแบบที่ดี จะมาจากที่คนในทีมมีการรับผิดชอบในงานของตัวเองอย่างดีที่สุด สามารถคิดและหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และแก้ปัญหาได้โดยไม่ต้องรอให้ใครมาบริหารจัดการ นอกจากจัดการตัวเองให้พร้อม และพัฒนา

ตัวเองอยู่เสมอ (The best architectures, requirements, and designs emerge from self-organizing teams) 12) ในช่วงเวลาปกติ ทีมต้องมีการแลกเปลี่ยน หรือให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งให้กับตัวเอง และทีมงาน ซึ่งจะผ่านการให้ feedback กันในทีมก็ได้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แนวทางการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (At regular intervals, the team reflects on how to become more effective, then tunes and adjusts its behavior accordingly)

ศศิมา สุขสว่าง (2565) ได้สรุปแนวคิดหลักการ Manifesto ที่สำคัญ 4 ข้อ ของการบริการที่ฉับไว ดังนี้

- 1) การให้ความสำคัญกับตัวผู้ทำงานและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำงาน มากกว่าขั้นตอนวิธีการหรือเครื่องมือ (Individuals and interactions over processes and tools)
- 2) การสร้างผลงาน (หรือผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง มากกว่าเอกสาร คู่มือ หรือการใช้เวลาในการวางแผนเอกสารงาน (Working software over comprehensive documentation)
- 3) การทำงานร่วมกับผู้ใช้บริการมากกว่าการต่อรองสัญญากับผู้ใช้บริการ และนำข้อเสนอแนะไปพัฒนา (Customer collaboration over contract negotiation)
- 4) การยอมรับปรับเปลี่ยน (หรือ ผลิตภัณฑ์/บริการ/กระบวนการทำงาน) ตามความเปลี่ยนแปลงของความต้องการของผู้ใช้บริการ มากกว่าการทำตามแผนการเพียงอย่างเดียว (Responding to change over following a plan)

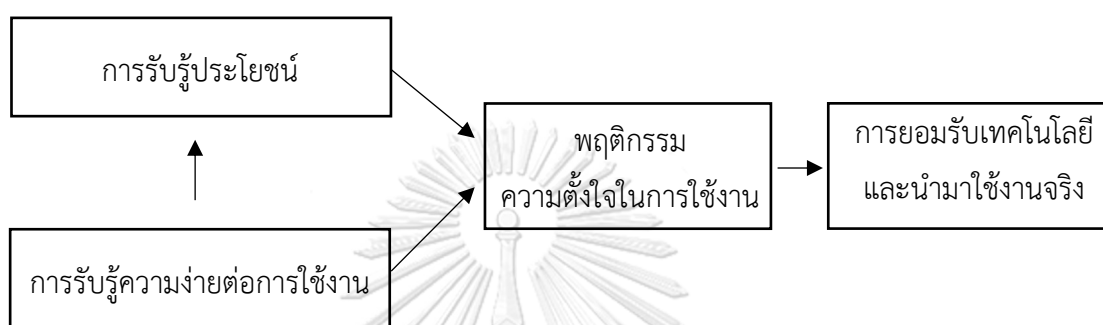
จากที่กล่าวมาข้างต้นในการนำแนวคิดการบริการที่ฉับไว ไปใช้ในการทำงาน หมายถึงต้องทำงานเป็นทีม โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและผลลัพธ์ ต้องกล้าคิดตัดสินใจ เรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีม ซึ่งมาจากหลายสายงานและพร้อมรับฟังความคิดของผู้อื่นจึงไม่ใช่แค่การนำเอากระบวนการต่าง ๆ ไปบังคับใช้กับทุกคนในองค์กร แต่จะต้องเริ่มที่การเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานซึ่งต้องทำและแสดงให้เห็นตั้งแต่ระดับผู้บริหารลงมาสู่ทีม เพื่อให้ทุกคนในทีมได้เห็นเป็นตัวอย่างที่ดี และเกิดการปฏิบัติตาม จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้เองจะเป็นแรงผลักดันให้ องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปอย่างรวดเร็วและพร้อมสำหรับการก้าวสู่ยุคดิจิทัล อย่างยั่งยืน

2.2.3.5 ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model — TAM)

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นทฤษฎีที่ถูกปรับปรุงมาจาก ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

เทคโนโลยี ที่จะส่งผลให้แต่ละบุคคลมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบรวมถึงยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989) โดยมีปัจจัยดังนี้ การรับรู้ประโยชน์ (perceived usefulness) คือ ระดับที่บุคคลมีความเชื่อว่า การใช้งานระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยระบบที่ถูกรู้ประโยชน์ได้มากจะส่งผล ให้เกิดการใช้งานได้มากขึ้น การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (perceived ease-of-use) คือ ระดับที่บุคคลมี ความเชื่อว่าระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามอย่างสูงในการใช้งาน ตามแผนภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model)

ทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี (Task-Technology Fit)

Task-Technology Fit (TTF) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการใช้เทคโนโลยีเป็นตัว ขับเคลื่อน การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยนำความสามารถของเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้งาน ให้ สอดคล้องกับงานที่ทำ (task) ซึ่งความสำคัญจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน (Goodhue & Thompson, 1995) โดยมีปัจจัย ดังนี้

งาน คือ การกระทำที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ ซึ่งลักษณะของงานจะรวมถึงงานที่จำเป็นต้อง พึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งาน เช่น การดำเนินการเพื่อจัดการกับข้อมูลจำนวนมากที่จัดเก็บ ในฐานข้อมูล เทคโนโลยี (technology) คือ เครื่องมือที่ถูกใช้เข้ากับงาน ในบริบทของ เทคโนโลยี สารสนเทศ จะหมายถึงอุปกรณ์ทางระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ฮาร์ดแวร์ , ซอฟต์แวร์ และ ข้อมูลกับการ บริการที่สนับสนุนการทำงานของผู้ใช้ เช่น การฝึกอบรม การช่วยเหลือเบื้องต้น เป็นต้น

ความเข้ากันได้ระหว่างงานกับเทคโนโลยี หมายถึง ระดับของเทคโนโลยีที่สามารถ สนับสนุนการดำเนินงานของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะส่งผลต่อปัจจัยด้านประโยชน์ (utilization) แสดงให้เห็นจากพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี โดยวัดจากความถี่ที่ใช้งานหรือความ หลากหลายของแอปพลิเคชัน (application) ที่ใช้งาน ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพ (performance impact) และบรรลุเป้าหมายของงาน ซึ่งประสิทธิภาพที่ดีจะสามารถปรับปรุงประสิทธิผล และ คุณภาพของงานให้สูงขึ้น

การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการผู้ใช้บริการและการพัฒนาความรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการได้ โดยคำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีตามทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี (TTF) เพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและความง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยี และเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานที่ทำ

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของกรอบความคิดการบริการที่ฉับไวเพื่อให้โรงแรมส่งมอบการบริการผู้ใช้บริการที่ฉับไวและส่งผลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ดังที่แสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ตารางสังเคราะห์องค์ประกอบของแนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery)

แนวคิดการบริการที่ฉับไว (Concept of Agile Service Delivery)																
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	ผู้วิจัย (2023)
	<p>1. ยินดีรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลง แม้จะอยู่ในช่วงการพัฒนาที่ตาม (Welcome changing requirements, even late in development)</p> <p>2. ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการทำตามแผน (Responding to change over following a plan)</p> <p>3. ยินดีรับการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดแม้ในช่วงท้ายของโครงการ (Welcome Changing Requirements Even Late in the Project)</p>	Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ทศพร บุญวิเชียรภัย และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Melinger (2020)	ปริญญ์ ศรีนวล และนันทนา อุณเจริญ (2563)	นงเยาว์ ออฟฟิศ และคณะ (2564)	ธิดากานต์ สิงห์สุวรรณ (2564)	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	GitLab (2022)	Core (2022)	Jurkovic (2022)	

แนวคิดการบริการที่ฉับไว																
(Concept of Agile Service Delivery)																
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	ผู้วิจัย (2023)
	<p>4. เน้นความต้องการของผู้ใช้ (Focus on user needs)</p> <p>5. เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว</p> <p>6. รับผิดชอบในการแก้ปัญหาให้ผู้ใช้บริการ และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Individuals take personal responsibility both for solving the customer issue and also for ongoing process improvement)</p> <p>7. เข้าใจผู้บริการอย่างลึกซึ้ง (Treating customer problems based on a personal understanding of criticality rather than slavish SLA (Service Level Agreement) driven responses)</p>	Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ทศพร บุญชูราชภัย และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Meigner (2020)	ปริญพร ศรีมณี และนันทนา อุนเจริญ: (2563)	มาเรวี ออฟฟีนันท์ และคณะ (2564)	อภิปาต สังข์สุวรรณ (2564)	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	GitLab (2022)	McCore (2022)	Murkoic (2022)	

แนวคิดการบริการที่ฉับไว		(Concept of Agile Service Delivery)															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	ผู้วิจัย (2023)
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว		Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ทศพร บุญชูราชภัย และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Meigner (2020)	นันทพร ศรีมณี และนันทนา อุนเจริญ: (2563)	นงเยาว์ ออฟฟีนันท์ และคณะ (2564)	อภิปานต์ สังข์สุวรรณ (2564)	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	Gitlab (2022)	McCore (2022)	Jurkic (2022)	NSW Government (2022)	
8. ออกแบบการบริการและกระบวนการส่งมอบงาน โดยเน้นความต้องการของผู้ใช้บริการ (Service design and delivery process changes this to start with user needs)																✓	
9. วิจัยร่วมกับผู้ใช้บริการในการปรับปรุงโครงสร้างสิ่งที่ยึดตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Continues to research with users through all stages to check they are building and improving the right thing)																✓	
10. จัดการการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ (Managing client engagement and outreach (proactive) and client request intake (reactive))											✓						

แนวคิดการบริการที่ฉับไว		(Concept of Agile Service Delivery)															ผู้วิจัย (2023)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
การอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	11. มีความคิดสร้างสรรค์ในการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ทศพร บุญชูราชัย และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Meigler (2020)	ปริญพร ศรีนิยม และนันทา อุนเจริญ: (2563)	มาเรวี ออฟนันน์ และคณะ (2564)	✓	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	GitLab (2022)	Core (2022)	Jurkic (2022)	NSW Government (2022)	
	12. การสร้างความร่วมมือกับผู้ใช้บริการเหนือการเจรจาทางสัญญา (Customer collaboration over contract negotiation)														✓		
	13. ทีมสามารถจัดระเบียบด้วยตนเองเพื่อสร้างมูลค่าให้เกิดขึ้นกับงาน (Self-organizing Teams Generate Most Value)	✓															

แนวคิดการบริการที่ฉับไว																
(Concept of Agile Service Delivery)																
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	ผู้วิจัย (2023)
						√										3. ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และพบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ (Deliver services with speed and maximum efficiency and review work process continuously)

แนวคิดการบริการที่ฉับไว		(Concept of Agile Service Delivery)															ผู้วิจัย (2023)														
<p>กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว</p> <p>17. การใช้ช่วงเวลาให้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอของทีมงานจะได้ตรงถึงวิธีการที่จะสร้างประสิทธิภาพมากขึ้น จากนั้นจึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามวิธีการนั้น (At regular intervals, the team reflects on how to become more effective, then tunes and adjusts its behavior accordingly)</p> <p>18. สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการด้วยการส่งมอบก่อนเวลาและต่อเนื่อง (Satisfy Customers Through Early & Continuous Delivery)</p>	1	Kanbanize, (2010)	2	El-Said (2013)	3	BETA, (2016)	4	ทศพร บุญชูราชัย และคณะ (2559)	5	Cloudblue PSA (2018)	6	Weigler (2020)	7	นัฐพร ศรีรัมย์ และนันทนา อุนเจริญ: (2563)	8	มาเรวี ออฟพันน์ และคณะ (2564)	9	อภิปานต์ สังข์สุวรรณ (2564)	10	Accenture Consultant (2022)	11	Jones, (2022)	12	GitLab (2022)	13	Core (2022)	14	Jurkic (2022)	15	NSW Government (2022)	
														√								√									

แนวคิดการบริการที่ฉับไว																
(Concept of Agile Service Delivery)																
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	ผู้วิจัย (2023)
	19. ระยะเวลาในการทำงาน (Length of work)	Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ทศพร บุญชูราชัย และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Meigner (2020)	ประพนธ์ ศรีรัมย์ และนันทนา อุนเจริญ (2563)	นราวี ออฟฟิศ และคณะ (2564)	สถาบันส่งเสริม (2564)	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	GitLab (2022)	McCore (2022)	Jurkic (2022)	
20. ทบทวนและปรับวิธีการทำงานของคุณอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Regularly Reflect and Adjust Your Way of Work to Boost Effectiveness)	✓							✓								
21. ใช้วิธีการซ้ำ ๆ เพิ่มมากขึ้น แบบกระชับ เพื่อความคล่องตัวของกระบวนการส่งมอบงานที่รวดเร็วขึ้น (Taking iterative, incremental, and lean approaches to streamline and accelerate the delivery of projects)			✓									✓				
22. ดำเนินการปรับปรุงตามที่เราพบในรายการ (Feeding back where those checklists need improvement)					✓											

แนวคิดการบริการที่ฉับไว															
(Concept of Agile Service Delivery)															
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	1	Kanbanize, (2010)													ผู้วิจัย (2023)
	2	El-Said (2013)													
23. ปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างมีความสมดุลระหว่างความฉับไว การ ปรับตัว และการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ	3	BETA, (2016)													
	4	ทศพร บุญวิเชียรชัย และคณะ (2559)													
(Emphasis on continual improvement, processes and practices are reviewed regularly to strike the right balance between enabling speed and adaptability whilst maintaining control)	5	Cloudblue PSA (2018)													
	6	Weigert (2020)													
24. การสร้างคุณค่าในการบริการให้เกิดขึ้น บ่อยครั้ง (Deliver Value Frequently)	7	ประไพพร ศรีมณี และนันทนา สุนทรจิณี: (2563)													
	8	มาเรวี ออพเพินันท์ และคณะ (2564)													
	9	อภิปานต์ สังข์สุวรรณ (2564)													
	10	Accenture Consultant (2022)													
	11	Jones, (2022)													
	12	GitLab (2022)													
	13	Score (2022)	✓												
	14	Jurkic (2022)													
	15	NSW Government (2022)													

แนวคิดการบริการที่ฉับไว																
(Concept of Agile Service Delivery)																
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	ผู้วิจัย (2023)
	Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ศาสตร์ บุญชูชาติ และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Weigert (2020)	ปริญญา ศรีรัมย์ และนันทนา อุนจรัญ (2563)	มหาวิ ออฟฟิศ และคณะ (2564)	อภิมานต์ สังข์สุวรรณ (2564)	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	Gitlab (2022)	icore (2022)	Jurkic (2022)	NSW Government (2022)	
25. สร้างโครงการเกี่ยวกับบุคคลที่มีแรงบันดาลใจ (Build projects around motivated individuals)											√					4. ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (Work as a team with motivated and good relationship individuals and improve ways of working together continuously)
26. บุคคลและการโต้ตอบกับกระบวนการและเครื่องมือ (Individuals and interactions over processes and tools)														√		
27. ทำลายไซโลของโครงการของคุณ (Break the Silos of Your Project)	√															
28. สร้างโครงการรอบตัวบุคคลเพื่อสร้างแรงจูงใจ (Build Projects Around Motivated Individuals)	√															
29. ปรับปรุงวิธีการทำงานของทีมต่อไป (keep improving how your team works)			√													

แนวคิดการบริการที่ฉับไว		(Concept of Agile Service Delivery)														
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	ผู้วิจัย (2023)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
		Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ศาสตร์ บุญชูราชัย และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Meigner (2020)	ประมวศ ศรีสมเฒ และนันทนา อุนเจริญ (2563)	นเรศวร ออพนันท์ และคณะ (2564)	สถาบันส่งเสริมธรรม (2564)	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	GitLab (2022)	McCore (2022)	Jurkic (2022)	NSW Government (2022)
30. สร้างมิตรสัมพันธ์ (Built relationship)								√	√							
31. ทำงานเป็นทีม โดยต้องเลือกผู้ที่สามารถช่วยผู้ใช้บริการแก้ปัญหาได้ (Working as a team and making sure the right person jumps on the problem, even if that is not you)						√										
32. ปฏิบัติการของการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด โดยปราศจากความเสี่ยงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการควบคุม (Enables your developers and operational teams to work closely together without the risk of losing efficiency and control)													√			
33. การบริหาร เช่น ด้านความไว้วางใจ ด้านการมอบหมายงาน ด้านบทบาท ด้านวิธีการทำงาน ด้านการพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง									√							

แนวคิดการบริการที่ذبไป		(Concept of Agile Service Delivery)														
กรอบแนวคิดการบริการที่ذبไป	ผู้วิจัย (2023)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
		Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ทศพร บุญชูราชัย และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Weigler (2020)	นัฐพร ศรีรัมย์ และนันทนา อุนเจริญ: (2563)	มาเรวี ออฟฟิบันุ และคณะ (2564)	อภิปานต์ สังข์สุวรรณ (2564)	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	GitLab (2022)	icore (2022)	Jurkic (2022)	NSW Government (2022)
34. การใช้ซอฟต์แวร์ในการทำงานเป็นตัววัดความก้าวหน้าเบื้องต้น (Working Software is the Primary Measure of Progress)	✓															
35. ทุ่มเทให้กับนโยบาย การวางแผน และการพัฒนาโปรแกรม เพื่อสนับสนุนการบริการผู้ใช้บริการ โดยปราศจากความคาดหวัง (Dedicated to policy, planning and program development in support of client service delivery, without a client-facing service delivery expectation)											✓					
36. เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการให้บริการ ด้วยการสนับสนุนความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ (Increased access to information for service delivery with support of knowledge and new technology)																
	5. ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ (Use or develop software to support service delivery and also develop and learn new technologies to increase information access in customer service)															

แนวคิดการบริการที่ذبไป		(Concept of Agile Service Delivery)															ผู้วิจัย (2023)	
การอบแนวคิดการบริการที่ذبไป		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
37. การใช้ซอฟต์แวร์ทำงานมากกว่าการทำงานเอกสารเพื่อให้ครอบคลุม (Working software over comprehensive documentation)		Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ทศพร บุญชูราชัย และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Meigner (2020)	นริพนร ศรีนิยม และนันทนา อุนเจริญ: (2563)	มาเรวี ออฟฟิบันุ และคณะ (2564)	อภินันต์ สังข์สุวรรณ (2564)	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	GitLab (2022)	McCore (2022)	Jurkic (2022)	NSW Government (2022)		
38. ให้ความสำคัญกับค่านิยมส่วนบุคคล และการทำงานร่วมกันระหว่างซอฟต์แวร์ ผู้ใช้บริการ และการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Values individuals and interactions, working software, customer collaboration, and responding to change)										✓			✓					
39. วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือตัวต่อตัว (The Most Effective Way of Communication is Face-to-face)																		✓

แนวคิดการบริการที่ฉับไว																
(Concept of Agile Service Delivery)																
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	ผู้วิจัย (2023)
	Kanbanize, (2010)	El-Said (2013)	BETA, (2016)	ทศพร บุญชูราชภัย และคณะ (2559)	Cloudblue PSA (2018)	Meigler (2020)	นริศพร ศรีนิยม และนันทนา อุนเจริญ: (2563)	นเรศวร ออฟฟิศนัฐ และคณะ (2564)	อภิปาต สังข์สุวรรณ (2564)	Accenture Consultant (2022)	Jones, (2022)	GitLab (2022)	McCore (2022)	Jurkic (2022)	NSW Government (2022)	
40. รักษากระบวนการทำงานที่ยั่งยืนและสม่ำเสมอ (Deliver Iteratively)	✓															
41. ความเรียบง่ายเป็นสิ่งสำคัญ (Simplicity is Essential)	✓															
42. เรียนรู้ความล้มเหลวและเปิดโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างรวดเร็ว (Fail fast and learn quickly)			✓													
43. วางแผนต่อไป (Keep planning)			✓													
44. ลดความขัดแย้ง (Reduce conflict)								✓								
45. ปลูกฝังความรับผิดชอบต่อกันการรู้จักบทบาทหน้าที่ (Cultivate the responsibility of knowing the role)								✓								

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery) ได้สรุปองค์ประกอบที่มีความหมายคล้ายกันมาจากหมวดหมู่เป็นกลุ่มเดียวกันได้ 5 องค์ประกอบ คือ

- 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน
- 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง
- 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ
- 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
- 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ

2.3 ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Service Job Function)

ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Service Job Function) ผู้วิจัยนำแนวคิดของสมาคมการบริหารโรงแรมไทย (2561) (Thai Hotel and Hospitality Management Association) สามารถสรุปได้ 4 ภาระงาน คือ 1) งานบริการส่วนหน้า (Front Office) 2) งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping) 3) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) 4) งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing) งานบริการส่วนหน้า (Front Office) เป็นแผนกแรกที่ใช้บริการสัมผัสเมื่อมาถึงโรงแรม แผนกนี้มีหน้าที่ให้บริการแขกตั้งแต่การต้อนรับ การลงทะเบียนเข้าพัก การอำนวยความสะดวกต่างๆ ไปจนถึงการเช็คเอาท์ งานบริการส่วนหน้าเป็นหัวใจสำคัญของโรงแรม เพราะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้ตั้งแต่แรกพบ งานบริการห้องพักมีหน้าที่จัดการห้องพักให้พร้อมสำหรับแขกเข้าพัก ตั้งแต่การจองห้องพัก การทำความสะอาดห้องพัก และการบริการอื่นๆ ภายในห้องพัก เนื่องจากห้องพักเป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการโรงแรม ห้องพักที่สะอาด สะดวกสบาย และได้รับการบริการที่ดี จะช่วยสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้ งานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีหน้าที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้ใช้บริการ อาหารและเครื่องดื่มที่มีคุณภาพ รสชาติดี และบริการที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ งานบริการการขายและการตลาดมีหน้าที่สร้างรายได้ให้กับโรงแรม สมาคมการบริหารโรงแรมไทย เป็นแผนกที่รับผิดชอบในการหาลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่า แผนกนี้ต้องทำงานร่วมกับแผนกอื่นๆ ในโรงแรม เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการและโปรโมชั่นที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ สมาคมการบริหารโรงแรมไทยยังได้ระบุถึงแนวทางการพัฒนางาน

บริการในโรงแรม ดังนี้ เน้นคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ ให้ความสำคัญกับพนักงานและการพัฒนาทักษะ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับการให้บริการ ซึ่งการพัฒนางานบริการในโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้โรงแรมสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้ และส่งผลดีต่อภาพลักษณ์และรายได้ของโรงแรม

คุณลักษณะอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 4 ดาว มีองค์ประกอบในการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าประกอบด้วย

คุณภาพการบริการ

1. Reliability (ความไว้วางใจ หรือ ความน่าเชื่อถือ) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ (Accurate Performance) การให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าและบริการที่ให้ทุกครั้ง มีความสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้ารู้สึกที่น่าเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ สามารถให้ความไว้วางใจได้ (Dependable) หรือความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Dependable) (ผดุงศักดิ์ สายสระสง, 2555)

2. Assurance (ความมั่นใจ) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์ และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) (ผดุงศักดิ์ สายสระสง, 2555)

3. Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ หรือเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก ๆ ประกอบด้วยสภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ (ผดุงศักดิ์ สายสระสง, 2555) หรือสิ่งที่จับต้องได้เป็นหลักฐานทางกายภาพของการบริการ หรือสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้เพื่อช่วยทำให้ลูกค้าทราบรูปแบบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการได้ล่วงหน้า (จรัญชัย กรเขตุมหาชัย, 2555)

4. Empathy (ความใส่ใจ) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้ (Good Communication) ความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) (ผดุงศักดิ์ สายสระสง, 2555) หรือเป็นการดูแลเอาใจใส่ เป็นการสนใจดูแลลูกค้าและความตั้งใจของแต่ละบุคคลที่มีต่องานด้านบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า ความเอาใจใส่เป็นสิ่งต่าง ๆ ที่ให้บริการพิจารณาจากมุมมองของลูกค้า (จรัญชัย กรเขตุมหาชัย, 2555)

5. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) (ผดุงศักดิ์ สายสระสง, 2555) หรือการเป็นการตอบสนอง คือความยินดี และการมีความสามารถที่จะจัดให้มีบริการโดยฉับพลัน และเพื่อที่จะตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความต้องการของลูกค้า บ่อยครั้งที่ลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการตอบสนองในส่วนต่าง ๆ ของการบริการที่มอบให้ที่ผู้จัดให้มีการบริการ แสดงให้เห็นถึงการขาดการตอบสนอง เมื่อ

เขายากต่อการที่จะติดต่อแสดงให้เห็นถึงการขาดการติดตาม การให้บริการที่ไม่ดี และกระทำเหมือนกับว่าได้ทำตามสิ่งที่ลูกค้าชอบแล้ว (จรัญชัย กรเกษมทหาชัย, 2555) ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตอำเภอหาดใหญ่ นักท่องเที่ยวชาวไทย มีระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตอำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทย มีระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตอำเภอหาดใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านบุคคล 2. ด้านการสร้างภาพ และนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ 3. ด้านผลิตภัณฑ์ 4. ด้านกระบวนการ 5. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 6. ด้านราคาและอยู่ใน

ระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าจึงจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมระดับ 1-5 ดาว ในภาคกลางและภาคตะวันออกของประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษาจากเอกสารและการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) กยุทธ์การสร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้าของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในภาคกลางและภาคตะวันออกใช้กลยุทธ์ 7 C's ได้แก่ มุมมองคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Customer Value) ต้นทุน (Cost to Customer) ด้านความสะดวก (Convenience) ด้านความสบาย (Comfort) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring) ด้านความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion) (2) ผลจากการสร้างประสบการณ์กับลูกค้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในภาคกลางและภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่า ถ้ามีการสร้างประสบการณ์ลูกค้าทั้งจุดสัมผัสทางตรงและจุดสัมผัสทางอ้อมที่ดีแล้วนั้นจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้อย่างเห็นผลอย่างชัดเจนจนลูกค้าที่เคยมาใช้บริการนำไปบอกต่อและมีความภักดีต่อองค์กรเป็นอย่างดีข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการโรงแรมระดับบริหารโรงแรมระดับ 4 ดาว เขตเมืองพัทยาของเครือข่ายในประเทศไทย ทั้งหมด 7 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมอมารีออร์คิด โรงแรมเอวันรอยัลครุย โรงแรมเอเชียพัทยาโรงแรมชลจันทร์รีสอร์ท โรงแรมสยามเบย์ชอร์ โรงแรมสยามเบย์ริว และโรงแรมมณเฑียร พัทยา ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ที่สามารถจะนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาการตลาดของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตเมืองพัทยาของโรงแรมเครือข่ายในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปความคิดเห็นได้ดังนี้ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ โรงแรมควรมีการปรับปรุง ซ่อมแซมบำรุงรักษาห้องพัก ห้องอาหาร และบริเวณภายใน และภายนอกของโรงแรมให้มีความสะอาด สวยงาม ให้ตมมาตรฐานของโรงแรมระดับ 4 ดาว พร้อมทั้งจะบริการผู้ที่จะมาเข้าพักอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ควรคำนึงถึงความปลอดภัยด้วย 2. ด้านราคา ควรตั้งราคาให้เหมาะกับระดับและคุณภาพของสินค้าและงานบริการของโรงแรม โดยการดูราคาตลาดใน และควรมีการเพิ่มมูลค่าของสินค้า (Add Value) 3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีการเน้นการขายห้องพักโดยผ่านระบบ

อินเทอร์เน็ตมากขึ้นซึ่งเป็นการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายรวดเร็ว 4. ด้านการส่งเสริมการขาย การดำเนินการส่งเสริมการขายควรมีความน่าสนใจและมีขั้นตอนที่เข้าใจง่าย เช่น การเสนอขายแพ็คเกจ คำห้องพักรวมค่ากิจกรรมนำเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้การจัดทำโปรโมชั่นในแต่ละเทศกาล การออกบูธ ตามงานส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.จัดขึ้นเป็นประจำ 5. ด้านบุคลากร การฝึกอบรมพนักงานทุกแผนก ให้มีความเข้าใจในงานด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งโรงแรม และควรสร้างทัศนคติให้พนักงานทุกคนรักในหน้าที่ รักองค์กร ให้ผลตอบแทนที่ดี และมีสวัสดิการที่มั่นคง 6. ด้านกระบวนการบริการ ต้องกำหนดรูปแบบการบริการให้เป็นมาตรฐานอย่างเป็นธรรมชาติที่สุด สร้างความพร้อมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการบริการหลังการขาย 7. ด้านคุณลักษณะทางกายภาพ โรงแรมควรมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว สร้างความเด่นชัดของโรงแรม การออกแบบโรงแรมควรคำนึงถึงความสะอาด สบาย ความสะอาด และความสวยงาม ด้วยเช่นกัน

2.3.1 งานบริการส่วนหน้า (Front Office)

(Kamonchanok, 2560) ได้สรุปว่าแผนกบริการส่วนหน้า หรือภาษาอังกฤษ เรียกว่า Front Office Department เรียกอย่างย่อว่า F/O หมายถึง แผนกหนึ่งของโรงแรมที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการกับแขกผู้เข้ามาพักในโรงแรมโดยตรง นับตั้งแต่การต้อนรับ การรับรองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับแขกผู้จะมาพัก รวมถึงตลอดถึงการให้การต้อนรับและการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับแขกระหว่างที่มาพักอยู่ในโรงแรม อาทิ การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายต่าง ๆ ทั้งในและนอกโรงแรมจวบจนกระทั่งแขกผู้มาพักได้ออกจากโรงแรมไป ซึ่งความสำคัญของแผนกบริการส่วนหน้า ได้แก่ เป็นจุดแรก (first contact point) เป็นศูนย์รวมข่าวสารข้อมูล (Information center) เป็นศูนย์กลางของงานโรงแรม (nerve center) เป็นจุดสุดท้าย (last contact point) และเป็นจุดช่วยขายหลักของโรงแรม (Important sales point) อีกทั้งหน้าที่ของแผนกบริการส่วนหน้าเป็นแผนกบริการส่วนหน้าโดยเฉพาะบริเวณเคาน์เตอร์ด้านหน้าของแผนกถูกกำหนดขึ้นมาด้วยวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการ ได้แก่ ประการแรกคือเพื่อติดตามวงจรการมาใช้บริการของแขก (guest cycle) และประการที่สองคือเพื่อประสานงานการให้บริการทุกด้านแก่แขก ซึ่งจากวัตถุประสงค์ดังกล่าวทำให้แผนกบริการส่วนหน้ามีภาระหน้าที่ครอบคลุมในเรื่องสำคัญอย่างน้อย 5 ประการคือ 1) การเสนอขายห้องพักประเภทที่มีราคาสูงกว่า (up selling) 2) การให้บริการด้านข่าวสารข้อมูล (dissemination of information) 3) การประสานงานการให้บริการแก่แขก (coordinate guest service) 4) การทำรายงานเกี่ยวกับสถานภาพของห้องพัก (charting of room status reports or room status) และ 5) การจัดทำบันทึกประวัติของแขก (construct guest history file)

ตามที่กล่าวมาข้างต้น แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Department) เป็นแผนกที่สำคัญของโรงแรม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการกับแขกผู้เข้าพักในโรงแรมโดยตรง นับตั้งแต่การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับแขกผู้จะมาพัก รวมตลอดถึงการให้การต้อนรับและการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับแขกระหว่างที่เข้าพักอยู่ในโรงแรม

2.3.2 งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)

งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพัก การเลือกประเภทของห้องพักและหมายกำหนดการในการเข้าพัก ก่อนที่ลูกค้าจะทำการเข้าพักกับทางโรงแรม และแผนกแม่บ้านจะดูแลการทำความสะอาดในห้องพักรวมทั้งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรักษามาตรฐานด้านความสะอาด และภาพลักษณ์โดยรวมของโรงแรม

วิลเลียมส์ (1977) พบว่า ความต้องการห้องพักในโรงแรมเกิดจากแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ การเข้าพัก การจอง และวอล์กอิน ความต้องการเหล่านี้เป็นแบบสุ่ม แต่ความต้องการการจองห้องพักสามารถควบคุมได้บางส่วน โดยการเปลี่ยนแปลงจำนวนการจองที่ยอมรับแนวทางในการกำหนดนโยบายการจองได้รับการพัฒนาและแสดงให้เห็นเกณฑ์ทางเลือกสามข้อ

Kamonchanok (2017) ได้สรุปว่าขอบข่ายความรับผิดชอบของงานแม่บ้านคนทั่วไปเมื่อคิดถึงงานแม่บ้านก็มองเห็นแต่การทำเตียง เทชบูหรี เทชยะ ล้างห้องน้ำ เปลี่ยนผ้าเช็ดตัว ความจริงงานแม่บ้านกว้างกว่านั้น เริ่มตั้งแต่ดูแลเสื้อผ้า เครื่องประดับที่เป็นผ้าเพอร์นิเจอร์ ไม่เพียงแต่ทำความสะอาดเท่านั้นยังต้องบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่ตลอดเวลา หากชำรุดต้องจัดการซ่อม หรือเปลี่ยนใหม่ แม่บ้านต้องดูแลตั้งแต่หน้าบ้าน ห้องน้ำในห้องพัก ตลอดไปจนถึงครัว และหลังบ้าน มีก็แต่แผนกช่างเท่านั้นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของแม่บ้าน แผนกช่างต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ช่างประปา ช่างไฟ และกระทั่งช่างไม้ในปัจจุบัน ช่างที่มีฝีมือจริง ๆ ต้องเป็นช่างที่เข้าใจศาสตร์ของงานแม่บ้านด้วย งานแม่บ้านนี้จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจทะลุปรุโปร่งในด้านการทำความสะอาด พัสดุสำรอง อุปกรณ์ และเทคนิคต่าง ๆ ที่ใหม่ ๆ ในเวลาเดียวกันต้องสามารถใช้สิ่งของต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ฝึกฝนให้ชำนาญในงานที่ตนทำ และเชี่ยวชาญเพื่อจูงใจลูกน้องให้ทำงาน

(Tra, 2020) พบว่า ในอุตสาหกรรมโรงแรม การดูแลทำความสะอาดเป็นส่วนสำคัญของสถานประกอบการด้านที่พัก แม่บ้านที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมีบทบาทสำคัญในการรักษามาตรฐานความสะอาดและรูปลักษณ์โดยรวมของโรงแรม ซึ่งคาดหวังให้พนักงานทำความสะอาดคนใหม่ทำงานได้ดีหลังการฝึกอบรม จะได้รับการตรวจสอบในวิทยานิพนธ์นี้ ภูมิหลังทางทฤษฎีทบทวนวรรณกรรมที่สนับสนุนผู้เขียนในการตรวจสอบหัวข้อที่เกี่ยวข้องและสร้างผลลัพธ์วิทยานิพนธ์ประกอบด้วยทฤษฎี 4 ด้าน ได้แก่ การจัดหาแม่บ้าน การฝึกอบรมแม่บ้าน ภาระหน้าที่ของนายจ้างต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และอุปกรณ์ทำความสะอาดแม่บ้าน วิทยานิพนธ์นี้ใช้วิธีการวิจัยเชิง

คุณภาพ รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบมีส่วนร่วม การสัมภาษณ์เชิงลึกดำเนินการกับผู้เข้าร่วมที่มีศักยภาพสองคน นั่นคือ ผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมและผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมได้ดำเนินการในระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแผนกแม่บ้านที่โรงแรมเคส ด้วยเหตุนี้ ข้อมูลและผลจากการดำเนินการวิจัยทำให้ผู้เขียนสามารถตอบคำถามการวิจัยและสร้างผลงานวิทยานิพนธ์ได้

ตามที่กล่าวมาข้างต้น งานบริการห้องพักประกอบด้วยงานบริการจองห้องพักและงานบริการแม่บ้าน โดยงานบริการจองห้องพักมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจองห้องพักให้กับลูกค้า ส่วนงานบริการแม่บ้านมีหน้าที่ทำความสะอาดและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและประทับใจ

2.3.3 งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)

งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) หมายถึง งานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้คุณภาพทั้งในเรื่องปริมาณและรสชาติ พร้อมทั้งกับการบริการที่ฉับไว และมีรสชาติที่ดี และบริการต้องดีด้วยการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ

(Baker, Cattet, & Riley, 1995) อธิบายการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาหารและเครื่องดื่มเชิงปฏิบัติ – การสอนการจัดการร้านอาหารและการประกอบอาหาร – ในหลักสูตรระดับปริญญาตรีด้านการจัดการการบริการ กล่าวถึงงานลำดับความสำคัญของบริหารจัดการและการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งทุกอย่างมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน

Kamonchanok (2017) ได้ยกตัวอย่างตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ไว้ว่าต้องควบคุมการปฏิบัติงานทั้งหมดของทุกแผนกในฝ่าย และประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อีกทั้งยังมีหน้าที่และควมรับผิดชอบ ดังนี้ 1) บริหารและกำกับดูแลทุกอย่างผ่านผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (ถ้ามี) และควบคุมตามลำดับสายการบังคับบัญชา (F&B Organization Chart) 2) ตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก / หน่วย โดยประชุมร่วมกับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนก และตรวจงานแต่ละแห่งอย่างทั่วถึง 3) ประชุมหารือกับฝ่ายบริหารในเรื่องบันทึกรายงาน การประมวลผลต่าง ๆ นโยบายงบประมาณและการวางแผนในอนาคต 4) ให้ข้อเสนอแนะฝ่ายบริหารในเรื่องที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง หรือการนำเอาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการวางแผน นโยบาย วิธีการปฏิบัติตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ 5) ติดต่อและปรึกษาอย่างใกล้ชิดกับผู้ช่วยการฝ่ายการเงินและบัญชี ผู้ควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Controller) แผนกซักกรีด (Laundry Manager) และผู้วิเคราะห์การปฏิบัติงาน (Operation Analyst) 6) กำหนดมาตรฐานคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อการจัดซื้อ 7) วิเคราะห์ราคาสินค้า แหล่งขาย แนวโน้มของ

ธุรกิจ ระบบตรวจสอบสินค้า 8) จัดทำรายงานสำหรับฝ่ายบริหาร เกี่ยวกับงบประมาณในด้านค่าจ้าง และรายได้ 9) พบปะหารือกับหัวหน้าแผนกของตน เพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน และปรึกษาวิธีปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และวิธีการต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในอนาคต 10) ทดลองโครงการใหม่ ๆ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 11) พบปะตัวแทนขายสินค้า เพื่อเรียนรู้ถึงผลิตภัณฑ์หรือวิธีการใหม่ ๆ พร้อมทั้งพบปะผู้ใช้บริการของโรงแรมฯ เพื่อให้ทราบข้อวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของโรงแรมฯ 12) แนะนำให้แก่หัวหน้าแผนก ในเรื่องการฝึกอบรมพนักงาน การประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย 13) แสวงหาความรู้ ความชำนาญเพิ่มเติม ในเรื่องอาหาร เครื่องดื่ม การบริการ จากวารสาร เอกสาร หรือเยี่ยมชมสถานที่ของคู่แข่งอื่น เพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ตามที่กล่าวมาข้างต้น งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้คุณภาพทั้งในเรื่องปริมาณและรสชาติ พร้อมกันกับการบริการที่ฉับไว และมีรสชาติที่ดี และบริการต้องดีด้วยการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ งานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีความซับซ้อนและหลากหลาย จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงานเป็นอย่างมาก ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มมีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานทั้งหมดของทุกแผนกในฝ่าย อีกทั้งยังต้องประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้า

2.3.4 งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)

งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing) หมายถึง งานที่ส่งเสริมการขายห้องพัก งานจัดเลี้ยงและการบริการลูกค้า ที่สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสูงสุด และได้รับกำไรสูงสุด

(Li, He, & Yang, 2009) ได้กล่าวว่า นวัตกรรม ความคิดริเริ่ม การให้บริการ ผู้ใช้บริการ และทักษะการขาย รวมทั้งการใช้ภาษาต่างประเทศ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการ เป็นการเน้นเนื้อหาการฝึกอบรม และการบรรยาย เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาสำหรับพนักงานขายในหน่วยงานดังกล่าว

(Tene, 2011) ได้กล่าวว่าลักษณะของโปรแกรมการฝึกอบรมการขายที่ดีควรคำนึงถึงเทคนิคการขายส่วนบุคคล ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ทักษะด้านผู้ใช้บริการสัมพันธ์ และทักษะการเจรจาต่อรอง

ความสามารถของพนักงานที่จะได้รับการฝึกอบรม รวมถึงผู้จัดการฝ่ายผลิต ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ หัวหน้าทีม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม เจ้าหน้าที่สื่อสาร ฝ่ายดูแลผู้ใช้บริการและพนักงานต้อนรับ ความสำคัญของโปรแกรมการฝึกอบรมการขาย คือ การเพิ่มเทคนิคการขายซึ่งจะ

ส่งผลให้ประสิทธิภาพการขายเพิ่มขึ้น การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องช่วยให้พนักงานได้รับทักษะมากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังนั้นก็ควรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมกับพนักงานในทุกภาคส่วน ที่เกี่ยวข้องของโรงแรมให้มากขึ้น เพื่อให้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการขาย โดยผ่านการฝึกอบรมการขาย พนักงานโรงแรมสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังแนะนำให้รวม ใช้เทคนิคการฝึกอบรม ผู้บริหารควรกระตุ้นหรือรันที่จะฝึกอบรมพนักงาน ระบุพื้นที่ที่ต้องการการฝึกอบรมใหม่ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจัดหาทรัพยากรที่มีความจำเป็น เมื่อต้องได้รับการฝึกอบรม

Kamonchanok (2017) ได้สรุปว่าจากสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันหรืออนาคต ผู้ที่เป็นผู้ขายบริการจะต้องสนใจกับความคิดทางการตลาดสมัยใหม่มากขึ้นการใส่ใจในเรื่องโปรแกรมทางการตลาดในภาพรวมเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำให้รัดกุมและรอบคอบ โดยเฉพาะส่วนประสมทางการตลาดจะทำได้ยากกว่าการขายสินค้าอุปโภคบริโภคโดยทั่วไป เพราะบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ในการขายบริการนั้นเราจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่างโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เราเรียกว่าส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หรือ 8Ps ได้แก่ 1) Product : การพัฒนา และนโยบายผลิตภัณฑ์บริการ ตัวผลิตภัณฑ์ในตลาดบริการมีความสำคัญเท่า ๆ กับตัวสินค้าเพื่อการอุปโภคบริโภคโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นธุรกิจบริการที่มุ่งกำไรหรือไม่มุ่งกำไรก็ตาม วิธีการที่จะพัฒนา หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตนย่อมจะแตกต่างกันออกไปเนื่องจากบริการไม่เหมือนสินค้าทั่วไปอยู่หลายอย่าง จะต้องยอมรับว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการนั้นเป็นเรื่องที่มองไม่เห็น แต่สิ่งที่คนจะสัมผัสได้ก็คือความประทับใจในตัวคนที่ให้บริการและความพึงพอใจในบริการที่ได้รับเป็นอันดับแรก ส่วนที่จะสัมผัสได้ต่อมาก็คือความพึงพอใจในส่วนของการที่พัก อาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับบริการนั่นเอง ดังนั้นสิ่งที่พัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือ ในส่วนแรก สถานประกอบการหรือตัวอาคารโรงแรม ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรกจากภาพลักษณ์ภายนอกที่เห็น ต่อมาคือส่วนต่าง ๆ ภายในอาคารโรงแรมไม่ว่าจะเป็นล็อบบี้ ภัตตาคาร เล้าจ์ คือพีซีซีเอฟ หรือแม้แต่ห้องพัก ส่วนในเรื่องของการบริการนั้นก็จะต้องเป็นสิ่งที่ควบคู่กันไปซึ่งเราถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้ แต่รู้สึกได้ด้วยใจ

2) Partnership : คู่มิตร คือ ผู้ประกอบการโรงแรมและคู่มิตรจะทำงานร่วมกันเพื่อการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการโดยทั้งตัวโรงแรมและคู่มิตรต่างก็ได้ประโยชน์จากการพึ่งพาอาศัยกัน โรงแรมไม่สามารถจะอยู่โดยลำพังโดยไม่มีเครือข่ายที่คอยดูแลช่วยเหลือกัน เช่น โรงแรมที่บริหารงานโดยระบบอิสระที่บริหารงานด้วยตัวเองหรือระบบครอบครัวก็จะมีปัญหาในเรื่องของการตลาดและประชาสัมพันธ์ ในการหาผู้ใช้บริการมาใช้บริการ หรือการถ่ายโอนผู้ใช้บริการ โรงแรมที่ไม่มีคู่มิตรเป็นบริษัททัวร์ หรือสายการบินก็จะประสบปัญหาในเรื่องการหาแขกเข้าพักและการมีผู้ใช้บริการประจำ ส่วนด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของโรงแรม เช่น ร้านค้าที่ขายสินค้าให้กับโรงแรมทำให้โรงแรมซื้อสินค้าในราคาถูก หรือราคาต้นทุน เป็นต้น 3) People : คน คือ ความอบอุ่น ความมีน้ำใจ และการมีใจรักในการบริการของคนทำงานในโรงแรมที่พร้อมจะให้บริการแก่แขกหรือผู้ใช้บริการให้

ได้รับทุกความต้องการ และได้รับบริการในสิ่งที่ปรารถนาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดหรือเป็นหัวใจของการบริการในโรงแรมและธุรกิจบริการ พนักงานของโรงแรมจะต้องเป็นผู้มีใจรักในงานบริการ ต้องได้รับการฝึกฝนในงานต่าง ๆ เป็นอย่างดี รู้วิธีปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการและทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด 4) Packaging : โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งในปัจจุบันหากโรงแรมจะมุ่งแต่การขายห้องพักแต่เพียงอย่างเดียวคงจะดูไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการหรือแม้แต่กระทั่งก่อนการใช้บริการเสียอีก ปัจจุบันแขกที่เข้ามาพักในโรงแรมต้องการอะไรมากกว่าเพียงแค่ห้องพักสำหรับนอนหรือค้างคืนโดยไม่สนใจบริการอื่น ๆ เช่นอย่างน้อยที่เป็นปกติของโรงแรมหรือที่โรงแรมให้บริการอยู่แล้ว คือ ที่พักรวมกับอาหารเช้า หรือ กลางวัน หรือ เย็น หรือที่พักพร้อมกับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหลายที่มีบริการภายในโรงแรมโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม เช่น บริการสระว่ายน้ำ สปา ห้องออกกำลังกาย หรือบริการอื่นๆที่อาจต้องเสียค่าบริการ อาทิเช่น บริการนวดแผนโบราณ อินเทอร์เน็ต ดิสโก้เทค เป็นต้น โปรแกรมสำเร็จรูป นอกจากอาจจะเป็นบริการต่าง ๆ ภายในโรงแรมแล้ว ยังอาจหมายถึงบริการต่าง ๆ ภายนอกโรงแรมด้วย อาทิเช่น บริการรถรับส่งสนามบิน บริการจัดนำเที่ยว เป็นต้น ตัวอย่าง สายการบินบางสายการบินในปัจจุบันนอกจากจะขายเพียงแค่ตั๋วเครื่องบินในปัจจุบันบางสายการบินยังขายโปรแกรมท่องเที่ยวสำเร็จรูปขายให้กับผู้ใช้บริการอีกด้วย 5) Programing : โปรแกรมต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้าพัก บางทีสิ่งที่เป็นจุดขายของโรงแรมในด้านการบริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ในอดีตอาจไม่สามารถเป็นจุดขายได้ในปัจจุบันเนื่องจากไม่ว่าจะไปที่โรงแรมใดก็จะต้องมีบริการดังกล่าวเป็นมาตรฐาน ในปัจจุบันนอกจากโรงแรมจะแข่งกันให้บริการในด้านดังกล่าวแล้ว ก็ยังอาจต้องมีบริการอื่นๆเสริมเพื่อเป็นจุดขายให้กับโรงแรมอีกทางหนึ่งด้วย อาทิเช่น การจัดเทศกาลต่าง ๆ ในโรงแรม เช่น เทศกาลเบียร์ เทศกาลอาหารเวียดนาม หรือเทศกาลตามฤดูกาล เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง หรือแม้แต่ผลไม้ตามฤดูกาล บางทีอาจจะเป็นเทศกาล หรือ ประเพณีของประเทศ หรือภาค ที่เป็นสิ่งดึงดูดผู้ใช้บริการให้มาท่องเที่ยวและเข้ามาพักในโรงแรมของเราก็เป็นได้ เช่น สงกรานต์ ลอยกระทง บุญบั้งไฟ ฯลฯ 6) Price : การกำหนดราคาสำหรับบริการ การกำหนดราคาในอุตสาหกรรมโรงแรมต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่างในทางการตลาดแยกพิจารณาได้เป็น 2 ลักษณะด้วยกัน คือ คำนึงถึงต้นทุนเป็นหลัก (Cost - oriented) โดยใช้สูตร ต้นทุน + กำไร และคำนึงถึงตลาดเป็นหลัก (Market - oriented) ซึ่งพิจารณารวมถึงอุปสงค์ (Demand) และการแข่งขัน (Competition) ด้วย ในอุตสาหกรรมบริการดังเช่นอุตสาหกรรมโรงแรมต้องคำนึงถึงช่วง Low season และ ช่วง High season ด้วยทางโรงแรมจะต้องรู้ถึงศักยภาพของตนว่าศักยภาพในตลาดของตนอยู่ในระดับใด และเจาะกลุ่มตลาดกลุ่มใด เช่นโรงแรมอาจจะเป็นโรงแรมที่เจาะกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับมีศักยภาพทางการเงินที่สูงพร้อมที่จะจ่ายค่าบริการในอัตราที่สูงเพื่อแลกกับความพึงพอใจสูงสุด หรือ อาจเป็นโรงแรมที่เจาะกลุ่มผู้ใช้บริการที่ต้องการจ่ายค่าที่พักในอัตราต่ำและมุ่งหวังที่จะได้บริการที่ดีในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละโรงแรมว่า

ต้องการสร้างโรงแรมในระดับไหน ก็ดาว เป็นต้น 7) Promoting : การส่งเสริมบริการ ส่วนผสมเกี่ยวกับการส่งเสริมการจำหน่าย (promotional mix) ที่ใช้มากคือส่วนที่เกี่ยวกับพนักงานที่ให้บริการในโรงแรม เพราะลักษณะของการขายบริการเป็นการขายตรงซึ่งต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสูงสุดและในทำนองเดียวกันก็เพื่อที่จะให้ตัวเองได้รับกำไรสูงสุดเป็นสิ่งตอบแทนจากการบริการนั้น เนื่องจากการขายบริการในโรงแรมต่างจากการขายสินค้าซึ่งขายสิ่งที่มีตัวตนจับต้องได้ตรงกันข้าม ขายความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการนั้น ดังนั้นพนักงานที่ทำงานโรงแรมทุกคนต้องมีใจรักในการบริการ หรือที่เรียกว่า service mind ในสายตาของคนทั่วไป การส่งเสริมการจำหน่ายก็คือการตลาด และการตลาดโดยทั่วไปก็มักจะเน้นการส่งเสริมการจำหน่ายก็คือ เพื่อแจ้งให้ทราบ (inform) เพื่อชักชวน (persuade) เพื่อเตือนความจำ (remind) แต่ในทางปฏิบัติก็มักจะแตกต่างกันออกไป สำหรับสื่อโฆษณาหมายถึง ส่วนที่ไม่เกี่ยวกับบุคคล (impersonal) มากกว่า คือเป็นในรูปเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ คำพูด ฯลฯ ซึ่งก็เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ในบรรดาสิ่งที่ไม่ใช่ตัวบุคคล (impersonal media) ที่ใช้กันอยู่ก็มี หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ การส่งโฆษณาทางไปรษณีย์ ส่วนตัวของโรงแรมเองก็อาจจะเป็นแผ่นพับของโรงแรมหรือ หนังสือคู่มือการขายและประชาสัมพันธ์โรงแรมที่เรียกว่า Sale kit และการประชาสัมพันธ์โดยวิธีอื่น การโปรโมชันนอกจากจะเป็นในรูปแบบดังที่ได้กล่าวมาแล้วก็ยังมีอีกหลายวิธีด้วยกัน อาทิเช่น การบันทึกประวัติของแขกไว้เป็นส่วนลด การให้ส่วนลดหรือไม่คิดค่าบริการในแผนกต่าง ๆ ที่แขกใช้บริการ การเลื่อนสถานะของห้องพัก การลดราคาห้องพักสำหรับคู่แต่งงานใหม่ หรือผู้สูงอายุ 8) Place : สถานที่ตั้งและช่องทางการจำหน่ายบริการ การพิจารณาคำว่า “ Location ” หรือสถานที่ตั้ง สถานที่ตั้งของโรงแรม เราจะต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมาย หรือตลาด การสำรวจสถานการณ์แรงงานและค่าจ้าง การวิเคราะห์ทางการเงินของผู้ลงทุน หรือ $\text{ทุน} + \text{ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ}$ ความเป็นไปได้ในการซื้อบริการของผู้ใช้บริการ ความอยู่รอดของโรงแรม และกำไรที่จะได้รับ เป็นต้น

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น งานบริการการขายและการตลาด หมายถึง งานที่ส่งเสริมการขายห้องพัก งานจัดเลี้ยงและการบริการลูกค้า ที่สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสูงสุด และได้รับกำไร สูงสุด สิ่งสำคัญของงานบริการการขายและการตลาด คือ พนักงานขายควรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการขายสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 แนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ (Professional Experiences Provision Management for Pre-service Education)

การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ (Professional Experiences Provision Management) หมายถึง การจัดโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยใช้กระบวนการการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อวางแผนให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้รับการเรียนรู้ก่อนเข้าสู่สถานประกอบการ ตามจุดมุ่งหมาย และกิจกรรมผ่านการฝึกปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ 1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ และการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการและ 3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

ประโยชน์ของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ประโยชน์หลักของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับบุคคล และทีมงานมีดังนี้ 1) การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และทักษะของพนักงานและผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จะช่วยเพิ่มทั้งคุณภาพและปริมาณผลผลิต 2) พนักงานหรือผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีจะมีความมั่นใจในตนเองในการทำงาน รู้ว่าจะต้องทำอะไรและวิธีการทำงานภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวมีความจำเป็นในการดูแลน้อยลง 3) พนักงานหรือผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ผ่านการฝึกอบรมจะใช้วัสดุและอุปกรณ์ที่ดีและประหยัดลดการสูญเสีย 4) อัตราการเกิดอุบัติเหตุและความเสียหายต่อเครื่องจักรอุปกรณ์จะน้อยลง 5) ช่วยเพิ่มประสบการณ์ของพนักงานหรือผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพทำงานอย่างถูกต้องตามมาตรฐานและระบบของการทำงาน 6) เพิ่มระดับความพึงพอใจในงาน พนักงานสามารถมีความพึงพอใจในการทำงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยลดการหมุนเวียนของพนักงานและเพิ่มประสิทธิภาพซึ่งจะช่วยเพิ่มผลกำไรโดยตรง และช่วยให้เกิดผลกำไรสูงสุด (Delahaye, 2005) นอกจากนี้ยังช่วยป้องกันคู่แข่งจากการสละพนักงานที่ดีที่สุด 7) ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งการจ้างพนักงานใหม่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากร และค่าจ้างที่สูง การอบรมพนักงาน หรือผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เดิมสามารถรับประกันได้ว่ามีความรู้ที่สมบูรณ์เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร ทักษะที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ 8) ดึงดูดความสามารถใหม่ ๆ ธุรกิจต้องการมีพนักงาน หรือผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดีที่สุดและด้วยการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการรักษา

คนในองค์กร แต่ธุรกิจอาจดึงดูความสามารถที่ดีขึ้นได้ตั้งแต่เริ่มต้นทำให้ธุรกิจมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นจุดเด่นของคนจำนวนมาก (Gill A., 2014)

ความสำคัญของการจัดประสบการณ์วิชาชีพ คือกระบวนการเตรียมพร้อมนักศึกษา ก่อนเข้าสู่อุตสาหกรรมจริง สำหรับนโยบายการศึกษาของประเทศไทย การจัดประสบการณ์วิชาชีพถูกนำมาเป็นหลักการหนึ่งที่สุดคล้องกับการส่งเสริมลักษณะของความเป็นนักศึกษาฝึกประสบการณ์ เพื่อให้เป็นผู้มีความรู้จริง ใช้ได้จริง โดยนโยบายการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับการส่งเสริมลักษณะของความเป็นนักศึกษาฝึกประสบการณ์รู้อย่างเชี่ยวชาญ เห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 กำหนดว่าต้องพัฒนาคนให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในยุคศตวรรษที่ 21 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555) และหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ได้กำหนดสมรรถนะสำคัญประการหนึ่งของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ คือ มีความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต ซึ่งเป็นความสามารถในการนำกระบวนการต่าง ๆ ไปใช้ในการดำรงชีวิต แล้วเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) นอกจากนี้นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดจุดเน้นสู่การพัฒนา นักศึกษาฝึกประสบการณ์ เน้นให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์มีความสามารถในการรู้จักตนเอง มีความสามารถในการปรับเป้าหมาย แผน และทิศทางการดำเนินชีวิตสู่ความสำเร็จระบบการศึกษาต้องสามารถพัฒนานักศึกษาฝึกประสบการณ์ให้สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุขในสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้ (Dejakupt & Yiondeesuk, 2014) อาจารย์ผู้สอนเป็นบุคคลสำคัญในกระบวนการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาเพราะอาจารย์ผู้สอนเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ นักศึกษาฝึกประสบการณ์ให้พร้อมที่จะออกไปสู่สังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูง หน้าที่ของอาจารย์ในศตวรรษใหม่จะไม่ใช่เพียงการสอนหากแต่ต้องเปลี่ยนเป็นการจัดการเรียนรู้โดยมีนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง อาจารย์ควรออกแบบการเรียนรู้และอำนวยความสะดวกในการเรียน มากกว่าการสอน เพื่อให้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์เกิดการเรียนรู้ภายในใจ และสองของตนเอง (Panich, 2012) ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะในการจัดการศึกษา ทั้งในด้านความรู้ ทักษะและเจตคติ เพื่อส่งเสริมสมรรถนะของอาจารย์ผู้สอนให้เป็นมืออาชีพ (Wongmeejong & Naipat, 2017)

จำนวนมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่เปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม การท่องเที่ยว และการบริการ เป็นสถาบันของรัฐ จำนวน 38 แห่ง สถาบันเอกชน จำนวน 22 แห่ง รวม 60 แห่ง แบ่งออกเป็น สาขาวิชาการจัดการโรงแรม จำนวน 30 แห่ง สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว 27 แห่ง และสาขาวิชาการโรงแรมและภัตตาคาร จำนวน 3 แห่ง รายชื่อสถาบันการศึกษาและหลักสูตร การโรงแรมและการท่องเที่ยวในระดับอุดมศึกษา (ปริญญาตรี) ในประเทศไทยประกอบด้วยตารางที่ 2

ตารางที่ 2 รายชื่อสถาบันอุดมศึกษารัฐบาลและหลักสูตรการโรงแรมในประเทศไทยในระดับปริญญาตรี

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อหลักสูตร
1	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562)
2	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและภัตตาคาร (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
3	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
4	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
5	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
6	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563)
7	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
8	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
9	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2560)
10	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและบริการ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
11	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
12	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
13	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563)

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อหลักสูตร
14	มหาวิทยาลัยนครพนม	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2560)
15	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2560)
16	มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
17	มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562)
18	มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพชรบูรณ์	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
19	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
20	มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและนวัตกรรมการบริการ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
21	มหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
22	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ นคร	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
23	มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2561)
24	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563)
25	มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562)
26	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย อลงกรณ์ ในพระบรม ราชูปถัมภ์	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบริการและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563)
27	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อหลักสูตร
28	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563)
29	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม และธุรกิจที่พัก (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
30	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
31	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563)
32	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
33	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
34	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
35	มหาวิทยาลัยศิลปากร	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
36	มหาวิทยาลัยศิลปากร	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563)
37	มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
38	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการจัดการโรงแรมและการบริการ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)

ตารางที่ 3 รายชื่อสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและหลักสูตรการโรงแรมในประเทศไทยในระดับปริญญาตรี

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อหลักสูตร
1	มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและภัตตาคาร (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)
2	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
3	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
4	มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
5	มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการ การท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2560)
6	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจอาหาร (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
7	มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมนานาชาติ (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
8	มหาวิทยาลัยปทุมธานี	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
9	มหาวิทยาลัยพายัพ	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2560)
10	มหาวิทยาลัยพิษณุโลก	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อหลักสูตร
11	มหาวิทยาลัยรังสิต	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและภัตตาคาร (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
12	มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและอีเว้นท์ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562)
13	มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและ การโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
14	มหาวิทยาลัยศรีปทุม	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมและไมซ์ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562)
15	มหาวิทยาลัยสยาม	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการ โรงแรมและการท่องเที่ยว (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
16	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการ โรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2563)
17	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมระหว่างประเทศ (หลักสูตรนานาชาติ) (หลักสูตร ใหม่ พ.ศ. 2560)
18	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิม พระเกียรติ	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและ การโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2564)
19	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิม พระเกียรติ	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
20	วิทยาลัยเซนต์อิสท์บางกอก	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการ ท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561)
21	วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โรงแรมเพื่อการท่องเที่ยว (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565)

ลำดับที่	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อหลักสูตร
22	วิทยาลัยดุสิตธานี	หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2562)

ในการจัดหลักสูตรที่มีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีตัวอย่างการจัดหลักสูตรในหมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการโรงแรมในประเทศไทยและต่างประเทศในระดับปริญญาตรีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ตัวอย่างรายละเอียดหมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสถาบันการศึกษาระดับปริญญาตรีในประเทศไทย

สถาบันอุดมศึกษา	รายละเอียดหมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว หลักสูตรปรับปรุง 2559	ฝึกประสบการณ์วิชาชีพแบบนับชั่วโมง 400 ชั่วโมงต่อเนื่องกัน
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม หลักสูตร 2566	การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 1 (Internship I) 3 หน่วยกิต (0-40-0) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2 (Internship II) 3 หน่วยกิต (0-40-0) สหกิจศึกษาในอุตสาหกรรมโรงแรม (Cooperative Education in Hotel Industry) 6 หน่วยกิต (0-35-0)
มหาวิทยาลัยบูรพา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต-การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน 1 (Cooperative and Work Integrated Education: CWIE 1) 6 หน่วยกิต (0-18-9) หมายเหตุ - กำหนดให้นิสิตฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและ

สถาบันอุดมศึกษา	รายละเอียดหมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
และบริการ หลักสูตร ปรับปรุง พ.ศ.2564	บริการ ในระหว่างปีการศึกษาของชั้นปีที่ 2 (การฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ 1: Internship I) และชั้นปีที่ 3 (การฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ 2: Internship II) โดยมี จำนวนชั่วโมงฝึกประสบการณ์ วิชาชีพแต่ละครั้ง ไม่น้อยกว่า 240 ชั่วโมง - กำหนดให้นิสิตปฏิบัติงานการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ระยะเวลา 16 สัปดาห์ กรณีนิสิตไม่สามารถปฏิบัติงานสหกิจศึกษา และการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานได้ ให้เรียนวิชาเอกเลือก ทดแทน จำนวน 2 รายวิชา
มหาวิทยาลัยศิลปากร หลักสูตรบริหารธุรกิจ บัณฑิต สาขาการจัดการ โรงแรมฉบับปี พ.ศ. 2561	ฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการโรงแรม 1 จำนวน 6 หน่วยกิต (ไม่น้อยกว่า 900 ชั่วโมง) ฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการโรงแรม 2 จำนวน 3 หน่วยกิต (ไม่น้อยกว่า 600 ชั่วโมง)

ตารางที่ 5 ตัวอย่างรายละเอียดหมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสถาบันการศึกษาระดับ
ปริญญาตรีในต่างประเทศ

สถาบันการศึกษา	รายละเอียดหมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
Les Roches Bachelor of Business Administration (BBA) in Global Hospitality Management (Les Roches Global Hospitality Education, 2023)	ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 1 (Internship I) 10 หน่วยกิต เป็นเวลา 6 เดือน ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2 (Internship II) 10 หน่วยกิต เป็นเวลา 6 เดือน

สถาบันการศึกษา	รายละเอียดหมวดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
Rosen College of Hospitality Management Hospitality Management (B.S.)	ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 1 (Internship I) 1-99 หน่วยกิต ชั้นต่ำ 1 หน่วยกิต ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2 (Internship II) 1-99 หน่วยกิต ชั้นต่ำ 1 หน่วยกิต ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3 (Internship III) 1-99 หน่วยกิต ชั้นต่ำ 1 หน่วยกิต
Florida Atlantic University Bachelor of Science in Hospitality Management	ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 1 (Internship I) 1-6 หน่วยกิต ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2 (Internship II) 1-6 หน่วยกิต ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3 (Internship III) 1-6 หน่วยกิต ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4 (Internship IV) 1-6 หน่วยกิต
Swiss Hotel Management School Bachelor in Hospitality Management	ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4-6 เดือน

2.4.1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การออกแบบและการวางแผน กระบวนการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยนำผลลัพธ์การเรียนรู้ที่แสดงถึงการบริการที่จับไของ นักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่สถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการต้องการมาออกแบบหลักสูตร และกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

(โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2563) ตัวอย่างของ การวางแผนและการเตรียมการของหลักสูตรการจัดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมหาวิทยาลัยสวนดุสิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ ภาค เรียนที่ 2/2563 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การกำหนดสถานที่ฝึก สถานประกอบการที่นักศึกษาเลือกไปฝึกทักษะวิชาชีพ ได้ควรเป็นสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสาขาวิชา

2) การเตรียมนักศึกษา

- จัดกิจกรรมปฐมนิเทศเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาก่อนการออกไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อให้นักศึกษาได้ทราบถึงวิธีการและระเบียบข้อบังคับสำหรับการปฏิบัติงาน

- แจกคู่มือการฝึกประสบการณ์

- อบรมเตรียมความพร้อมทักษะในการทำงาน

- ประเมินความรู้

3) การเตรียมอาจารย์ที่ปรึกษา

ประชุมอาจารย์ที่ปรึกษาชี้แจง ถึงกระบวนการฝึกประสบการณ์ พร้อมทั้งวางแผนถึงกระบวนการดูแลนักศึกษาตลอดระยะเวลาการฝึกประสบการณ์

4) การเตรียมพนักงานพี่เลี้ยงในสถานที่ฝึก ติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการ ให้จัดพนักงานพี่เลี้ยงสำหรับการดูแล ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบประเมินผล และแบบรายงาน เป็นต้น

5) การจัดการความเสี่ยง ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน

(ดรจรชกร ศรีไพศาล, 2561) ได้วางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจศุนย์บางนา ได้แก่ 1) การปฐมนิเทศ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันในประเด็น การปฏิบัติตัวระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมตัวหลังจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ข้อกำหนดในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการประเมินผลหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยพิจารณาจากรายงานที่นักศึกษานำเสนอ ใบรายงานของผู้ควบคุมการปฏิบัติงานและ ข้อมูลจากคณาจารย์ที่ไปนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3) ปัจฉิมนิเทศ โดยหลังจากที่นักศึกษากลับจากสถานประกอบการ เป็นการประชุมนักศึกษารวมทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อย้ำเตือนให้นักศึกษาเตรียมเอกสารประกอบการรายงานปากเปล่า และหน้าชั้นเรียน และส่งรูปเล่มรายงาน รวมถึงการส่งเอกสารการประเมินจากผู้ประกอบการ และ 4) นำเสนอ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างอาจารย์ และนักศึกษาที่ฝึกงานด้วยกัน รวมถึงเพื่อเป็นการสรุปผลลัพธ์จากการเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพของตัวนักศึกษา

Frazier (2010) ได้กล่าวว่าข้อควรพิจารณาเบื้องต้นในการพัฒนาโปรแกรมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ปัจจัยบางประการจะต้องได้รับการพิจารณาเพื่อให้โปรแกรมตอบสนองความต้องการของเจ้าของโรงแรม ในขณะที่เดียวกันก็รับประกันประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีคุณภาพสำหรับผู้

ฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการวิจัยก่อนหน้านี้และข้อเสนอแนะจากเจ้าของโรงแรมเกี่ยวกับโครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีปัจจัยพิเศษหลายประการที่ควรพิจารณาเมื่อออกแบบโปรแกรมสำหรับผู้เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ข้อจำกัดด้านเวลา โครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไม่ควรสร้างภาระให้กับเจ้าของโรงแรมสำหรับโรงแรมขนาดเล็ก ซึ่งต่างจากโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีพนักงานหลายคนภายในแผนกเดียวกัน เจ้าของโรงแรมขนาดเล็กมีทรัพยากรจำกัดและต้องจัดการดำเนินงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทุกด้าน และนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพควรมีประสบการณ์การทำงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการทำงานมาบ้าง เพื่อลดเวลาการฝึกอบรมระยะเวลาของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ: ระยะเวลาเฉลี่ยสำหรับโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนใหญ่ระบุเป็น 3-6 เดือน (True, 2010) หรือระหว่างภาคการศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัย สำหรับโรงแรมขนาดเล็กระยะเวลาฝึกประสบการณ์วิชาชีพขั้นต่ำ 4 เดือนจะเป็นประโยชน์มากที่สุด ความยืดหยุ่น เนื่องจากเจ้าของโรงแรมต้องรับผิดชอบดูแลหลายส่วนงาน เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกบริการส่วนหน้า ดังนั้นผู้ที่ประสงค์จะฝึกประสบการณ์วิชาชีพจึงต้องทำหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไปในแต่ละวัน และผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพต้องมีความยืดหยุ่นในการทำงาน ในกรณีที่จะต้องทำงานบางอย่างเพิ่มเติม ที่พักโรงแรมที่มีขนาดเล็กส่วนใหญ่ไม่สามารถจัดสรรที่พักให้กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดังนั้นผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะต้องเตรียมการในการจัดหาที่พักเพื่ออำนวยความสะดวกรวมทั้งการเดินทางในระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ก่อนที่ผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้ประกอบการควรจะต้องแน่ใจว่า นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพดังกล่าวพร้อมที่จะระบุข้อกำหนดและเงื่อนไขของโครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (True, 2010, p.3) รายละเอียดในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะต้องชัดเจน เช่น ระยะเวลาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เงื่อนไขค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ขององค์กรและการรายงานหน้าที่หลัก ความรับผิดชอบสภาพการทำงานหรือความคาดหวังอื่น ๆ ของผู้ประกอบการซึ่งต้องมีการปรึกษาหารือกับผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อให้มีความเข้าใจที่ชัดเจน และทางสถานประกอบการจะต้องปรึกษากับสถาบันการศึกษา และจัดทำเป็นเอกสาร พร้อมรายละเอียดอย่างเป็นทางการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เน้นกระบวนการเรียนรู้ มีโครงสร้างที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน ส่วนใหญ่จะอธิบายตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาที่ได้รับมอบหมายซึ่งจะเป็นตัวช่วยในการจัดหลักสูตรการศึกษาของผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมคำอธิบายโดยละเอียดเกี่ยวกับงานทั่วไปที่ดำเนินการในโรงแรม จะช่วยให้มหาวิทยาลัยส่งเสริมโอกาสในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และสถานประกอบการสามารถคัดเลือกผู้สมัครที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งดังกล่าวในอนาคตอันใกล้ นอกจากนี้กระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงาน การออกแบบรายการเบื้องต้นของกิจกรรมการ

ทำงานที่เหมาะสมกับความต้องการ เมื่อนักศึกษาเริ่มฝึกประสบการณ์วิชาชีพเข้าร่วมทีมควรมีการตรวจสอบรายละเอียดและปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น เนื่องจากระดับทักษะของผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพอาจปรับเปลี่ยนงานตามที่ได้รับมอบหมาย จากตัวอย่างแบบฟอร์มรายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (True, 2010, p.11) ซึ่งจัดทำโดยผู้ประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เอกสารนี้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อเริ่มต้นการจัดหาผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่เหมาะสม ดังที่แสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ตัวอย่างแบบฟอร์มรายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ตัวอย่างแบบฟอร์มรายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	
ตำแหน่ง	
สังกัด	
ที่อยู่	
ค่านำหน้า	
เบอร์โทร	
Email	
เว็บไซต์	
คณะ/สาขา	
GPA	
ความต้องการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	<input type="checkbox"/> Part - time <input type="checkbox"/> Full - time <input type="checkbox"/> อื่น ๆ
ค่าตอบแทน	<input type="checkbox"/> รายชั่วโมง <input type="checkbox"/> รายเดือน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ
ช่วงเวลาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	<input type="checkbox"/> ฤดูใบไม้ร่วง <input type="checkbox"/> ฤดูใบไม้ผลิ <input type="checkbox"/> ฤดูร้อน

สิ่งที่สถานประกอบการมีความกังวลเกี่ยวกับการดำเนินโครงการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้ดูแลในสถานประกอบการจะมีความกังวลบ่อยมากที่สุด เมื่อถามถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินโครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประเด็นที่สำคัญ คือ จำนวนการฝึกอบรม และระยะเวลาที่ต้องติดตามอย่างไรก็ตามผลตอบรับจากเจ้าของสถานประกอบการอุตสาหกรรมโรงแรมที่จัดการให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ให้สำเร็จได้กล่าวไว้ว่า เวลา และพลังงานที่ลงทุนไปในการฝึกอบรมนั้นคุ้มค่า เนื่องจากนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีผลในเชิงบวกเมื่อพวกเขาและเธอได้รับการฝึกฝนอย่างจริงจัง การที่ผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความเข้าใจองค์กร และวิธีการดำเนินงานได้เร็วเท่าไร

พวกเขาก็ยังสามารถทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และกลายเป็นแรงงานที่มีประสิทธิผล ผู้ประกอบการควรพัฒนาแผนการฝึกอบรมอย่างละเอียด และมีการใช้เวลาในการกำกับดูแลอย่างเพียงพอเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ที่สำคัญกับผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการกำหนดแนวทางที่เหมาะสมสำหรับประสบการณ์การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (True, 2010, p. 5) เอกสารแนบ 3 ตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับตารางการฝึกอบรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ 4 สัปดาห์แรก ดังที่แสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับตารางการฝึกอบรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

รายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	จำนวนชั่วโมง
สัปดาห์ที่ 1: ปฐมนิเทศก์	
วันที่ 1 : ภาพรวมของโรงแรม : คู่มือรายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ/ ข้อตกลงของโรงแรม	5
วันที่ 2 : ภาพรวมของโรงแรม : คู่มือรายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานแม่บ้าน	5
วันที่ 3 : ภาพรวมของโรงแรม : คู่มือรายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานดูแลผู้ใช้บริการ	5
วันที่ 4 : ภาพรวมของโรงแรม : คู่มือรายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพงาน บริการอาหาร	5
รวม	20
สัปดาห์ที่ 2: แผนกแม่บ้าน	
วันที่ 1 : แผนกแม่บ้าน : การซักรีด และการทำความสะอาดเตียง	5
วันที่ 2 : แผนกแม่บ้าน : การซักรีด และการทำความสะอาดเตียง	5
วันที่ 3 : แผนกแม่บ้าน : การทำความสะอาดห้องพัก	5
วันที่ 4 : แผนกแม่บ้าน : การทำความสะอาดห้องพัก	5
รวม	20
สัปดาห์ที่ 3: แผนกบริการอาหาร	
วันที่ 1 : แผนกบริการอาหาร : ครั้ว	5
วันที่ 2 : แผนกบริการอาหาร : การเตรียมรายการอาหาร	5
วันที่ 3 : แผนกบริการอาหาร : การเตรียมอาหารและการเสิร์ฟ	5
วันที่ 4 : แผนกบริการอาหาร : การคืนห้องพัก	5
รวม	20
สัปดาห์ที่ 4: แผนกบริการผู้ใช้บริการ	

รายละเอียดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	จำนวนชั่วโมง
วันที่ 1 : แผนกบริการผู้ใช้บริการ : การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	5
วันที่ 2 : แผนกบริการผู้ใช้บริการ : การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	5
วันที่ 3 : แผนกงานบริการผู้ใช้บริการ : งานธุรการ	5
วันที่ 4 : แผนกงานบริการผู้ใช้บริการ : งานธุรการ	5
รวม	20
รวมทั้งหมด	80

การนำโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมาใช้ ผู้ประกอบการโรงแรมอาจประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ซึ่งจะต้องให้โอกาสกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีความกระตือรือร้นที่จะได้รับประสบการณ์ระดับมืออาชีพและการพัฒนาทักษะในทุก ๆ ด้าน และเมื่อพวกเขามีความพร้อมทางสถานประกอบการก็จะปรับเปลี่ยนการเรียนรู้ เช่น การตลาด การปรับปรุงการบริการผู้ใช้บริการ และการคิดหาวิธีการสร้างรายได้ใหม่ ๆ

Qu, et al. (2021) ได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประสบการณ์การฝึกวิชาชีพและความตั้งใจในอาชีพของพวกเขา ซึ่งรวมถึงความสำเร็จในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การให้คำปรึกษาและการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทน คุณลักษณะของโรงแรม การเขียนโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงแรม และข้อกำหนดของหลักสูตรโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงแรม การให้คำปรึกษาและการประเมินมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ ในขณะที่ข้อกำหนดหลักสูตร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ผลสัมฤทธิ์ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่งผลต่อความตั้งใจในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประสบการณ์การฝึกวิชาชีพ ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) การให้คำปรึกษาและการประเมิน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4) ค่าตอบแทน 5) จุดเด่นของโรงแรม 6) โปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 7) ค่าของหลักสูตร

Zopiatis (2013) ได้กล่าวว่าปัจจุบันโปรแกรมฝึกประสบการณ์วิชาชีพของโรงแรมที่มีชื่อเสียงเกือบทั้งหมด จะต้องมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างน้อยหนึ่งครั้งในหลักสูตร ซึ่งข้อกำหนดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสถาบันการศึกษา 20 แห่งที่เปิดสอนหลักสูตรการต้อนรับหรือการจัดการท่องเที่ยวทั่วโลก 20 โปรแกรมถูกสุ่มเลือกเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจน ของการปฏิบัติในปัจจุบัน สิ่งสำคัญคือต้องสังเกตว่าเกือบทุกสถาบันพิจารณาว่าการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นข้อกำหนดบังคับความสำเร็จการศึกษาของนักเรียน ดังนั้นจึงเป็นการตอกย้ำความเชื่อมั่นในคุณค่าทางการสอนโดยรวมของสถานประกอบการ นอกจากนี้แนวโน้มยังถูกกำหนดให้เพิ่มระยะเวลาของ

ประสบการณ์ ซึ่งในบางกรณีอาจจะนานถึง 1 ปี ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละส่วนงานที่แตกต่างกัน เช่น Ben Gurion University ในประเทศ Israel ได้กำหนดหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหลักสูตรปริญญาตรี สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวไว้ที่ขั้นต่ำ 1,000 ชั่วโมง University of Western Sydney ในประเทศ Australia ได้กำหนดหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหลักสูตรปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยวไว้ที่ 400 ชั่วโมง University of Surrey (UK) ได้กำหนดหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหลักสูตรปริญญาตรี สาขาการบริการและการจัดการท่องเที่ยวไว้ที่ 1 ปี และต้องได้รับค่าตอบแทน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะหลายประการที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษานี้ ยืนยันว่าประสบการณ์ของนักศึกษาควรอยู่ภายใต้หลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเฉพาะ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของหลักสูตรการศึกษาโดยรวม สถาบันการศึกษาควรแต่งตั้งคณาจารย์ที่อุทิศตนเป็นผู้ประสานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดูแลการปฏิบัติการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลักสูตรควรเน้นบทบาทและความรับผิดชอบของผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ของตนเอง ตลอดจนความสำคัญของการสื่อสารระหว่างพวกเขาและผู้ประสานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในทางกลับกันอุตสาหกรรมโรงแรมควรต้องตระหนักถึง ความต้องการของนักศึกษาสำหรับแนวทางปฏิบัติพร้อมข้อเสนอแนะในเวลาที่เหมาะสม และตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการให้อิสระและข้อเสนอที่เหมาะสมในระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ได้รับอนุมัติทุกครั้งนอกเหนือจาก ให้ความสำคัญการปฏิบัติและบูรณาการของทักษะการรับรู้ การเคลื่อนไหว และอารมณ์ของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Nelson, 1994)

ตัวอย่างหลักสูตรการจัดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มีรายละเอียดดังนี้

ชื่อรายวิชา ฝึกประสบการณ์วิชาชีพธุรกิจการโรงแรม

รหัสวิชา 3574802

ภาคเรียนที่ 2/2563

ตารางที่ 8 จำนวนชั่วโมงที่ใช้ต่อภาคการศึกษา

บรรยายการฝึก	สอนเสริม	ปฏิบัติ/งานภาคสนาม/การฝึกงาน	การศึกษาด้วยตนเอง
ไม่มี	ไม่มี	ฝึกปฏิบัติ 400 ชม.ต่อภาคการศึกษา	ศึกษาด้วยตนเอง 75 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษา

โดยจำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์ที่อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางวิชาการแก่นักศึกษาเป็นรายบุคคล นักศึกษานัดวันเวลาด่วนหน้า หรือมาพบอาจารย์ประจำรายวิชาเป็นรายบุคคล หรือกลุ่ม ตามเวลานัดหมาย ด้วยวิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสาร เช่น ไลน์ โทรศัพท์ หรือมาพบด้วยตนเองที่ห้องพักอาจารย์ เป็นต้น หรืออาจารย์ผู้สอนกำหนดวันเวลาให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่สนใจและต้องการขอรับคำปรึกษา (Office hour) หรือหลังเลิกเรียนในรายวิชา (เฉพาะรายที่ต้องการ)

ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจการโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต แบ่งหัวข้อรายละเอียดการจัดการฝึกประสบการณ์เป็น 4 หัวข้อดังนี้ 1. การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา 2. ลักษณะและการดำเนินการ 3. หลักการประเมินนักศึกษา 4. การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม

1. การพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา

1.1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

1.1.1. วิธีการสอน

วิเคราะห์ผลการเรียนรู้และออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียน มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ครอบคลุมตามแผนที่กระจายความรับผิดชอบมาตรฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับรายวิชา

1.1.2. วิธีการประเมินผล

- นักศึกษาเข้าใจขั้นตอนการขอเข้าฝึกทักษะและสามารถยื่นเอกสารตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง
- นักศึกษาสามารถเขียนประวัติส่วนตัว และจดหมายสมัครงานในรูปแบบที่เหมาะสมได้
- นักศึกษามีความพร้อมในการปรับตัวเพื่อเข้ารับการฝึกทักษะอาชีพ
- นักศึกษามีบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ เหมาะสมกับการเข้าปฏิบัติงาน
- นักศึกษามีพฤติกรรมด้านคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์

- นักศึกษาสามารถบูรณาการความรู้ที่ได้รับมาใช้ปฏิบัติงาน
- นักศึกษาประสบความสำเร็จในการฝึกทักษะอาชีพตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1.2. ด้านความรู้

1.2.1 ความรู้ที่ต้องได้รับ

- มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

- มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

- มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์

ความรู้ในงานอาชีพ

1.2.2 วิธีการสอน

- การเตรียมความพร้อม โดยผ่านการทดสอบประมวล ทวนสอบความรู้และทักษะสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น ภาษาต่างประเทศ ข้อตกลง/เงื่อนไขสากลในการติดต่อ และต่อรองธุรกิจ ฯลฯ

- ปฏิบัติงานในสถานประกอบการภายใต้การดูแลของพนักงานพี่เลี้ยงและอาจารย์ประจำหลักสูตรธุรกิจโรงแรม

1.2.3 วิธีการประเมินผล

- ให้นักศึกษาจัดทำรายงานการประเมินความรู้ ความสามารถ และทักษะที่รับจากการฝึกปฏิบัติ

- ประเมินจากรายงานการศึกษา

1.3. ด้านทักษะทางปัญญา

1.3.1. วิธีการสอน

มีการสอนแบบสถานการณ์จำลอง บทบาทสมมติ และการในทักษะอาชีพในสถานประกอบการจริง

1.3.2 วิธีการประเมินผล

- ให้นักศึกษาสังเกตพฤติกรรมการทำงานของพนักงานพี่เลี้ยงในสถานประกอบการ และฝึกปฏิบัติตาม

- ประชุมร่วมกันระหว่าง อาจารย์ และนักศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการพัฒนาทักษะทางปัญญา

1.4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

1.4.1. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบที่ต้องพัฒนา

- นักศึกษามีความสามารถในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

- มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

1.4.2. วิธีการสอน มอบหมายงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร และให้มีประเด็นที่ต้องพัฒนาตนเอง และพัฒนางานในฝ่ายงานที่ทำอยู่

1.4.3. วิธีการประเมินผล การประชุมกลุ่มเฉพาะกับเพื่อนร่วมงาน และพนักงานพี่เลี้ยง

1.5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5.1. วิธีการสอน

- ฝึกการนำเสนอประสบการณ์การปฏิบัติงาน รายงานการศึกษา
- ฝึกการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารและการใช้ IT
- ฝึกการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

1.5.2. วิธีการประเมินผล

- ประเมินจากทักษะและเทคนิคการนำเสนอข้อมูลผ่านการวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลต่างๆ

- ให้พนักงานพี่เลี้ยงประเมินจากการนำเสนอรายงานการศึกษาของนักศึกษา
- ประเมินการเรียนรู้โดยแบบสอบถาม

2. ลักษณะและการดำเนินการ

ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในธุรกิจโรงแรม ธุรกิจที่พัก และธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2.1. กิจกรรมของนักศึกษา

2.1.1. ปฐมนิเทศก่อนออกฝึกทักษะวิชาชีพ ระหว่างเดือนมกราคม 64

2.1.2. นักศึกษาออกฝึกทักษะวิชาชีพระหว่างวันที่ 1 ก.พ 64 – 30 เม.ย. 64

2.1.3. สอบประมวลความรู้หลังฝึกประสบการณ์ เดือนพฤษภาคม 64

2.1.4. ปัจฉิมนิเทศ ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2564 ณ อาคารรักตะกนิษฐ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

โดยรายงานหรืองานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายได้แก่

- 1) รายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ กำหนดส่ง พฤษภาคม 2564
- 2) บันทึกการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ กำหนดส่ง พฤษภาคม 2564

2.2. การติดตามผลการเรียนรู้การฝึกประสบการณ์ภาคสนามของนักศึกษา

6.2.1 การติดตามนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน 2 ครั้ง ได้แก่ ต้นเดือนมกราคม

6.2.2 การประเมินผลการฝึกปฏิบัติงานหลังจากการรับฟังนักศึกษารายงานผลการปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานพี่เลี้ยง

2.3. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานพี่เลี้ยงในสถานประกอบการที่ดูแลกิจกรรมในภาคสนาม

2.3.1 ดูแลนักศึกษาตั้งแต่วันแรกที่เข้าทำงาน

2.3.2 แนะนำให้ความรู้ ประสบการณ์ สิ่งงาน สอนงานแก่นักศึกษา ทั้งการปฏิบัติงาน และการเขียนรายงาน

2.3.3 จัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับนักศึกษา

2.3.4 จัดทำแผนปฏิบัติงานให้แก่ศึกษาและประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.4. หน้าที่และความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา

2.4.1 การประชุมสัมมนาแจ้งกฎระเบียบต่าง ๆ ก่อนการฝึกปฏิบัติงาน

2.4.2 การประสานงานกับพนักงานพี่เลี้ยงในการวางแผนการปฏิบัติงาน

2.4.3 การประเมินผลจากการนักศึกษา และจากรายงานผลการปฏิบัติงาน

2.5. การเตรียมการในการแนะแนวและช่วยเหลือนักศึกษา

2.5.1 มีการปฐมนิเทศ แนะนำและแจกคู่มือการฝึกประสบการณ์

2.5.2 การติดต่อกับนักศึกษาทางโทรศัพท์, ไลน์ (Line) หรือไปเยี่ยมที่ สถานประกอบการโดยมีการวางแผนล่วงหน้า

2.5.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับสถานประกอบการ หรือพนักงานพี่เลี้ยง

2.5.4 การติดตามความก้าวหน้าของรายงานผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา

2.6. สิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนที่ต้องการจากสถานที่ที่จัดประสบการณ์ภาคสนาม/สถานประกอบการ วัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการติดต่อทาง e-mail และ Social network เช่น Line , Facebook กับอาจารย์ที่ปรึกษา

3. หลักการประเมินนักศึกษา

3.1. รายละเอียดหลักเกณฑ์การประเมินนักศึกษาแสดงดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ตารางหลักเกณฑ์การประเมิน

หัวข้อการให้/หักคะแนน	คะแนน	หมายเหตุ
โรงแรมประเมิน	60 คะแนน	
การเข้าปฐมนิเทศ และ ปัจฉิมนิเทศ	10 คะแนน	เข้าปฐมนิเทศ 5 คะแนน เข้าปัจฉิมนิเทศ 5 คะแนน
การขาด ลา มาสาย	10 คะแนน	ขาดงาน ไม่มีการแจ้งหรือไม่ล่วงหน้า หัก 10 คะแนน (ไม่มีการชดเชย) ลางาน ลาป่วยหรือลากิจได้ 3 ครั้ง (มีหลักฐานยืนยัน: ใบรับรองแพทย์ ฯลฯ) ลาป่วยหรือลากิจ ครั้งที่ 4 เป็นต้นไป หัก 10 คะแนน *ไม่อนุญาต ให้ลางานติดต่อกัน 3 วัน*หัก 10 คะแนน เข้างานสาย 1 ครั้ง - หัก 1 คะแนน 2 ครั้ง - หัก 2 คะแนน 3 ครั้ง - หัก 4 คะแนน 4 ครั้ง - หัก 8 คะแนน 5 ครั้ง - หัก 10 คะแนน
บันทึกรายงานประจำวัน	5 คะแนน	
กิจกรรมว่ายน้ำ	-	ไม่เข้าร่วมกิจกรรมติด 1
สอบประมวลความรู้หลัง ฝึกประสบการณ์	15 คะแนน	
Total	100 คะแนน	

หัวข้อการให้/หักคะแนน	คะแนน	หมายเหตุ
การประเมินผล		ผลการเรียนวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
PD	90-100	ธุรกิจการโรงแรมหากต่ำกว่า P ถือว่าไม่ผ่าน
P	60-89	และหากนักศึกษาไม่ผ่านเป็นครั้งที่ 2 จะ
NP	0-59	หมดสภาพการเป็นนักศึกษา

3.2. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา

- อาจารย์ประจำหลักสูตรธุรกิจโรงแรม
- สถานประกอบการ ซึ่งได้แก่หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน

3.3. ความรับผิดชอบของพนักงานที่เสี่ยงต่อการประเมินนักศึกษา ให้ข้อมูล คำแนะนำ ดูแลการปฏิบัติงานสอนงาน การปฏิบัติตนในองค์กร รวมทั้งการเขียนรายงาน

3.4. ความรับผิดชอบของอาจารย์ผู้รับผิดชอบประสบการณ์ภาคสนามต่อการประเมิน นักศึกษา

3.4.1 จัดตารางเวลาสำหรับการนิเทศการปฏิบัติงานของนักศึกษา

3.4.2 ให้คำแนะนำ ปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติตน

3.4.3 ให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเองสำหรับการปฏิบัติงานศึกษาในสถาน
ประกอบการการเขียนรายงานรวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา

3.5. การสรุปผลการประเมินที่แตกต่าง

3.5.1 สรุปผลการประเมินจากคะแนนรายงานการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล

3.5.2 สรุปผลการประเมินในภาพรวม เพื่อการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร

4. การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม

4.1. กระบวนการประเมินการฝึกประสบการณ์ภาคสนามจากผู้เกี่ยวข้อง

นักศึกษา นักศึกษาให้ข้อมูลหลังกลับจากสถานประกอบการ โดยใช้แบบฟอร์มแจ้ง
รายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานและนักศึกษากรอกแบบประเมินที่สาขาวิชาจัดทำขึ้นในการ
ปฏิบัติงานตามการฝึกทักษะวิชาชีพ ตั้งแต่การเตรียมตัว การฝึกปฏิบัติงาน และการประเมินผล
ตลอดจนปัญหา อุปสรรคที่พบ และแนวทางการแก้ไข

ผู้ประกอบการ ใช้แบบประเมินผลนักศึกษา ซึ่งมีรายการประเมินแบบให้คะแนน และให้
ข้อเสนอแนะ

อาจารย์ที่ดูแลกิจกรรม ใช้แบบบันทึก ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สำหรับการประเมิน
สถานประกอบการ และส่วนที่ 2 สำหรับการประเมินนักศึกษาเป็นรายบุคคล

อื่น ๆ เช่น บัณฑิตจบใหม่ ประเมินจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

4.2. กระบวนการทบทวนผลการประเมินและการวางแผนปรับปรุง

4.2.1 อาจารย์วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามระบบฝึกทักษะวิชาชีพ และประมวลผล

4.2.2 อาจารย์ในสาขาวิชาเข้าร่วมกันสรุปประเด็นการพัฒนา ปรับปรุง ทั้งที่เกี่ยวข้องในเนื้อหารายวิชาต่าง ๆ การจัดการเรียนการสอน กิจกรรมนักศึกษา การวัดและประเมินผล และความร่วมมือกับสถานประกอบการ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการวางแผนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษารุ่นต่อไป และการปรับปรุงหลักสูตรในระยะเวลาที่กำหนด

2.4.1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ

การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนกิจกรรมการเรียนรู้แต่หลักสูตรแบบอิงมาตรฐานมุ่งให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เรียนรู้ จนปรากฏเป็นคุณสมบัติเด่นชัด ติดตัวนักศึกษาฝึกประสบการณ์ไปอย่างยั่งยืนและนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิต ดังนั้นการจัดการเรียนรู้ จึงควรให้อยู่ในสภาพจริงให้มากที่สุด เมื่อการจัดการเรียนรู้เป็นไปตามหรือสอดคล้องกับสภาพจริง (Authentic learning) แล้วการประเมินผลการเรียนรู้ก็ควรประเมินให้เป็นไปตามสภาพจริง (Authentic assessment) ด้วยซึ่งหลักการของการประเมินตามสภาพจริงนั้นถือว่าการประเมินผลกับการเรียนรู้ เกิดขึ้นอย่างผสมผสานกัน กล่าวคือ เมื่อมีกิจกรรมการเรียนรู้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์ ก็จะได้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้ประเมินตามสภาพจริงได้ในทันที ด้วยเหตุดังกล่าวการประเมินจากการปฏิบัติ จึงจึงมีความสำคัญมากขึ้น

ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome) ตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) ตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ NQF ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560 หมายถึง เกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะการเรียนรู้และผลของการเรียนรู้ทั้งที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ตามมาตรฐานการเรียนรู้ของหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับและประเภท การศึกษาและ/หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากฝึกปฏิบัติและ/หรือจากการทำงาน ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการ ทฤษฎี และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียน/ทำงาน โดยเน้นความรู้เชิงทฤษฎีและ/หรือข้อเท็จจริงเป็นหลัก 2) ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถปฏิบัติงานซึ่งบุคคลนั้นควรทำได้เมื่อได้รับมอบหมาย โดยสามารถเลือกใช้วิธีการจัดการและแก้ปัญหาการทำงาน ด้วยทักษะด้านกระบวนการคิด (Cognitive Skills) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ตรรกะ ทักษะการหยั่งรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Logical, Intuitive, and Creative Thinking) หรือทักษะการปฏิบัติ/วิธีปฏิบัติที่มีความคล่องแคล่วและความชำนาญในการปฏิบัติตามกรอบคุณวุฒิแต่ละระดับ 3) ความสามารถในการประยุกต์ใช้และความรับผิดชอบ (Application and Responsibility) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้

การใช้ความรู้ ทักษะทางสังคม ในการทำงาน/ศึกษาอบรม เพื่อการพัฒนาวิชาชีพของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยความสามารถในการสื่อสาร ภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง เช่น ความสามารถในการตัดสินใจ และความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น

มาตรฐานผลการเรียนรู้ คือข้อกำหนดเฉพาะซึ่งเป็นผลที่มุ่งหวังให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์พัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านที่ได้รับการพัฒนาระหว่างการศึกษา จากการเรียนรู้และการเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่สถาบันอุดมศึกษา จัดให้ทั้งในและนอกหลักสูตรและแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจและความสามารถจากการเรียนรู้เหล่านั้นได้ อย่างเป็นที่น่าเชื่อถือเมื่อเรียนจบรายวิชาหรือหลักสูตรนั้นแล้ว

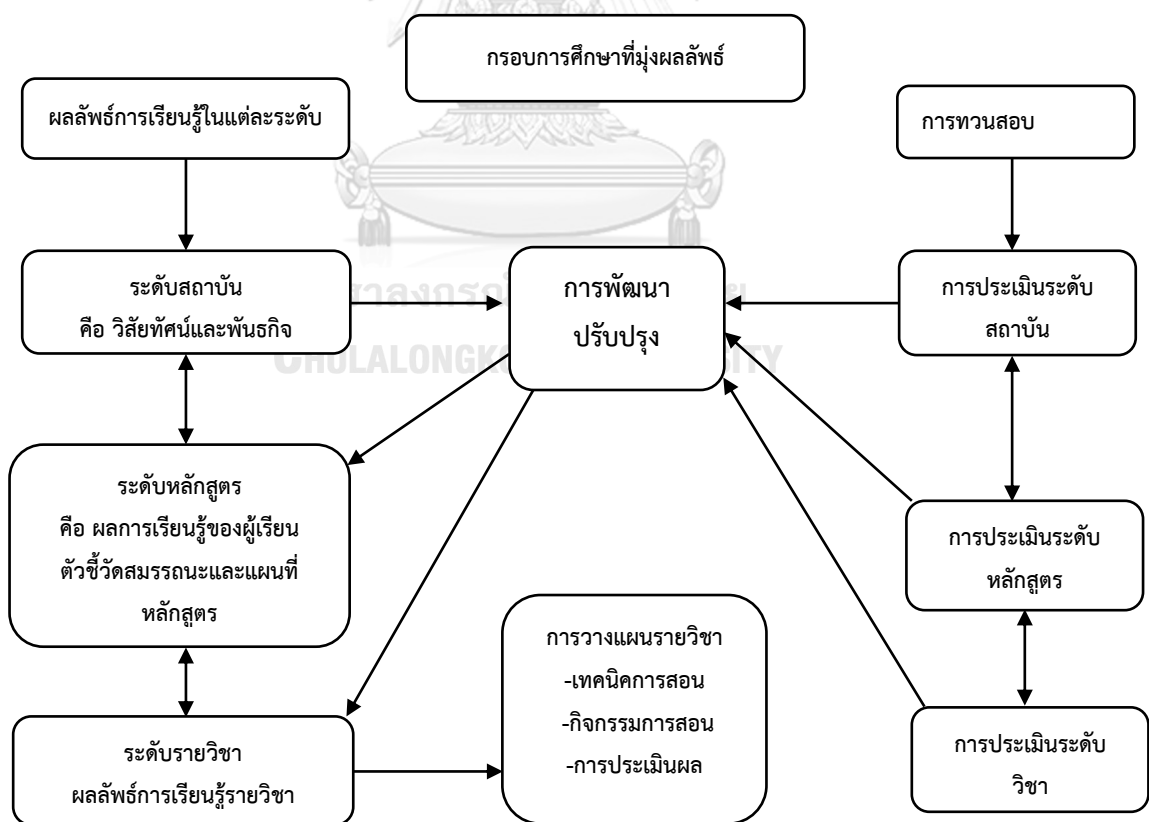
สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1) สมรรถนะแกนกลาง (Core Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การสื่อสาร การคำนวณ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น 2) สมรรถนะอาชีพ (Occupational Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและทักษะ เฉพาะในการปฏิบัติงานในแต่ละสาขางานหรือสาขาวิชาชีพ (Functional Competency)

ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) หมายถึง พฤติกรรมที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์สามารถแสดง ออกเป็นรูปธรรมและสามารถวัดและประเมินผลได้ ผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นความสำเร็จ ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์หลังจากจบการเรียนรู้ในแต่ละบทเรียน ชุดวิชา รายวิชา กิจกรรมเสริมหลักสูตร และหลักสูตร อีกนัยหนึ่งคือ สิ่งที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ต้องสามารถทำได้หลังกระบวนการการเรียนรู้แต่ละบทเรียน รายวิชา หลักสูตร ฯลฯ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นสิ่งที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ไม่เคยทำได้มาก่อนและหรือได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่นอกจากจะต้องเป็นพฤติกรรมที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ต้องทำได้สำเร็จ สามารถวัดและประเมินผลได้ ผลลัพธ์การเรียนรู้ในหลักสูตรหนึ่ง ๆ ต้องมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันในทุกระดับตั้งแต่บทเรียน รายวิชา หลักสูตร ฯลฯ

ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร (Curriculum Learning Outcomes) เป็นความคาดหวังพฤติกรรมที่เป็นรูปธรรมของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่เป็นผลสำเร็จ แสดงออกถึงความรู้และความเข้าใจที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้ตลอดหลักสูตร ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตรจะเป็นข้อความอธิบายพฤติกรรมอย่างกว้าง ๆ สะท้อนเป้าประสงค์บัณฑิตตามปรัชญาของหลักสูตร คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย และหรือ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework :TQF) และกรอบมาตรฐานวิชาชีพของสาขาหรือหลักสูตร

ในขณะที่ผลลัพธ์การเรียนรู้ของแต่ละวิชาจะเป็นพฤติกรรมจำเพาะของนักศึกษาฝึกประสบการณ์แต่ละชั้นที่จะก้าวไปสู่ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร กล่าวคือ ความสำเร็จของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ตาม ผลลัพธ์การเรียนรู้จำเพาะในระดับบทเรียน ชูติวิชา รายวิชา หรือกิจกรรมเสริมหลักสูตร จะเป็นหลักประกันความสำเร็จของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในระดับหลักสูตร

กรอบการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์การเรียนรู้ ประกอบด้วย การวางแผนรายวิชาจะเป็นแนวเดียวกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบันและผลการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ แผนการสอน (มคอ 3,4) ต้องสะท้อนกลยุทธ์ที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์การเรียนรู้และวิธีวัด ในการพัฒนาปรับปรุงอะไรที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการพัฒนา เช่น การแก้ไขผลลัพธ์การเรียนรู้และวัตถุประสงค์สำหรับการเปลี่ยนแปลงรอบถัดไปและมีการทวนสอบโดยการเปรียบเทียบผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังกับผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ทุกคน ตั้งแต่ระดับรายวิชา ระดับหลักสูตรและระดับสถาบัน ดังนั้นการประเมินสมรรถนะ ในระดับรายวิชาเป็นการประเมินความสามารถที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทำได้หลังจากจบวิชานั้นๆ และการประเมินสมรรถนะในระดับหลักสูตรเป็นการประเมินความสามารถที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทำได้หลังจากจบหลักสูตร ดังที่แสดงในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กรอบการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์

องค์ประกอบของการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้

กำหนดเกณฑ์ในการประเมินทำการประเมินว่า สูงกว่ามาตรฐานของสมรรถนะ ตามมาตรฐานของสมรรถนะ ต่ำกว่ามาตรฐานของสมรรถนะ ซึ่งการประเมินตามผลลัพธ์การเรียนรู้ แบ่งออกเป็น 3 โดเมนคือด้านปัญญา ทักษะ และเจตคติ

หลักฐานการเรียนรู้

- 1) หลักฐานทางตรง เช่น คะแนนทักษะจากการตอบคำถาม แบบสะท้อนการเรียนรู้ของนักศึกษา การสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในชั้นเรียน ผลงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์
- 2) หลักฐานทางอ้อม เช่น เกรดรายวิชา ความพึงพอใจของศิษย์เก่า รางวัลหรือทุนที่นักศึกษาได้รับจากการเข้าร่วมแข่งขันต่าง ๆ อัตราการจ้างงาน
- 3) หลักฐานจากกระบวนการเรียนรู้ เช่น แผนการสอน หลักสูตรกิจกรรมต่าง ๆ สนทนากลุ่มหรือสัมภาษณ์นักศึกษาว่าประสบความสำเร็จในการเรียนด้านใดบ้าง กิจกรรมในห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรการออกแบบกิจกรรมการสอน ควรเน้นให้เห็นความเชื่อมโยงของกิจกรรมและผลการเรียนรู้ (Learning Outcome: LO) ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่พึงประสงค์ จะทำให้เกิดรูปแบบการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์เชิงประจักษ์นำไปสู่การสร้างเกณฑ์การประเมินออกมาได้ในรูปของระดับคะแนนที่สามารถแบ่งแยกระดับความสามารถของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในกิจกรรมนั้น ๆ ได้อย่างเที่ยงตรง

ตารางที่ 10 ตัวอย่างการออกแบบกิจกรรมการสอน

หัวข้อกิจกรรม	การเสริมทักษะการปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์	
จุดเน้น Learning Outcome	จุดเน้นหลัก	ออกแบบและพัฒนาแบบจำลองเพื่อพัฒนาธุรกิจทางธุรกิจ
	จุดเน้นรอง	-ประยุกต์องค์ความรู้และวิธีวิทยาด้านสารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ -ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการนำเสนอข้อมูล
รายละเอียดกิจกรรม		การทำกิจกรรมเสริมทักษะการใช้ซอฟต์แวร์ การอภิปรายกลุ่มของโครงการทำเว็บไซต์และฐานข้อมูลสำหรับการขายสินค้าออนไลน์
การวัดและประเมินผล		งานกลุ่ม 35%

หัวข้อกิจกรรม	การเสริมทักษะการปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์	
		<p>โครงการแบ่งออกเป็น 3 ส่วนแต่ละส่วนออกแบบให้ประเมิน</p> <p>ความสามารถของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในการสร้างเว็บไซต์ ฐานข้อมูล โมเดลในการสร้างธุรกิจตามจุดเน้นหลักและจุดเน้นรอง</p>

ตารางที่ 11 ตาราง Rubrics

จุดเน้น	เนื้อหา	ระดับการประเมิน			
		ดีมาก	ดี	เพียงพอ	เริ่มต้น
จุดเน้นหลักและจุดเน้นรอง	การออกแบบ	ออกแบบระดับมืออาชีพ	ออกแบบมีข้อผิดพลาดน้อย	คุณภาพแบบกลาง ๆ	พอยอมรับได้
จุดเน้นหลัก	ความคิดสร้างสรรค์	สร้างสรรค์มาก มีเอกลักษณ์	การออกแบบมีความคิดสร้างสรรค์	ออกแบบได้ระดับกลาง ๆ	สร้างสรรค์น้อย

การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ Outcome Based Education (OBE) เน้นการเรียนรู้เป็นสำคัญเริ่มจากสมรรถนะ (Competencies) ที่ได้จากลักษณะเด่นของสถาบันการศึกษานั้นๆ เช่น ราชภัฏจะเน้น การผลิตบัณฑิต นักปฏิบัติ บวกกับความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต แล้วจึงแปลงออกมาเป็นผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร (Program Learning Outcome: PLO) จากนั้นจึงสร้างผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา (Course Learning Outcome: CLO) โดยใช้แผนที่หลักสูตร (Curriculum mapping) เพื่อช่วยตรวจสอบว่าวิชาใดจะรับผิดชอบในการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ และส่งต่อให้วิชาอื่นอย่างไร ผู้สอนก็ต้องนำ PLO มาเป็นตัวตั้งเพื่อออกแบบแผนการสอนที่ต้องมีทั้งการประเมิน และการออกแบบการสอน วิธีการสอน ที่จะนำมาสู่ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาฝึกประสบการณ์

การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ Outcome Based Education (OBE) ไม่ได้เน้นที่ปริมาณความรู้หรือเนื้อหาที่จะสอน แต่เน้นที่หลักการ ที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์สามารถนำไปต่อยอดได้ เพราะความรู้ในโลกอนาคตสามารถหาได้ง่ายกว่าปัจจุบัน ในระบบออนไลน์ต่าง ๆ ดังนั้นหน้าที่ของผู้สอนคือการอำนวยความสะดวกการเรียนรู้ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ด้วยการจัดประสบการณ์การเรียนรู้แบบใหม่ที่ท้าทายและให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ การเรียนรู้จึงไม่ได้มองที่

ผลผลิตหรือสิ่งที่ได้จากนักศึกษาฝึกประสบการณ์นั้นถูกหรือผิดแต่อยู่ที่การสร้างกระบวนการเรียนรู้ เพื่อให้ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์พร้อมที่จะเรียนรู้องค์ความรู้ใหม่ ๆ หรือค้นหาความรู้ใหม่ ๆ ได้ด้วยตนเองเมื่อจบการศึกษาไปแล้ว การจะทำให้การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ Outcome Based Education (OBE) บรรลุผลจึงไม่ใช่การทำเอกสาร แต่อยู่ที่การค้นหากลยุทธ์ วิธีการ ปัญหา และอุปสรรคที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ประสบ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ Outcome Based Education (OBE) จะสำเร็จสามารถเกิดได้หลายระดับ ตั้งแต่ระดับวิชา ไปจนถึงหลักสูตรและมหาวิทยาลัย หลักการสำคัญคือการเปลี่ยนนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่เป็นลักษณะเดิม ๆ ที่เก่งในการท่องจำ มาเป็นผู้ที่เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome Based Learning) คือ การจัดการเรียนการสอนที่มีการระบุคุณลักษณะอันพึงประสงค์หรือผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่จะให้ เกิดกับนักศึกษาอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่ระบุไว้ได้ โดยใช้ กิจกรรม และการลงมือปฏิบัติ (Hands On) เช่น การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาหรือกรณีศึกษาเป็นฐาน (Problem – Based Learning/Case - Based Learning) การเรียนรู้โดยใช้วิจัยเป็นฐาน (Research –Based Learning) หรือการเรียนรู้โดยใช้ โครงการเป็นฐาน (Project – Based Learning) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง

ปริญญา เทวณมิตรกุล (2558) เห็นว่า การศึกษาของไทยต้องเปลี่ยนจากการศึกษาที่ มุ่งการใส่ความรู้ (Input-based Education) ให้เป็นการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์ (Outcome-based Education) โดยนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง (Student-centered) และอาจารย์เป็นผู้ จัดกระบวนการเรียนรู้ หลักการของการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome-based Education) โดยใช้กิจกรรมเป็นฐาน (Active Learning) จะไม่ใช่วิธีการเรียนรู้โดยการฟังบรรยาย (Lecture-based Learning) แต่ใช้วิธีการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมและการลงมือปฏิบัติ (Activity-based Learning) เช่น การเรียนรู้จากปัญหาที่เกิดขึ้นจริง (Problem-based Learning) การเรียนรู้ โดยการทำโครงการ (Project-based Learning) และการเรียนรู้โดยการบริการสังคม (Service Learning) ซึ่งก็คือการให้ทำโครงการที่ไปบริการสังคมหรือชุมชน ซึ่งจะทำให้ได้เรียนรู้ในการใช้ความรู้ โดยรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ดังนั้นผู้สอนจึงต้องตั้งผลลัพธ์ที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ควรจะได้หรือ ควรจะเป็นหลังจากเสร็จสิ้นการเรียน จากนั้นจึงออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อมุ่งไปสู่ผลลัพธ์ ซึ่ง ทั้งหมดนั้นล้วนแต่เป็น Active Learning ผู้สอนทำหน้าที่เป็นวิทยากรกระบวนการ (facilitator) ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยมีนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง (student-centered) อาจารย์เรียนรู้ร่วมกันกับนักศึกษา ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ให้นักศึกษาสรุปผลลัพธ์การเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ การ

ออกแบบกระบวนการเรียนรู้แบบเน้นผลลัพธ์ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการพัฒนาหลักสูตร นอกจากนี้จะเป็นตัวกำหนดรูปแบบการเรียนการสอนแล้วยังต้องเชื่อมโยงสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังและการวัดการประเมินผลด้วย

หลักการออกแบบการจัดการเรียนรู้แบบเน้นผลลัพธ์ คือ 1) ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ ได้ใช้ความคิด อยู่เสมอ 2) ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์มีประสบการณ์ตรงมากที่สุด 3) ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ ได้ทำงานกลุ่ม 4) เน้นให้แก้ปัญหา วิเคราะห์ ทำทนาย 5) ใช้เทคนิคและสื่อที่หลากหลาย 6) เปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ 7) ใช้เทคนิคจูงใจ และเสริมแรง 8) ประเมินผล การเรียนตลอดเวลา ดังนั้น การออกแบบกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ระดับใดและจะใช้วิธีใด จึงขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์การเรียนรู้หรือผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังในแต่ละวิชานั้น โดยมีหลักในการจัดการเรียนการสอน เป็นการตอบคำถามสำคัญ 3 ประเด็น คือ 1) ต้องการให้เกิดอะไรขึ้นกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้และวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม 2) ทำอย่างไรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะนำไปสู่การออกแบบวิธีการจัดการเรียนการสอน และสื่อการสอน 3) รู้ได้อย่างไรว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ ซึ่งจะนำไปสู่การออกแบบวิธีการวัดประเมินผล และเครื่องมือที่ใช้ในการวัดประเมินผล

เทคนิคการสอนที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้

รูปแบบวิธีสอนเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้มีหลากหลายวิธี แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงการจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active learning) ณัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ (2550) ได้กล่าวถึงบทบาทของอาจารย์ผู้สอนในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางของ Active Learning คือจัดให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอนกิจกรรมต้องสะท้อนความต้องการในการพัฒนานักศึกษาฝึกประสบการณ์และเน้นการนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริงของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ดังนี้ 1) สร้างบรรยากาศของการมีส่วนร่วม และการเจรจาโต้ตอบที่ส่งเสริมให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สอนและเพื่อนในชั้นเรียน 2) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เป็นพลวัต ส่งเสริมให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมรวมทั้งกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ 3) จัดสภาพการณ์เรียนรู้แบบร่วมมือ ส่งเสริมให้เกิดการร่วมมือในกลุ่มนักศึกษาฝึกประสบการณ์ 4) จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ทำทนาย และให้โอกาสนักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้รับวิธีการสอนที่หลากหลาย 5) วางแผนเกี่ยวกับเวลาในการจัดการเรียนการสอนอย่างชัดเจน ทั้งในส่วนของเนื้อหา และกิจกรรม 6) ครูผู้สอนต้องใจกว้างยอมรับในความสามารถในการแสดงออกและความคิดของที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์

การวางแผนเรื่องการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อนำไปสู่การวัดผล

การเรียนรู้และพัฒนาในยุคใหม่จะมองผู้ที่ดูแลงานด้าน Human Resources Development เป็นเสมือน Business Partner มากขึ้น ซึ่งจะต้องมีบทบาทตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ และการวัดผลเรื่องของการเรียนรู้และพัฒนาอย่างเป็นระบบโดยการใช่วิธีการแบบ RAM (Relevance, Alignment, Measurement) ในการออกแบบการเรียนรู้และพัฒนาแบบครบวงจร ดังนี้

ความเกี่ยวข้องของหลักสูตร (Relevance) หลักสูตรหรือโปรแกรมการพัฒนาจะต้องมีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับโอกาสและความท้าทายทางธุรกิจขององค์กร

การทำความเข้าใจ (Alignment) ความคาดหวังจากการพัฒนาร่วมกับหัวหน้าหน่วยธุรกิจ ทั้งในด้านผลงานหรือเป้าหมายที่ธุรกิจต้องทำให้ได้ และรูปแบบการเรียนรู้ที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ ซึ่งควรมีการพูดคุยกันอย่างชัดเจนก่อนที่จะไปเริ่มต้นออกแบบหลักสูตรหรือโปรแกรมการพัฒนาและดำเนินการทำตามแผนงาน

การวัดผล (Measurement) ผู้ที่ดูแลด้านการเรียนรู้และพัฒนาที่จะเป็นเพื่อนคู่คิดกับธุรกิจ จะต้องเข้าใจภาพรวมของปัจจัยความสำเร็จของการเรียนรู้และการพัฒนา ตั้งแต่หลักสูตรหรือโปรแกรมที่น่าสนใจ การเปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้ลงมือปฏิบัติหรือมีส่วนร่วมการเรียนรู้ บรรยากาศในการเรียนรู้และโอกาสในการที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์จะได้นำความรู้และทักษะไปใช้ในงาน ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องมีการปรับปรุงกระบวนการภายในเพื่อรับรองกับการนำความรู้ไปใช้ หรืออาจจะต้องมีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้ทดลอง ใช่วิธีการแบบใหม่ ๆ หลังจากที่ได้เรียนรู้ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องตกลงกันมาตั้งแต่ Alignment เมื่อครบทุกองค์ประกอบจึงจะสามารถนำไปวัดได้

รูปแบบการวัดผลผลลัพธ์การเรียนรู้เพื่อการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

วิธีการวัดผลการเรียนรู้และพัฒนาของ Don Kirkpatrick ที่มีมาตั้งแต่ 1950 ยังคงเป็นวิธีที่ถูกพูดถึงและนำมาใช้ในปัจจุบันนี้จนเรียกว่าเป็นผลงานที่สุด Classic ได้มีการพูดถึงวิธีการวัดผล 4 ระดับดังนี้

1) ปฏิกริยา (Reaction) ที่มีต่อการเรียนรู้และพัฒนาซึ่งเน้นการวัดผลในด้านที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกส่วนตัวที่มีต่อหลักสูตร หรือโปรแกรมการพัฒนาของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ซึ่งสามารถสะท้อนออกมาในรูปแบบของคำถามหรือแบบสอบถามเพื่อวัดผลการเรียนรู้ ได้แก่ เนื้อหาการอบรมมีความสอดคล้องกับหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ การนำความรู้ที่ได้จากหลักสูตรไปใช้ ข้อควรปรับปรุงของหลักสูตร และความสะดวกสบายในการเรียน

2) ความรู้ (Learning) ที่ได้รับวัดผลจากองค์ความรู้ที่พนักงานได้รับภายหลังจากการเรียนรู้ ซึ่งสามารถสะท้อนออกมาในรูปแบบตัวชี้วัดในการเรียนรู้ ได้แก่ การทดสอบความรู้ ก่อนเรียน

และหลังเรียน การเข้าร่วมทุกหัวข้อในหลักสูตร และเป้าหมายการนำความรู้ไปใช้ในโครงการต่าง ๆ หลังจากเรียนรู้

3) พฤติกรรม (Behavior) วัดผลจากการนำความรู้ไปใช้ในงานและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงหลังจากการเรียนรู้ ซึ่งสามารถวัดผลได้จากวิธีการประเมินพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากวิธีการประเมินที่หลากหลาย ได้แก่ การประเมินพฤติกรรมของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ด้วยตนเอง การประเมินพฤติกรรมของนักศึกษาฝึกประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน การสังเกตจากการทำงานโดยผู้ประเมิน (Assessor) และการประเมินพฤติกรรมจากผู้ให้บริการในมุมมอง

4) ผลลัพธ์ (Result) วัดผลในเชิงตัวเลขที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ได้เรียนรู้ เช่น ผลิตภาพ (Productivity) ผลกำไร (Profit) ซึ่งมักจะใช้ตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้จากตัวเลขที่ชัดเจน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ การเพิ่มขึ้นของผลกำไร ค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และอัตราการรักษาพนักงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ หมายถึง การกำหนดพฤติกรรมที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์สามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมายของแผนการเรียนรู้ที่ตั้งไว้ โดยการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ สามารถใช้วิธีการประเมินหลากหลายวิธีที่คำนึงถึงพัฒนาการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์และผลการเรียนรู้ที่ต้องการวัด

2.4.1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

รักชนก โสภพิศ (2553) ได้พัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเรียกว่า EDCATOP_{PPP} Model ได้ออกแบบให้มีขั้นตอนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในห้องเรียน และนอกห้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในห้องเรียน

ขั้นที่ 1 สร้างประสบการณ์ (Expericnce) นักศึกษาลงมือ ปฏิบัติกิจกรรม ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้นและตอบคำถามเมื่อผู้เรียนสงสัยในระหว่างทำกิจกรรม และสังเกตพฤติกรรม ขั้นที่ 2 อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion) นักศึกษา นำประสบการณ์จากขั้นที่ 1 เล่าให้เพื่อนหน้าห้องเรียน ผู้สอน ทำหน้าที่กระตุ้นตอบข้อซักถาม และสังเกตพฤติกรรม ขั้นตอนที่ 3 สรุปรูป (Conceptualization) นักศึกษาร่วมกันสรุปรประสบการณ์เดิมสู่ประสบการณ์ใหม่/ความรู้ใหม่ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ตอบข้อซักถาม และสังเกตพฤติกรรม ขั้นที่ 4 ประยุกต์ใช้ (Application) นักศึกษาทำความเข้าใจ และสามารถอ้างอิงความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์อื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ซักถามและสังเกตพฤติกรรม และสำหรับขั้นตอนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียน ได้แก่ 1) ศึกษาดูงาน (Study Tour) นักศึกษาศึกษาดูงานในสถานประกอบการ 2) สังเกตการณ์ (Observe) นักศึกษาสังเกตการณ์ในสถานประกอบการ 3) ฝึกปฏิบัติ (Practice) นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการตามหลักสูตรของสาขาวิชา และรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับนักศึกษา

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ เท่ากับ 85.93/89.07 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ 80/80 ปรากฏว่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่เตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพสูงกว่านักศึกษาที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมในการเตรียมความพร้อมมาก ที่สุด ในด้านการฝึกทักษะการปฏิบัติฝึกการทำงานกลุ่ม ฝึกการแก้ปัญหา ฝึกการสื่อสาร การจัดเวลา ให้เหมาะสมกับกิจกรรมในการเตรียม ความพร้อม และจัดกิจกรรมให้สามารถเชื่อมโยงความรู้สู่การ ปฏิบัติ

ยุทธ์ ไกรวรรณ (2559) กล่าวว่า การออกแบบการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการ พัฒนาทรัพยากร มนุษย์ที่สำคัญในองค์กร ทำให้มีความรู้ความเข้าใจ ปฏิบัติงานได้อย่างมีทักษะ ชำนาญ และมีความรู้กว้าง ไกล ทันสมัย แต่การฝึกอบรมที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ ฝึกอบรมได้ รวมทั้งช่วยสร้างให้ เกิดแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีต่อตนเองและงานที่ทำการออกแบบ แผนการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของ เครื่องมือที่จะใช้ในการ ฝึกอบรม โดยเครื่องมือต่าง ๆ ต้องมีความทันสมัย ได้รับการยอมรับจากสากล และสามารถใช้ได้จริง ทั้งนี้ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมว่าจะสามารถใช้กับผู้ใช้รับการฝึกอบรมได้ หรือไม่ เพื่อให้การ สร้างหลักสูตรมีประสิทธิภาพสูงสุด ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความยืดหยุ่นและสามารถ ประยุกต์ใช้กับผู้ เข้ารับการอบรมที่มีพื้นฐาน ด้านความรู้ ทักษะ ความคิด และทัศนคติ ที่แตกต่างกัน รูปแบบแผนการ ออกแบบการจัดการเรียนการสอนที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการให้ปฏิบัติงานใน หน้าที่ ให้ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นการฝึกอบรมแบบบูรณาการและควรมีรูปแบบที่หลากหลาย และจำเป็นต้องคำนึงเครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรมที่ต้องมีความทันสมัยและได้รับการยอมรับจาก สากล ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้เครื่องมือที่เป็นแนวทางในการออกแบบแผนการฝึกอบรม

แนวคิดกระบวนการออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ (Learning Experience Design Process, Design Thinking and Experience Design)

กระบวนการออกแบบให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน ในการประยุกต์กับการออกแบบ กิจกรรมดังกล่าวจึงมุ่งเน้นการออกแบบกิจกรรมตามผู้เข้าร่วมกิจกรรม แนวคิด Learning Experience จะประกอบไปด้วยการคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น บุคลิกลักษณะหรือนิสัยของผู้เข้าร่วม กิจกรรม, กลยุทธ์ในการสร้างกิจกรรมว่ามีวิธีการในการออกแบบและสร้างสรรค์กิจกรรมแบบใด , สถานที่และสภาพแวดล้อมในการจัดกิจกรรม, ผลที่คาดว่าจะได้รับ และข้อจำกัดในการดำเนิน กิจกรรม เพื่อที่จะนำไปสู่การสร้างสรรคกิจกรรม และวิธีการดำเนินกิจกรรมในขั้นตอนต่อไป ในขณะที่

ที่แนวคิดที่คล้ายกันในการออกแบบกิจกรรมโดยคำนึงถึงผู้ใช้งานได้แก่แนวคิด “Design Thinking” กระบวนการคิดเชิงออกแบบซึ่งคำนึงถึงลักษณะผู้ใช้งาน การคิด คำนึงถึงลักษณะเฉพาะบุคคล (characteristics) ในหนังสือชื่อ คู่มือการคิดเชิงออกแบบ : The Design Thinking Playbook โดยมีรายละเอียดเพื่อการออกแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้งาน โดยวิธีคิดดังกล่าวถูกนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการคิดกิจกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับผู้ใช้งาน โดยประกอบไปด้วยสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงแบ่งออกได้เป็น 5 ประการ ได้แก่ 1) **ชื่อ (ลักษณะตัวละคร)** เช่น อายุ เพศ ที่อยู่ สถานะการสมรส งาน อดิเรก กิจกรรมยามว่าง การศึกษาและการฝึกอบรม ตำแหน่งในบริษัท สภาพแวดล้อมทางสังคม แนวคิด ฯลฯ ในกิจกรรมคือการกำหนดกลุ่มผู้ใช้งาน 2) **ข้อดี** เช่น สินค้าในปัจจุบันทำให้ผู้ใช้บริการมีความสุขมากแค่ไหน 3) **ปัญหา** เช่น มีสิ่งใดในสินค้าปัจจุบันที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไม่ดี / ผู้ใช้บริการไม่ชอบเรื่องอะไร 4) **การประยุกต์ใช้** เช่น สินค้าถูกใช้อย่างไร ที่ไหน และใครเป็นคนใช้ / เกิดอะไรขึ้นก่อนและหลังการใช้ ผู้ใช้บริการรู้ข้อมูลข่าวสารจากที่ไหน / กระบวนการซื้อเป็นอย่างไร / ใครมีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อ 5) **โจทย์** เช่น สินค้าช่วยในด้านใด / เป้าหมายคืออะไร / ทำไมถึงเลือกมัน

นอกเหนือจากการกำหนดตัวละคร กระบวนการเก็บข้อมูล ที่เรียกว่า AEIOU โดยแบ่งออกเป็น

1) **Activities (A)** กิจกรรมโดยประกอบไปด้วยคำถามเช่น กำลังเกิดอะไรขึ้น ผู้คนกำลังทำอะไรเป้าหมายของพวกเขาคืออะไร พวกเขากำลังทำกิจกรรมอะไร เกิดอะไรขึ้นก่อนหน้าและหลังจากนั้น

2) **Environment (E)** สภาพแวดล้อมโดยประกอบไปด้วยคำถามเช่น สภาพแวดล้อมเป็นอย่างไร / ธรรมชาติและการใช้พื้นที่นี้เป็นอย่างไร

3) **Interaction (I)** การมีปฏิสัมพันธ์โดยประกอบไปด้วยคำถามเช่น ระบบมีปฏิสัมพันธ์กับแต่ละคนอย่างไร / มีช่องทางการเชื่อมต่อหรือไม่ / ผู้ใช้มีปฏิสัมพันธ์อย่างไร / การปฏิบัติงานประกอบไปด้วยอะไรบ้าง

4) **Object (O)** เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ถูกใช้มีอะไรบ้าง / ใครเป็นคนใช้เครื่องมือและใช้ในสภาพแวดล้อมแบบใด

5) **User (U)** ผู้ใช้โดยประกอบไปด้วยคำถามเช่น ผู้ใช้คือใคร / ผู้ใช้มีบทบาทอย่างไร / ใครมีอิทธิพลในการชักนำผู้ใช้

กระบวนการคิดเชิงออกแบบวงรอบเล็ก คือกระบวนการการทำงานที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ กระบวนการแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเริ่มจาก 1) **ทำความเข้าใจ** กระบวนการนี้พุดถึงการสร้างตัวละคร ที่ต้องการเผชิญหน้าคือกำลังหาคำตอบ เราสามารถใช้คำถาม 2 แบบ คือ เพื่อขยาย (ทำไม) หรือไม่ก็จำกัด (อย่างไร) ในรอบการทำงานสร้างสรรค์ หลักการนี้สามารถบรรยายเป็น

ภาพให้เข้าใจง่ายที่สุดโดยการแสดงถึงสิ่งที่เราต้องเรียนรู้เพิ่มเติม ผ่านกระบวนการตอบคำถาม WH ทั้ง 6 ได้แก่ (Who, Why, What, When, Where, How) 2) **สังเกตการณ์** กระบวนการที่เกี่ยวกับการพิจารณาตัวอย่างหรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับหัวข้อ 3) **กำหนดมุมมอง** กระบวนการดังกล่าวประกอบด้วยสิ่งที่สำคัญคือการรวบรวม ตีความ และชั่งน้ำหนักข้อมูลทั้งหมด เป้าหมายคือเพื่อสร้างฐานข้อมูลที่เข้าใจอย่างตรงกัน ผ่านการเล่าเรื่องราวที่พบเจอมา หรือการแสดงภาพประกอบ เป็นต้น 4) **สร้างไอดีการประยุกต์ใช้วิธีการและแนวทางที่หลากหลายเพื่อเพิ่มพูนความคิดสร้างสรรค์** 5) **สร้างตัวตนแบบ เพื่อเป็นแม่แบบในไปใช้ในขบวนการพัฒนา** 6) **ทดสอบ** กระบวนการดังกล่าวจะเกิดขึ้นหลังจากได้พัฒนาตัวตนแบบขึ้นมาเรียบร้อยแล้วและประกอบด้วยการทำงานสิ่งที่จะเกิดขึ้น

การวางแผนแบบ Design Thinking ทำให้เรารู้ถึงขั้นตอนในการสร้างกิจกรรม ปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือข้อที่ควรคำนึงถึงโดยเริ่มจากการหาแนวคิดแรก นำไปสู่กระบวนการการเก็บข้อมูลที่ออกมาในรูปแบบของคำถามที่เราควรทราบ (AEIOU) เพื่อนำไปสู่กระบวนการการทำงานที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องก็งานวิจัยที่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการคิดเนื้อหากิจกรรมที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาการฟัง และการสื่อสาร

วิธีการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างสร้างสรรค์นั้น เกี่ยวข้องกับกระบวนการการตีความ ในการสร้างสรรค์และการคำนึงถึงระดับความต้องการ ความสนุกจากรูปแบบของวิธีในการสร้างสรรค์ การมีส่วนร่วมของกิจกรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่แตกต่าง สิ่งเหล่านี้ได้มาจากการศึกษาของนักดนตรีผู้เชี่ยวชาญ (Brown, 2003) ได้แสดงให้เห็นว่าเป็นแนวทางที่มีประโยชน์ต่อประสบการณ์ของเด็ก ๆ ที่ไม่คุ้นเคย (Hirche, 2011) การเรียนรู้ดนตรีนั้นรวมถึงทุกรูปแบบของการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์และ กิจกรรมการพัฒนาที่หลากหลายเพื่อเปิดโอกาสให้เด็กเพื่อเป็นแนวทางที่นำมาสู่การรับรู้ความเข้าใจ ในการออกแบบกิจกรรมสิ่งหนึ่งที่มีส่วนอย่างมากคือการดึงดูดความสนใจที่จะให้เด็กหรือวัยรุ่น สามารถมีส่วนร่วมกันได้โดยคำนึงถึง 1) การเอาใจใส่งานสร้างสรรค์อย่างสร้างสรรค์และวิเคราะห์สิ่งที่พวกเขาเสนอ (Attending) 2) การประเมินคุณค่าสุนทรียภาพและความเหมาะสมทางวัฒนธรรม (Evaluation) 3) การกำหนดผลงานสร้างสรรค์และกิจกรรมสร้างสรรค์ที่น่าสนใจ (Direction) 4) สำรวจค้นหาผ่านความเป็นไปได้ในการสร้างสรรค์ผลงาน (Exploring) 5) แสดงถึงตัวตนที่เกี่ยวข้องกับความคิดหรือความรู้สึกที่อยู่ในการแสดงออกเชิงสร้างสรรค์ (Embodying)

วิธีการในการดำเนินกิจกรรมภายใต้แนวคิด (Experience Design)

หลังจากเกิดกระบวนการคิดกิจกรรมโดยใช้ การออกแบบกิจกรรมในแนวคิดที่ชื่อว่า “Learning Experience” ได้แก่ขั้นตอนในการลงมือทำกิจกรรมผ่าน 9 ขั้นตอน ได้แก่ การสร้างแผนที่หรือคู่มือในการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมควรที่จะได้รับ, กระบวนการคิดถึงกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อที่จะออกแบบกิจกรรมให้เหมาะสม, การค้นคว้าหาข้อมูล, การวางกรอบความคิดเพื่อทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมให้มากยิ่งขึ้น นำไปสู่การสร้างต้นแบบ หรือแบบจำลองที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการนำเสนองานวิจัย, การรวบรวมบุคคลที่ต้องการมีส่วนร่วมกิจกรรม รวมทั้งกลุ่มผู้ใช้งานที่คำนึงถึงในขั้นตอนของการออกแบบกิจกรรม, การประชุมเพื่อวางแผนการปฏิบัติงาน และเครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้สำหรับเพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้กิจกรรมดูน่าสนใจและดึงดูดต่อผู้คนมากยิ่งขึ้น (Ringo, 2020)

ขั้นตอนการออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ Learning Experience Design

ประกอบด้วย

1) ประสบการณ์ ทุกสิ่งที่เราเรียนรู้มาจากประสบการณ์นั้นคือข้อเท็จจริงดังที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ โดยประสบการณ์ คือ สถานการณ์ใด ๆ ที่คุณพบซึ่งใช้เวลานานและทั้งความประทับใจ ประสบการณ์เหล่านี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในสถานศึกษา แต่สามารถเกิดขึ้นภายในบ้าน ภายนอก หรือสถานที่อื่น ๆ

2) ออกแบบ การออกแบบ Learning Experience Design เป็นสาขาวิชาการออกแบบที่สร้างสรรค์โดยพื้นฐานแล้วมันเป็นรูปแบบศิลปะประยุกต์ กระบวนการออกแบบคล้ายกับอาชีพสร้างสรรค์อื่น ๆ โดยทั่วไปแล้วจะรวมถึงการวิจัย การทดลอง แนวคิด การสร้างแนวคิด การสร้างต้นแบบ การทำซ้ำ และการทดสอบ โดยนักออกแบบของ Learning Experience Design ใช้คุณสมบัติที่สร้างสรรค์ แนวความคิด สติปัญญา และการวิเคราะห์ผสมผสานกัน เพื่อให้ได้โซลูชันที่สวยงามและใช้งานได้จริง ความแตกต่างหลักกับสาขาวิชาการออกแบบอื่น ๆ คือการออกแบบของคุณมีจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้

3) การเรียนรู้ การออกแบบ Learning Experience Design เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเรียนรู้ และไม่เกี่ยวกับ การสอน หรือการฝึกอบรม จุดเน้นคือจุดที่ควรจะเป็น โดยเน้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์และกระบวนการที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ต้องผ่านคุณต้องเข้าใจเหตุผล และวิธีการเรียนรู้เพื่อให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นส่วนหนึ่งของรากฐานการออกแบบ ตามที่ระบุไว้ในคำจำกัดความของ Learning Experience Design คุณต้องการออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ที่ช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์บรรลุผลการเรียนรู้ที่ต้องการ โดยการทำให้ประสบการณ์เป็นศูนย์กลางและมุ่งเน้นเป้าหมาย

4) มนุษย์เป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้เป็นกระบวนการทางสังคมของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นศูนย์กลางของกระบวนการออกแบบที่มีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง ซึ่งคุณต้องรู้จักและเข้าใจคนที่คุณออกแบบให้ คุณต้องค้นหาว่าอะไรเป็นแรงผลักดันให้พวกเขาจุดประกายแรงจูงใจที่แท้จริง โดยมีการติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายของคุณ ผ่านการสัมภาษณ์ การสังเกต ดังนั้นประสบการณ์การเรียนรู้จึงต้องเชื่อมต่อในระดับบุคคลในการใช้ความสามารถ แยกแยะและดำเนินการตามความแตกต่างระหว่างกลุ่มนักศึกษาฝึกประสบการณ์ หรือ นักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นรายบุคคล

5) มุ่งสู่เป้าหมาย ประสบการณ์การเรียนรู้จะไม่สมเหตุ สมผลหากคุณไม่บรรลุเป้าหมาย การเลือกและกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมเป็นส่วนสำคัญของการออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ ขึ้นอยู่กับขนาดและความซับซ้อนของประสบการณ์ที่คุณออกแบบ การสร้างกิจกรรมที่ช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์บรรลุเป้าหมายมีความสำคัญต่อการออกแบบ นั่นคือสิ่งที่เราจะสร้างเป็นนวัตกรรม เช่น การทำงานกับ Learning Experience Canvas สามารถสร้างความแตกต่างได้จริง

การออกแบบ Learning Experience Design กับการออกแบบการสอน เป็นการออกแบบบนพื้นผิวที่มีความคล้ายคลึงกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันโดยพื้นฐานเกี่ยวกับที่มา มุมมอง วิธีการ ทักษะ และเครื่องมือ ในการออกแบบ Learning Experience Design ในการทำงาน หมายถึง คุณต้องรู้จักและเข้าใจคนที่คุณออกแบบให้ว่าคุณต้องการค้นหาว่าอะไรเป็นแรงผลักดันให้พวกเขาโดยการสร้างแรงจูงใจการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ผ่านการสัมภาษณ์ การสังเกต และการร่วมมือกัน โดยให้ความสำคัญกับ คน เน้นความต้องการ ความหวัง ความกลัว และความสงสัย โดยใช้ประสบการณ์เรียนรู้

จากที่กล่าวมาข้างต้น การออกแบบประสบการณ์การเรียนรู้ หมายถึง การจัดการออกแบบโดยเกิดจากการผสมผสานระหว่าง สาขาวิชาการออกแบบต่าง ๆ กับสาขาการเรียนรู้ โดยหลักการออกแบบที่สำคัญที่ใช้ใน Learning Experience Design มาจากการออกแบบการโต้ตอบจากการสนทนา กับการออกแบบจากประสบการณ์ผู้ใช้ การออกแบบกราฟิก และ การออกแบบเกมส์ ซึ่งหลักการออกแบบเหล่านี้รวมกับองค์ประกอบการศึกษา การฝึกอบรม และ การพัฒนาการออกแบบการสอนโดย เน้นหลักจิตวิทยา ความรู้ ความเข้าใจ โดยเน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์

ตัวอย่างผลลัพธ์การเรียนรู้ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565) วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. การพัฒนาคุณลักษณะพิเศษของนักศึกษา

ตารางที่ 12 ตัวอย่าง การกำหนดการพัฒนาคุณลักษณะพิเศษของนักศึกษา จากผลลัพธ์การเรียนรู้ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2565) วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คุณลักษณะพิเศษ	กลยุทธ์หรือกิจกรรมของนักศึกษา
<p>นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานบริการด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้หลากหลายหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำทักษะการบริการที่มีประสิทธิภาพไปประกอบอาชีพ มุ่งเน้นให้เป็นบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้หลากหลายหน้าที่ มีลักษณะอุปนิสัย มีทักษะความสามารถเชิงสมรรถนะ และสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตาม มคอ.3 โดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 2. ใช้วิธีการสอนที่มุ่งเน้นให้เกิดความรู้และความเข้าใจในหลักการ และปลูกฝังจิตสำนึกเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพ และจิตวิทยาการบริการ ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม 3. มีการออกไปประกาศนียบัตรมาตรฐานการท่องเที่ยวและการโรงแรม ด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มทักษะคุณสมบัติและสมรรถนะ โดยผ่านโครงการ หรือกิจกรรมที่นักศึกษาได้เข้าร่วมจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ และเอกชน 4. นักศึกษาสามารถจัดโครงการบริการวิชาการ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้กับชุมชน
<p>มีความสามารถด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม สามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้โดยใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาที่ 3 ตลอดจนสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์เหมาะสมกับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการอบรมเชิงปฏิบัติการเพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ มีการวัดผลประเมินผู้เรียน ก่อนและหลังเรียน 2. มีการออกไปประกาศนียบัตรรับรองผลการทดสอบด้านภาษาต่างประเทศ 3. มีการอบรมทักษะเชิงปฏิบัติการเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ 4. บูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ โดยเสริมควบคู่กับการเสริมสร้างทักษะกระบวนการ วิเคราะห์

คุณลักษณะพิเศษ	กลยุทธ์หรือกิจกรรมของนักศึกษา
	สังเคราะห์ ในการพัฒนาการตลาดดิจิทัล และนวัตกรรมทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม

2.4.2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.4.2.1 การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ

การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ

การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการบริการที่จับไว้ใน อุตสาหกรรมโรงแรม โดยการเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการทำงานในแต่ละหน่วยงาน และมาตรฐานการ บริการ

ทฤษฎีเชิงปฏิบัติ (Practical theory)

(Berkman & Wilson, 2021) ได้กล่าวว่าทฤษฎีเชิงปฏิบัติประกอบด้วยองค์ประกอบ ทางทฤษฎี เช่น การคาดคะเนเชิงสาเหตุและการทดสอบสมมติฐาน แต่โดยหลักแล้วมีจุดมุ่งหมายเพื่อ ค้นหาค้นตอนตามหลักฐานที่ผู้คนสามารถใช้เพื่อแก้ไขปัญหาในโลกแห่งความเป็นจริง โดยระบุบุคคล และเงื่อนไขที่ผลการวิจัยนำไปใช้ทฤษฎีเชิงปฏิบัติเป็นการกระทำที่สมดุลระหว่างการสร้างความรู้ที่ เพิ่มขึ้นและการสื่อสารอย่างชัดเจนว่าข้อค้นพบเหล่านี้สามารถนำไปปฏิบัติโดยผู้ปฏิบัติงาน ผู้กำหนด นโยบาย และสาธารณชนได้อย่างไร

(Craig, 1996) ได้กล่าวว่าดังที่ Sandelands กล่าวอ้าง ในทฤษฎีเชิงปฏิบัตินั้นเป็นไปได้ ไม่ได้ในทางตรรกะ ดังนั้นการแสวงหาทางเชิงทฤษฎีในสาขาปฏิบัติดังกล่าว บางทีแม้แต่ความชอบธรรม ทางวิชาการของสาขาเองก็กลายเป็นเรื่องน่าสงสัย

(Cronen, 2001) ได้กล่าวว่าทฤษฎีเชิงปฏิบัติแตกต่างจากทฤษฎีประยุกต์ มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของการค้นคว้าที่พัฒนาขึ้นในการวิจัยระบบของมนุษย์และลัทธิปฏิบัตินิยม นักปฏิบัติจึง ถือว่าทฤษฎีเป็นแนวทางที่ช่วยให้พวกเขานำไปปรับปรุงแก้ไข และความเป็นจริงทางสังคม

(Kettle & Sellars, 1996) ได้กล่าวว่า “ทฤษฎีการปฏิบัติ” เชื่อมโยงกับ ระบบความรู้ เจตคติ และค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับการสอนทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพ

(Dorovolomo, 2004) ได้กล่าวว่าทฤษฎีเชิงปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญสำหรับครูในการ มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พวกเขาทำในทางปฏิบัติและเหตุผลของสิ่งนั้น ซึ่งทฤษฎีเชิงปฏิบัติ ถูกกำหนดโดย Handal และ Louvas (1987: 9) ว่าเป็นระบบความรู้ ประสบการณ์ และค่านิยมที่เป็น ส่วนตัวของบุคคลผ่านการบูรณาการ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ณ เวลาใดเวลาหนึ่งโดยเฉพาะ ทฤษฎีเชิงปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญสำหรับครูในการมองเห็น

ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พวกเขาทำในทางปฏิบัติและเหตุผลของสิ่งนั้น อีกทั้งทฤษฎีเชิงปฏิบัติเป็นเรื่องส่วนบุคคลและเป็นปัจเจกบุคคล เนื่องจากครูแต่ละคนพัฒนาและปฏิบัติตามทฤษฎีเชิงปฏิบัติของตนเอง ครูไม่กังวลว่าทฤษฎีของพวกเขาจริงหรือไม่ แต่สนใจว่าทฤษฎีของพวกเขามีประสิทธิภาพและเป็นความจริงที่นี้หรือไม่ กับเด็กเหล่านี้ในสถานการณ์นี้ (Sanders & McCutcheon, 1986:63) ทฤษฎีเชิงปฏิบัติยังเป็นบริบท ทุกคนมีส่วนร่วมและทำงานในบริบทเดียวกัน ไม่โดดเดี่ยวและ เป็นการปฏิบัติที่ใช้ได้ผลที่นี้ ในขณะนี้ ในบริบทนี้ (Connelly, Clandinin & He, 1997; Sanders & McCutcheon, 1986)

(Feryok, 2008) ได้กล่าวว่าทฤษฎีเชิงปฏิบัติไม่ใช่เรื่องส่วนตัวมากเท่ากับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

(Goldkuhl, 2006) ได้กล่าวว่าทฤษฎีเชิงปฏิบัติมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับการปฏิบัติจริง

(Goldkuhl, 2007) ได้กล่าวว่าทฤษฎีเชิงปฏิบัติเป็นทั้งส่วนสนับสนุนในองค์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และการปฏิบัติทั่วไป (เป็นความรู้ที่สามารถถ่ายทอดได้และมีประโยชน์)

Kettle and Sellars (1996) ได้กล่าวว่า “ทฤษฎีการปฏิบัติ” เชื่อมโยงกับ ระบบความรู้ เจตคติ และค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับการสอนทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพ

(Mangubhai, Marland, Dashwood, & Son, 2004) ได้กล่าวว่าส่วนประกอบของทฤษฎีภาคปฏิบัตินี้อยู่ภายใต้ 'ทักษะการสอน', 'คุณลักษณะของครู' และ 'ทรัพยากรพิเศษ' ซึ่งทฤษฎีเชิงปฏิบัติไม่ใช่ทฤษฎีในความหมายทางวิทยาศาสตร์เพราะไม่ใช่ “...แนวความคิดมีความแม่นยำอธิบายได้ชัดเจน และสามารถทนต่อการทดสอบเชิงตรรกะที่เข้มงวด” (Sanders & McCutcheon, 1986, p. 57), ทฤษฎีเชิงปฏิบัติช่วยให้ครูสามารถอธิบาย ทำความเข้าใจ และให้คำอธิบายที่สมเหตุสมผลสำหรับเหตุการณ์ในห้องเรียนได้ นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ในการทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้นในห้องเรียน ดังนั้นจึงเป็นพื้นฐานสำหรับการดำเนินการโดยเจตนาผ่านการสร้างแผนการสอนที่มีศักยภาพสำหรับความสำเร็จ (Marland, 1993)

(Pitkäniemi, 2010) ได้ให้ความหมายของทฤษฎีเชิงปฏิบัติไว้ว่า ทฤษฎีเชิงปฏิบัติคือการเปลี่ยนแปลงการโต้ตอบในชั้นเรียน กล่าวคือทฤษฎีเชิงปฏิบัติเป็นพื้นฐานสำหรับการฝึกปฏิบัติและเป็นจุดอ้างอิงสำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจอื่น ๆ ซึ่งทฤษฎีเชิงปฏิบัติเป็นความรู้ความเข้าใจที่เป็นนามธรรมที่สุดในระบบแนวคิด หมายถึง ชุดความเข้าใจที่ซับซ้อนของครูที่พวกเขาใช้อย่างจริงจังเพื่อกำหนดและควบคุมงานสอน (Elbaz, 1983, p. 3) ทฤษฎี/ความรู้เชิงปฏิบัติรวมถึง ค่านิยม ทักษะ และความเชื่อ ตลอดจนองค์ประกอบด้านอารมณ์และศีลธรรมของการสอน (Johnston, 1994, p. 75) ความรู้ประเภทนี้เป็นเรื่องส่วนบุคคล เกี่ยวข้องกับบริบทและเนื้อหา มักจะซ่อนเร้น และขึ้นอยู่กับประสบการณ์ (การไตร่ตรอง) (Meijer, Verloop & Beijaard 1999, p. 60)

มุ่งเน้นให้ปฏิบัติและทดสอบในทางปฏิบัติ ดังนั้น ทฤษฎีเชิงปฏิบัติจึงเป็นทั้งกรอบความเป็นจริงและเชิงอุดมคติสำหรับการสอน: ครูมักมีอุดมคติและเป้าหมายบางอย่าง และพวกเขาที่ต้องการบรรลุเป้าหมายเหล่านี้ในการสอนด้วย ทฤษฎีเชิงปฏิบัติ เป็นทฤษฎีเดียวกันกับความรู้ทางทฤษฎี หรือความรู้ที่ได้รับทางวิทยาศาสตร์ สมมติว่าการสอนไม่ได้เป็นเพียงทักษะการปฏิบัติเท่านั้น ทฤษฎีเชิงปฏิบัติของครูยังครอบคลุมความรู้ทางทฤษฎีจำนวนมากซึ่งปรับให้เข้ากับสถานการณ์การสอนที่เกี่ยวข้อง แนวความคิดเกี่ยวกับการสอนตามแนวทางทฤษฎีกลับพบว่ามีมีความเกี่ยวข้องมากขึ้นเรื่อย ๆ แม้ว่าบ่อยครั้งจะพบร่วมกับการสะท้อนประสบการณ์ภาคปฏิบัติก็ตาม เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นหลักการทางทฤษฎีและความเชี่ยวชาญของครูซึ่งจะต้องปรับให้เข้ากับบริบทของการสอนได้อย่างเหมาะสม

(Mukeredzi & Nyachowe, 2018) ได้กล่าวว่าทฤษฎีเชิงปฏิบัติของครูเป็นพลวัต เนื่องจากเป็นความรู้ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับบริบทและเนื้อหา ซึ่งมักจะแฝงไว้โดยปริยาย และขึ้นอยู่กับ การสะท้อนประสบการณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้นการจัดการเรียนการสอนเชิงบูรณาการกับการทำงาน นอกจากจะได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลักแล้ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น ผู้ปกครองของ นักศึกษาควรได้รับ ความรู้ความเข้าใจให้ยอมรับและสนับสนุนส่งเสริมนักศึกษาให้เลือกเรียนแบบ บูรณาการเรียนกับการทำงานที่เป็นเครื่องมือหนึ่ง ในการผลิตบัณฑิตและผู้สำเร็จการศึกษาให้มี คุณภาพเป็นสินทรัพย์บุคคลที่มีค่าต่อองค์กร สังคม และประเทศชาติต่อไป

2.4.2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง การนำทฤษฎีเชิงปฏิบัติการบริการ ที่ฉับไวไปสู่การปฏิบัติ ในหน่วยงานของอุตสาหกรรมโรงแรม จนเกิดความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยผ่านกิจกรรมการฝึกภาคปฏิบัติที่หลากหลายวิธีการ และการติดตามผลที่เป็นระบบ

ความสำคัญของการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการการเผชิญสถานการณ์และการประยุกต์ความรู้ที่เรียนมาใช้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา โดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับภาคการผลิตหรือภาคบริการหลังจากนักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เรียนรู้ภาคทฤษฎีและการฝึกหัดปฏิบัติเบื้องต้นในสถานศึกษาแล้วระยะหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้สัมผัสกับการปฏิบัติงานอาชีพ เครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ ที่ทันสมัยและบรรยากาศการทำงานทางจากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชนที่ต้องแข่งขันในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานของงาน รวมทั้งการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็นทำเป็นและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจน

เกิดความมั่นใจ และเจตคติที่ดีในการทำงานและการประกอบอาชีพอิสระ เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา และการฝึกอบรมในวิชาชีพของนักศึกษา โดยเน้นคุณลักษณะที่สำคัญ 6 ประการ คือ 1) มีสำนึกของการบริการสาธารณะ มีความผูกพันในหน้าที่ของวิชาชีพตลอดชีวิต 2) มีองค์ความรู้และทักษะที่อยู่เหนือความเข้าใจของคนทั่วไป 3) ใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนความชำนาญในวิชาชีพ 4) มีอิสระในการตัดสินใจตามขอบข่ายของงานที่กำหนดให้ 5) มีการควบคุมมาตรฐานของการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 6) มีจรรยาบรรณเป็นกรอบในการประกอบวิชาชีพ โดยทั่วไปการเข้าสู่วิชาชีพได้ต้องฝึกฝน ขัดเกลาและหล่อหลอม คุณลักษณะ 3 ด้าน คือ ด้านปัญญา ความรอบรู้ ด้านคุณธรรม และด้านทักษะปฏิบัติ และต้องเป็นคุณลักษณะที่ได้บูรณาการมีความสมดุลที่จะพร้อมด้านคุณธรรมไม่ได้การศึกษาเล่าเรียนในระดับอุดมศึกษา ส่วนมากจะเป็นการขัดเกลาคนเข้าสู่วิชาชีพ นักศึกษาที่รู้หน้าที่ของตนเองและมองอนาคต จะมีความสำเร็จในชีวิตและวิชาชีพ ถือว่าเป็นหนทางเดียวที่จะรับประกันการมีชีวิตที่ดีในวันหน้า นักศึกษาจึงต้องตระหนักในความจริง ซึ่งจะมุ่งไปที่การฝึกทำงานในสถานที่จริงในโลกแห่งความเป็นจริง ถือเป็นประสบการณ์ที่สูงที่สุด เพราะผู้ไปทำงานจะได้เรียนรู้และบูรณาการ ความคิดความเข้าใจ “งานและชีวิต” ได้ด้วยตนเอง พร้อม ๆ กับรู้จักคน สังคม และโลกที่แท้จริง เนื่องจากโลกวันข้างหน้าต้องการคนรู้จริง ทำงานเป็น ทำงานหนัก และทำงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี การแข่งขันใน การทำงานสูง ดังนั้น นักศึกษาจะต้องเตรียมพร้อมเพื่อรับสถานการณ์ดังกล่าวโดยการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทั้งสองฝ่าย องค์กรประกอบที่สำคัญในการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน และผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานซึ่งการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ต่อไปนี้ 1) เพื่อช่วยให้ทุกคนมีความเป็นเอกภาพและเคารพในการทำงานเป็นทีม 2) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติการ 3) เพื่อพัฒนาความรู้ความชำนาญและทักษะที่จะช่วยให้พนักงานได้พบกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพระดับสูงขึ้น 4) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานและสร้างความเข้มแข็งในการแข่งขันความได้เปรียบ 5) เพื่อปรับปรุงบุคลิกส่วนตัวและความสามารถระดับมืออาชีพ 6) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพทางธุรกิจ

โดยมีตัวอย่างรายละเอียดกระบวนการการฝึกประสบการณ์ของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย ได้แก่ (อรจนา จันทรประยูร & สวิขญา ศุภอุดมฤกษ์ ตรีรัตน์) ได้เขียนคู่มือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ซึ่งสามารถสรุปกระบวนการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ดังนี้คือ 1) เตรียมความพร้อมก่อนการฝึกประสบการณ์ ได้แก่การอบรมนักศึกษาต้องผ่านเกณฑ์ตามที่สถานศึกษากำหนด 2) พิจารณาคุณสมบัติของนักศึกษาที่จะไปฝึกประสบการณ์ 3) สมัครงานฝึกประสบการณ์ 4) จับคู่ระหว่างนักศึกษา กับสถานประกอบการ 5) ประกาศผลการสมัครงานฝึกประสบการณ์ 6) ประชุมร่วมกันระหว่างคณาจารย์ที่ปรึกษาผู้นิเทศงาน

และนักศึกษา 7) ส่งจดหมายส่งตัวนักศึกษา 8) ทำประกันสุขภาพและอุบัติเหตุให้นักศึกษา 9) นักศึกษารายงานตัว ณ สถานประกอบการ 10) นักศึกษาประชุมร่วมกับผู้นิเทศงาน เพื่อกำหนดแนวทางและแผนการทำโครงการเป็นรายสัปดาห์ พร้อมส่งแผนให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา 11) อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำปรึกษาผ่านสื่อต่าง ๆ 12) อาจารย์ที่ปรึกษาติดตามความก้าวหน้าในการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษา โดยให้นักศึกษาเขียนรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวันหรือสัปดาห์แล้วส่งรายงานหรือจัดประชุมนำเสนอความก้าวหน้ากับนักศึกษา 13) การนำเสนอผลการปฏิบัติการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา โดยอาจารย์จะเป็นผู้กระตุ้นสถานประกอบการให้จัดให้นักศึกษาได้นำเสนอรายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน 14) อาจารย์ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา 14) จัดกิจกรรมสัมมนาในสาขาวิชา 15) แจ้งผลการประเมินแก่นักศึกษา 16) แจ้งข้อมูลย้อนกลับให้สถานประกอบการทราบ 17) จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ระหว่างคณาจารย์ที่ปรึกษา และนักศึกษา และ ชัยนันต์ ไชยเสน (2561) ได้กล่าวในแนวทางการดำเนินงานฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมจากกรณีศึกษา การฝึกปฏิบัติงานโรงแรม ณ ประเทศสิงคโปร์ นักศึกษาสาขาการจัดการบริการคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ว่าแนวทางการดำเนินงานดังนี้ 1) การกำหนดคุณสมบัตินักศึกษาที่สามารถเข้ารับการฝึกปฏิบัติงาน 2) การคัดเลือกนักศึกษาและดำเนินการด้านเอกสาร 3) กิจกรรมเตรียมความพร้อม โดยต้องผ่านการฝึกปฏิบัติงานในโรงแรมมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง 4) ประมาณการค่าใช้จ่าย 5) ติดตามและประเมินผลระหว่างฝึกปฏิบัติงาน

อีกหนึ่งสถาบันที่มีชื่อเสียงที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนโดยเน้นการฝึกจากประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (หลักสูตร 4 ปี) (สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, 2561) มีการเรียนรู้ด้วยการฝึกปฏิบัติงานจริงด้านการบริการ (Hospitality Management) ในสถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจด้านการบริการ การท่องเที่ยว สุขภาพ ความงาม ตลอดจนอุตสาหกรรมการโรงแรมและรีสอร์ทในกลุ่มธุรกิจ ซีพีพร้อมเรียนรู้ในห้องปฏิบัติการ (Laboratory) ก่อนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริง โดยเน้นอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว เรียนรู้จากการบริการขั้นพื้นฐานจนถึงระดับการบริหาร เน้นความเป็นมืออาชีพ โดยสร้างสรรค์การบริการขั้นสูง เน้นความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งมีความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Awareness) เรียนเน้นการบริการที่เป็นส่วนตัวแบบต้นห้อง (Butler Service) มีห้องฝึกปฏิบัติการที่หลากหลาย อาทิ ห้องปฏิบัติการครัว (Kitchen) ประกอบด้วยครัวร้อน ครัวเย็น และครัวเบเกอร์รี่, ห้องปฏิบัติการเครื่องดื่ม (Bar) และกาแฟ (Barista), ห้องปฏิบัติการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) และการจองห้องพัก (Reservation), ห้องประชุม ห้องสัมมนา และห้องพักแขก เรียนจากอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีประสบการณ์จากภาคธุรกิจ

จริง ศึกษาดูงานในสถานที่จริงตามวิชาที่เรียน โดยสถาบันได้เรียกหลักการของการเรียนการสอนแบบนี้ว่า “Work-based Education” ซึ่งมีรายละเอียดการฝึกปฏิบัติในแต่ละชั้นปีดังต่อไปนี้

ปี 1 ปฏิบัติงานในร้าน 7-Eleven เป็นเวลา 3 เดือน เพื่อ ฝึกความมีระเบียบวินัย ทักษะการบริการและทำงาน ร่วมกับผู้อื่น ตลอดจนมีความเข้าใจในธุรกิจหลักของ องค์กร และฝึก ปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม (บาร์ กาแฟ) เป็นเวลา 3 เดือน

ปี 2 ฝึกปฏิบัติงานด้านการครัว (ครัวร้อน ครัวเย็น ครัวเบเกอรี่) เป็นเวลา 3 เดือน

ปี 3 ฝึกปฏิบัติงานแม่บ้าน และแผนกต้อนรับส่วนหน้า เป็น เวลา 3 เดือน ฝึกปฏิบัติใน ธุรกิจการจัดการท่องเที่ยว การจองห้องพัก เป็นเวลา 3 เดือน และฝึกปฏิบัติงาน ในธุรกิจการจัดงาน ประชุม สัมมนา การจัดนิทรรศการ หรือการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (MICE) เป็นเวลา 3 เดือน

ปี 4 เลือกฝึกปฏิบัติงานในสายวิชาชีพที่สนใจโดยเฉพาะ เป็น เวลา 4 เดือน

ลักษณะการดำเนินงานในโครงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ มีดังต่อไปนี้

1) การศึกษาแบบฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฝึก ปฏิบัติงานในสถานประกอบการจะไปปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ โดยปฏิบัติงานเสมือนเป็น พนักงานชั่วคราว โดยนักศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบที่แน่นอน ทั้งนี้สถานประกอบการจะร่วมกับ ประธานอาจารย์นิเทศฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศฝึก ปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการ จากสาขาวิชาในการคัดเลือกนักศึกษาที่จะปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าว

2) สถานประกอบการจัดให้มีผู้แทน ซึ่งเรียกว่า ผู้นิเทศงาน เป็นผู้ที่จะทำหน้าที่ในการ ให้คำแนะนำแก่นักศึกษาตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด ระหว่างผู้แทนสถานประกอบการ ผู้ประสานงานโครงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และ อาจารย์นิเทศฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

3) ผู้แทนจากสถานประกอบการที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ และ อาจารย์นิเทศฝึก ปฏิบัติงานในสถานประกอบการจะเป็นผู้ดำเนินการในการวัดและประเมินผล ทั้งนี้ นักศึกษาจะต้องจัดทำและนำเสนอรายงานการปฏิบัติงานต่ออาจารย์นิเทศฝึกปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการและคณะกรรมการวัดและประเมินผลของคณะที่จัดส่งนักศึกษาไปปฏิบัติงานฝึกในสถาน ประกอบการ เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน

4) คณะกรรมการวัดและประเมินผลของคณะพิจารณาข้อมูลที่นักศึกษานำเสนอเพื่อ นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและวิธีการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของสถานประกอบการและตลาดแรงงานต่อไป

5) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ บุคคลที่รับผิดชอบ หรือเกี่ยวข้องกับโครงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ประกอบด้วย อาจารย์นิเทศฝึก

ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานด้านฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ภายในสาขาวิชา คือ ให้คำปรึกษาด้านวิชาการ และการปฏิบัติงานแก่นักศึกษาในสาขาวิชา รับรองคุณภาพงานที่สถานประกอบการเสนอมา และนิเทศงานและประเมินผล

ขั้นตอนของการดำเนินการโครงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

1) ประกาศรับสมัครนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยให้นักศึกษาที่สนใจจะเข้าร่วม โครงการยื่นใบสมัครเข้าร่วมโครงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

2) คัดเลือกประธาน และอาจารย์นิเทศฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ประจำคณะ/สาขาวิชา พิจารณาและคัดเลือกนักศึกษาที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยพิจารณาตามคุณสมบัติของนักศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้และมีการคัดเลือกนักศึกษาไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยมีการประสานงานกับสถานประกอบการ ในการคัดเลือกนักศึกษาที่จะไปปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่สถานประกอบการต้องการ

3) การเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปปฏิบัติงานก่อนที่นักศึกษาจะไปปฏิบัติงานจริงจะจัดให้มี การอบรมนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการก่อน เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ทั้งนี้ นักศึกษาที่ขาดการอบรมจะไม่ได้รับการพิจารณาให้ไปปฏิบัติงาน สาขาวิชาจะจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อประชุมชี้แจงและแนะนำการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ด้านวิชาการระเบียบวินัย และบุคลิกภาพ

4) กิจกรรมระหว่างการปฏิบัติงาน ระหว่างที่นักศึกษาปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ นักศึกษา จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทั้งนี้อาจารย์นิเทศฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการของแต่ละคณะ/สาขาวิชา จะทำหน้าที่ดูแล นิเทศ ติดตามการปฏิบัติงานของนักศึกษา และให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา อย่างน้อย 1 ครั้ง ระหว่างที่นักศึกษาปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ กรณีที่ นักศึกษามีความประพฤติไม่เหมาะสมระหว่างที่ไปปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ มหาวิทยาลัยจะระงับการปฏิบัติงาน

การฝึกปฏิบัติงานหลักสูตรด้านการจัดการบริการ

Fong, Luk and Law (2014) และ Wang, Chiang, and Lee (2014) พบว่า การฝึกปฏิบัติงาน หมายถึง การเก็บเกี่ยวประสบการณ์และทักษะของ นักศึกษาผ่านกระบวนการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และมีการใช้คำศัพท์ที่หลากหลาย เช่น การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (apprenticeship, placement, internship) การทดสอบการเรียนรู้ (experimental learning) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ภาคสนาม (field work practicum) ประสบการณ์ในการทำงาน (practical work experience) การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (work-integrated learning) ซึ่งขึ้นอยู่กับโครงสร้าง และอาชีพที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ทำงานที่ฝึกโดยนักศึกษาก่อน

สำเร็จการศึกษา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มคุณค่าโดย ผสมผสานการเรียนรู้ในชั้นเรียนกับการฝึกประสบการณ์ ทำให้นักศึกษาเห็นภาพความเป็นจริงของการทำงานในอนาคต และปรับปรุงหรือพัฒนาทักษะพื้นฐานของการทำงานก่อนสำเร็จการศึกษา ดังนั้นหลาย ๆ มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดให้การฝึกปฏิบัติงานเป็นรายวิชาบังคับในหลักสูตรสำหรับการศึกษาในระดับปริญญาตรีอย่างน้อย 1 ครั้ง การฝึกปฏิบัติงานช่วยให้นักศึกษา นำความรู้เชิงทฤษฎีเชื่อมโยงกับการปฏิบัติ เพิ่มทักษะการปรับตัว และขีดความสามารถของนักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษาเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ นักศึกษา นายจ้าง และสถาบันการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Zopiatis, A., & Theocharous (2013) กล่าวว่า การฝึกปฏิบัติงาน คือ การทำงานในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ และนักศึกษาได้รับการฝึกอบรม ได้รับ ประสบการณ์การทำงานที่มีคุณค่าในแผนกที่เข้ารับการฝึก นักศึกษาอาจจะได้หรือไม่ได้รับคำตอบที่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข ข้อตกลง ประสบการณ์ในการฝึกปฏิบัติงานจะช่วยให้นักศึกษานำความรู้จากสถานทำงานจริงไปประยุกต์ใช้ในการเรียนภาคทฤษฎีในชั้นเรียนและลดช่องว่างของความรู้เชิงทฤษฎีและปฏิบัติ และการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุด ในการชีวิตหรือพิจารณาคุณภาพของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี สาขาการจัดการบริการ ประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มความมั่นใจและวุฒิภาวะ จากการศึกษา ยังพบว่า นักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานก่อนเริ่มทำงานจริงจะมีเป้าประสงค์ต่ออาชีพสูงมากกว่านักศึกษาที่ไม่ผ่านการฝึกปฏิบัติงาน ดังนั้น นักศึกษาที่มีการรับรู้เชิงบวกเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมและผ่านการฝึกปฏิบัติงานจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจ พลังและโอกาสสำหรับการทำงานในอนาคต (Kim, H. B., & Park, E. J., 2013)

จุดเด่นและอุปสรรคในการฝึกปฏิบัติงานในหลักสูตร ด้านการบริการ Wang, Chiang and Lee (2014) พบว่าประสบการณ์เชิงบวกจากการฝึกปฏิบัติงานช่วยให้ นักศึกษาตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกเส้นทางอาชีพ เช่น ทำให้นักศึกษาทราบตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับสมรรถนะล่วงหน้า ช่วยวางแผนความก้าวหน้าของตัวเอง การพัฒนาอาชีพ การฝึกทักษะ พัฒนาความสามารถในการตัดสินใจ การประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการกับโลกของการทำงานจริง การเพิ่มโอกาสการได้งาน เพราะมีทักษะหลักด้านวิชาชีพ การพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม การลำดับความสำคัญของงาน การจัดการเรื่องเวลา ความมั่นใจใน ตัวเอง พฤติกรรม การตัดสินใจ และทัศนคติที่เหมาะสมต่อการทำงาน นอกจากนี้การฝึกปฏิบัติงานได้มีส่วนเพิ่มโอกาสและอัตราการได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษา การมีส่วนร่วมและความร่วมมือ สนับสนุนระหว่างหลักสูตรและสถานประกอบการเพื่อเติมเต็ม ประสบการณ์จริงให้นักศึกษาพัฒนาไปสู่ผู้ให้บริการและผู้บริหารมืออาชีพ (Zopiatis and Theocharous, 2013) แต่ Kim and Park (2013) กล่าวว่ามุมมองจากนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี สาขาการบริการอาจจะมีมุมมองเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่แตกต่างออกไป นักศึกษาได้รับมอบหมายงานแบบ งานประจำ จำกัดหน้าที่ความรับผิดชอบ

และการฝึกอบรมที่ขาดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Wang, Chiang and Lee (2014) พบว่า ระยะเวลาที่น้อยและขาดสิ่งสนับสนุนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ส่งผลให้เกิดประสบการณ์ฝึกปฏิบัติงานเชิงลบ ทำให้นักศึกษาที่มีความสนใจจะทำงานในอุตสาหกรรมลดลง และ คงเหลือทำงานตรงตามหลักสูตรในอัตราที่ต่ำหลังสำเร็จการศึกษา รวมทั้งบัณฑิตมีความคาดหวังสูงเกี่ยวกับเงินเดือน การเติบโตในหน้าที่อย่างรวดเร็ว ชั่วโมงทำงานที่เหมาะสม และเงื่อนไขการทำงานที่ดี แต่ไม่สามารถพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งได้ เพราะขาดทักษะที่มีความจำเป็นและมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมต่องานบริการ (Li and Li, 2013) นอกจากนี้ Koc, Yumusak, Ulukoy, Kilic and Toptas (2014) พบว่านักศึกษาของตุรกีที่มีความสนใจทำงานในแผนกต่าง ๆ หลังสำเร็จการศึกษา มีดังนี้ งานบริการส่วนหน้า ร้อยละ 61.1 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 67.1 งานสำนักงาน ร้อยละ 33.3 และแผนกแม่บ้านมีเพียง ร้อยละ 6 เนื่องจากก่อนเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานนักศึกษาหลักสูตร การบริการมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับโอกาสการทำงานใน อุตสาหกรรม ค่าตอบแทน การฝึกอบรม และความพึงพอใจเกี่ยวกับงาน แต่หลังการฝึกปฏิบัติงานสิ่งที่รู้สึกประทับใจกลับตรงข้ามเป็นติดลบ เกิดความสับสนระหว่างประสบการณ์ทำงานและประสบการณ์การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ขาดความยืดหยุ่นและความหลากหลายเกี่ยวกับโอกาสในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเงื่อนไขดังกล่าว หากมองอีกมิติสิ่งที่เกิดขึ้นอาจมาจากสถาบันการศึกษาขาดการเตรียมความพร้อมที่เพียงพอ ขาดการดูแลนักศึกษา การควบคุม ติดตาม และประเมินผลการฝึกปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งขาดการสนับสนุนจากสถานประกอบการ สถานประกอบการอาจจะมี ปัญหาในการจัดทำโปรแกรมปฐมนิเทศและกระบวนการฝึกปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (Zopiatis and Theocharous, 2013)

กล่าวโดยสรุป อุตสาหกรรมการบริการโดยเฉพาะธุรกิจ บริการโรงแรม พบว่าการปฏิบัติของบุคลากร คุณภาพการบริการและผู้ให้บริการ ไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้ หรือพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรมบริการ เพราะการปฏิบัติ จะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานร่วมกัน การฝึกปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวช่วยให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเข้าใจภาพรวมของอุตสาหกรรม และเปิดรับสภาพแวดล้อมการทำงานแบบใหม่ นอกจากนี้ นักศึกษาที่ผ่านโปรแกรมการฝึกปฏิบัติงาน และได้รับการสนับสนุนการเตรียมความพร้อมพื้นฐานที่ดีจากสถาบันการศึกษา ตลอดจนการวางแผนกิจกรรมการฝึกอบรม ระบบพี่เลี้ยง และการติดตามผลที่เป็นระบบจากสถานประกอบการจะช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีและเพิ่มอัตราการทำงานตรงตามหลักสูตรหลังสำเร็จการศึกษามากขึ้น

2.4.3 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.4.3.1 ความหมายของการวัดและการประเมินผล

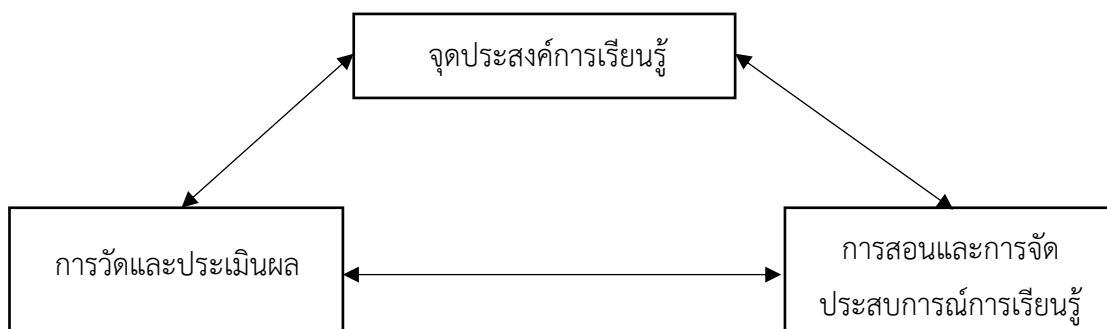
การวัดและประเมินผลทางการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับคำ 3 คำ คือ 1) การทดสอบ (testing) หมายถึง การนำเสนอชุดคำถามที่เรียกว่า ข้อสอบหรือแบบทดสอบที่มีมาตรฐานให้ผู้สอบตอบ 2) การวัดผล (measurement) หมายถึงการวัดคุณลักษณะ (attribute) ของบุคคลจากผลการตอบคำถามในแบบทดสอบตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อแสดงคุณค่าเชิงปริมาณหรือตัวเลขที่วัดได้ การวัดผลนอกจากใช้แบบทดสอบแล้วยังรวมถึงการใช้ เครื่องมืออื่นเพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพ เช่น การสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์การตรวจผลงานต่าง ๆ ที่กำหนดให้ผู้ประเมินทำ 3) การประเมินผล (evaluation) หมายถึง กระบวนการอย่างมีระบบที่นำข้อมูลจากการวัดผลมาตีค่าและตัดสินคุณค่าของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ซึ่งการวัดผลและการประเมินผลเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง เมื่อมีการวัดผลจะทำให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดหลายด้าน เมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ใด เกณฑ์หนึ่งเพื่อตีค่า หรือสรุปคุณค่าออกมาถือว่าเป็นกระบวนการประเมิน ผลการประเมินจะมีความถูกต้องเที่ยงตรง เพียงใดขึ้นกับความถูกต้องของผลการวัด ถ้าผลการวัดถูกต้องการประเมินก็จะมี ความเชื่อถือได้มากและตรงกับ ความเป็นจริง ถ้าผลการวัดผิดพลาด การประเมินก็จะผิดพลาดไปด้วย การวัดผลและการประเมินผลมีความแตกต่างกัน (ไพศาล สุวรรณน้อย, 2558)

2.4.3.2 ความสำคัญของการวัดและประเมินผล

การจัดการเรียนการสอนหนึ่ง ๆ ควรมีการตรวจสอบคุณภาพของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ผู้สอนและกระบวนการสอนเป็นระยะ ๆ (formative evaluation) เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านักศึกษาฝึกประสบการณ์มีคุณสมบัติหรือเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตรงตามวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่ กระบวนการวัดและประเมินผลนี้จะพยายามทำให้ได้ข้อมูลจากการจัดการเรียนการสอน เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์และตัดสินใจว่า การสอนดังกล่าวนั้นบรรลุผลหรือไม่ (summative evaluation) นำผลการตัดสินใจเพื่อประโยชน์ในการจัดลำดับเลื่อนชั้นเรียนและพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอนต่อไป การเรียนการสอนหากไม่มีการวัดและประเมินผลแล้ว ผู้สอนก็ไม่ทราบว่านักศึกษาฝึกประสบการณ์มีความรู้ เพิ่มขึ้นหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ไม่ทราบว่าจัดการเรียนการสอนดังกล่าวมีประสิทธิภาพหรือไม่ เหมาะสมหรือไม่ หากต้องการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข จะปรับปรุงพัฒนาตรงจุดไหนและอย่างไร เป็นต้น

การเรียนการสอนหากไม่มีการวัดและประเมินผลแล้ว ผู้สอนก็ไม่ทราบว่านักศึกษาฝึกประสบการณ์มีความรู้เพิ่มขึ้นหรือไม่มากน้อยเพียงใด ไม่ทราบว่าจัดการเรียนการสอนดังกล่าวมีประสิทธิภาพหรือไม่ เหมาะสมหรือไม่ หากต้องการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขจะปรับปรุงพัฒนาตรงจุด

ไหนดและอย่างไร เป็นต้น ความสัมพันธ์และองค์ประกอบของการวัดและประเมินผลและกระบวนการจัดการเรียนการสอนแสดงไว้ในภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การเรียนรู้ การจัดการประสบการณ์การเรียนรู้และการวัดและประเมินผล

2.4.3.3 แนวทางการวัดและการประเมินผล (Measurement and Evaluating)

การวัดและการประเมินผล หมายถึง การวัดเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการต่าง ๆ และกำหนดตัวเลขให้กับสิ่งที่ต้องการวัด (Assigned number) อาจใช้แบบทดสอบความสามารถในการอ่านเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลที่บอกได้ว่านักเรียนมีความสามารถมากน้อยเพียงใดอาจใช้แบบทดสอบในการอ่านเพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลที่บอกว่าได้ว่านักเรียนมีความสามารถมากน้อยเพียงใด การวัดผลการศึกษาเป็นกระบวนการวัดทางสมอง มีลักษณะเป็นนามธรรมจำเป็นที่จะต้องกำหนดขอบข่ายโครงสร้าง หรือคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการวัด เพื่อให้แน่ใจว่าตัวเลขที่ได้จากการวัดนั้นเป็นจำนวนตัวแทนของความสามารถหรือคุณลักษณะที่ต้องการวัดอย่างแท้จริง

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญ ในการปฏิรูปการศึกษาซึ่ง (Rotherham & Willingham, 2009) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการประเมินในยุคศตวรรษที่ 21 ไว้ว่าความสำเร็จของการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์อยู่กับการลงทุนใน 3 ด้าน คือ หลักสูตร ทรัพยากรมนุษย์และการประเมิน โดยการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ต้องเกิดการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องไปกับกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ เป็นการประเมินเพื่อพัฒนาและตัดสินผลการเรียน และปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษา (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2543) ดังที่ Reeves (2010) ได้ให้ข้อเสนอแนะการเปลี่ยนแปลง การวัดและประเมินผล การเรียนรู้ในยุคศตวรรษที่ 21 ไว้ว่าการประเมินทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ควรมีลักษณะของการประเมินตามเงื่อนไขที่แปรเปลี่ยนได้เป็นการประเมินโดยเปิดเผย และเน้นการประเมินเป็นทีม เป็นต้น

แนวคิดวิธีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตั้งแต่เริ่มใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 เป็นต้นมา จนถึงหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 แฝง

หลักการและแนวคิดของการประเมินที่สอดคล้องกับการจัดการเรียนรู้ที่เน้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์ เป็นสำคัญ เน้นการวัดและประเมินผล อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการเรียนการสอน จึงมีการนำแนวคิดใหม่ ๆ ทาง การวัดและประเมินผลเข้ามาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษา เช่น การประเมินตามสภาพจริง การประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมงาน การประเมินจากการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการรวบรวมข้อมูลนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับตัวนักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างรอบด้าน ด้วยวิธีการที่หลากหลาย อันนำไปสู่การปรับปรุงการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ทั้งสิ้น ซึ่งนักวิชาการเชื่อกันว่า แนวคิดของการวัดและประเมินผลที่มุ่งเน้นการประเมินที่อยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติจริง จะตอบสนองการประเมินความสามารถ ทักษะ ความคิดขั้นสูงที่ซับซ้อน การแก้ปัญหาในการปฏิบัติจริง ตลอดจนความสามารถในการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เป็นอย่างดี (กรมวิชาการ, 2542) และเน้นให้เกิดขึ้นในบริบทของการปฏิบัติงานจริง ดังที่ (Herman, 1992) ได้กล่าวว่า การประเมินตามสภาพจริงเป็นงานที่ต้องใช้กิจกรรมการเรียนการสอนที่เป็นจริง ประกอบกับ บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ (2544) กล่าวว่า การประเมินตามสภาพจริงเป็นการประเมินจากการปฏิบัติที่ครูผู้สอนมอบหมายงานและกิจกรรมให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทำตามกำหนด หรือให้เลือกทำตามความสนใจและความถนัด นั้นหมายความว่า การดำเนินงานการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของสถานศึกษา ในปัจจุบันกำลังอยู่ในช่วงของการปรับเปลี่ยนแนวทางการวัดและประเมินผลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนการสอนที่เน้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์ เป็นสำคัญในปัจจุบัน แต่อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2555 สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยได้สรุปว่าปัญหาของคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานของไทย มีสาเหตุประการหนึ่งคือการมีระบบประเมินผลที่ผิดพลาด โดยในการประเมินโรงเรียนและครูแทบจะไม่มีเชื่อมโยงกับผลการเรียนรู้ของนักเรียน และยังสร้างภาระต่อครูมากมาย ซึ่งมีผลในการดึงครูออกจากนักเรียน (สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์และศุภณัฐศศิวิวัฒน์, 2555) ประกอบกับงานวิจัยของสมส่วน ภูวงษ์ยางนอก (2554) พบว่า โรงเรียนประถมศึกษาบางส่วนในจังหวัดจันทบุรียังมีปัญหาด้านการวัดผล ประเมินผล และเทียบโอนผลการเรียนรู้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนถึงสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะการดำเนินงานการวัดและประเมินผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้ระดับหนึ่ง

การประเมิน (Assessment) เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงการจัดการเรียนรู้ของผู้สอนกับการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์เข้าไว้ด้วยกัน มโนทัศน์ที่สำคัญของการประเมิน ก็คือการเน้นที่การบรรยายถึงการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ การบ่งชี้ว่านักศึกษาฝึกประสบการณ์พัฒนาหรือก้าวหน้าในการเรียนรู้อย่างไร การวินิจฉัยข้อบกพร่องในการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์และให้ทิศทางหรือ แนวทางที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้กับผู้สอนและนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในขั้นต่อไปของการเรียนรู้ การประเมินเพื่อการเรียนรู้ (Assessment for learning :

AfL) เป็นกระบวนการรวบรวมหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ต่าง ๆ ตามสภาพจริงเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นแก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ในด้านการเรียนเพื่อรู้ (Learning to Know) การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติได้จริง (Learning to Do) การเรียนรู้เพื่อการอยู่ร่วมกัน (Learning to Live Together) และการเรียนรู้เพื่อชีวิต (Learning to Be) เพื่อให้เข้าใจกระบวนการและการแสวงหาวิธีการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในแง่มุมต่าง ๆ อย่างรอบด้าน ระบุและวินิจฉัยปัญหา ให้ข้อติชมที่มีคุณภาพและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ เพื่อนำไปสู่การปรับกระบวนการการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การประเมินขณะเรียนรู้ (Assessment as learning : AaL) เป็นกระบวนการรวบรวมหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ขณะเรียนรู้เพื่อช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ตระหนักในการเรียนรู้ของตนเองสามารถกำกับ วินิจฉัย ประเมิน และปรับปรุงการเรียนรู้ของตน การให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ออกแบบแผนการเรียนรู้และฝึกให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คิดทบทวน เกี่ยวกับการเรียนรู้และกลยุทธ์ในการเรียนรู้ จะช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์พัฒนาการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ ๆ ในระหว่างการทำกิจกรรมการเรียนรู้ การประเมินผลการเรียนรู้ (Assessment of learning : AoL) เป็นกระบวนการรวบรวมหลักฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ต่าง ๆ เมื่อสิ้นสุดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อตัดสินคุณค่าในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์การเรียนรู้ซึ่งแสดงถึงมาตรฐานทางวิชาการในเชิงสมรรถนะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สารสนเทศดังกล่าวนำไปใช้ในการกำหนดระดับคะแนนให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ รวมทั้งใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอน การประเมินการเรียนรู้ หรือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

จากที่กล่าวมาข้างต้นการประเมินเพื่อการเรียนรู้ (AfL) และการประเมินขณะการเรียนรู้ (AaL) จึงควรนำมาใช้โดยตรงกับการประเมินในชั้นเรียน อย่างไรก็ตามการประเมินผลของการเรียนรู้ (AoL) สามารถนำมาสู่การพัฒนาได้ ถ้าสารสนเทศที่สรุปนั้นเป็นผลการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่นำมาใช้ในการพิจารณาถึงผลของการจัดหลักสูตรเพื่อการพัฒนา หลักสูตรและการวางแผนจัดการเรียนรู้ต่อไป ถ้าการประเมินทั้ง 3 แนวทางนำมาใช้อย่างเหมาะสมก็จะสามารถช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์เกิดการเรียนรู้ได้เช่นกัน การประเมินจึงสามารถดำเนินการได้ในรูปแบบต่าง ๆ หลายรูปแบบซึ่งขึ้นอยู่กับว่าจะนำการประเมินมาใช้ประโยชน์อย่างไร เพื่อที่จะทำให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้สอน มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นผู้สอนควรบูรณาการการประเมินไปสู่การวางแผนจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนานักศึกษาฝึกประสบการณ์ต่อไป มิใช่การประเมินเพื่อสรุปผลการเรียนรู้และรายงานผลการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์เท่านั้น การวัดและประเมินตามสภาพจริง เป็นกระบวนการวัดผลการเรียนรู้ตามแนวทาง 3 ประการ คือ 1) วัดครบถ้วนตามจุดประสงค์การเรียนรู้ได้จริง วัดความสามารถทางความรู้ ความคิดได้จริง (Cognitive Ability) วัดความสามารถในการปฏิบัติได้จริง (Performance /Practice Ability) วัดคุณลักษณะทางจิตใจได้จริง (Affective

Characteristics) 2) วัดได้ตรงความเป็นจริง คือ สิ่งที่วัดได้นั้นเป็นข้อมูล เป็นการแสดงพฤติกรรมที่สะท้อน ความสามารถที่แท้จริงของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ทั้งความสามารถทางความรู้ ความคิด ความสามารถในการปฏิบัติและ คุณลักษณะทางจิตใจ มีความคลาดเคลื่อนผิดพลาดน้อยที่สุด ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบความสามารถได้คะแนนสูง ตัดความผิดพลาดที่ผู้มีความสามารถสูงกลับได้คะแนนน้อย

3) เลือกรรคิดค้นเครื่องมือและเทคนิคการวัดผลที่เป็นการวัดพฤติกรรมที่แท้จริงที่แสดงออกซึ่งความสามารถของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ (Ability to do) ซึ่งอาจได้จากการสังเกตพฤติกรรม นักศึกษาฝึกประสบการณ์ สังเกต จากการปฏิบัติภาระงาน (Tasks) ที่จัดให้ปฏิบัติในสถานการณ์ที่ผู้สอนจะกำหนด สังเกตจากร่องรอย หลักฐานผลการปฏิบัติภาระงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ เป็นต้น

การวัดและประเมินตามสภาพจริงนั้นมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) การออกแบบการวัดและประเมินตามสภาพจริง ควรแปลความหมายของจุดประสงค์การเรียนรู้ ที่ต้องการจะวัดว่า “การเรียนรู้มีคุณสมบัติตามจุดประสงค์นี้ครบถ้วนจริง นักศึกษาฝึกประสบการณ์ควรมีพฤติกรรมแสดงออกอย่างไรที่ต่างจากพฤติกรรมของผู้ขาดคุณสมบัติตามจุดประสงค์นี้”

2) การแปลจุดประสงค์การเรียนรู้ ออกเป็นภาระงานที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ จะต้องปฏิบัติในกิจกรรมการเรียนการสอนแต่ละคาบ จะช่วยลดภาระการสร้างแบบวัดแบบประเมินของผู้สอนลงได้ เพราะผู้สอนเพียงแต่จัดระบบสังเกตพฤติกรรมแสดงออกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ตรวจสอบผลงานการฝึกปฏิบัติ บันทึกลงระบบระเบียบก็จะช่วยการวัดการประเมินได้

3) การใช้วิธีกำหนดนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นกลุ่มเล็ก ให้หมุนเวียนกันทำหน้าที่ประสานงานกลุ่ม ผสมผสานกับการกำหนดเกณฑ์การวัดการประเมินในแต่ละชิ้นงาน หรือภาระงานให้ชัดเจน ผู้สอนจะสามารถให้มีการวัดและการประเมินกันเองในกลุ่มได้ โดยผู้สอนทำหน้าที่ติดตามประเมินการประเมินของนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นครั้งคราวจะช่วยทำให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนมากขึ้น

วิธีการประเมินผลการเรียนรู้ การประเมินผลการเรียนรู้ตามแนวการปฏิรูปการศึกษา เน้นการประเมินตามสภาพจริง มีวิธีการ ได้แก่ 1) สังเกตการแสดงออกเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม 2) ชิ้นงาน ผลงาน รายงาน 3) การสัมภาษณ์ 4) บันทึกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ 5) การประชุมปรึกษาหารือร่วมกันระหว่างนักศึกษาฝึกประสบการณ์และผู้สอน 6) การวัดและประเมินผลภาคปฏิบัติ (Practical assessment) 7) การวัดและประเมินผลด้านความสามารถ (Performance assessment) 8) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้โดยใช้แฟ้มผลงาน (Portfolio assessment) และ 9) อื่น ๆ

กล่าวโดยสรุปคือการประเมินผลเป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อตรวจสอบว่านักศึกษาบรรลุเป้าหมายการเรียนรู้หรือไม่ โดยการประเมินผลควรดำเนินการอย่างเป็นระบบและครอบคลุมทุกด้านของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.4.4 เครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ในการวัดและประเมินผลด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้น จะใช้เครื่องมือใด ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะวิชาชีพ และแนวทางการจัดประสบการณ์วิชาชีพ เครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลการเรียนรู้มีหลายลักษณะ แต่ละชนิดมีทั้งข้อดีและข้อจำกัด พอสรุปได้ดังต่อไปนี้

2.4.4.1 แบบทดสอบ

แบบทดสอบคือชุดของคำถามหรือสิ่งเร้าที่นำไปใช้ให้ผู้สอบตอบสนองออกมา ชุดของสิ่งเร้านี้มีมักอยู่ในรูปของข้อคำถาม ซึ่งอาจให้เขียนตอบแสดงพฤติกรรม ให้พูดออกทางวาจาก็ได้ ทำให้สามารถวัดได้ สังเกตได้ และนำไปสู่การแปลความหมายได้ แบบทดสอบนี้สามารถใช้ได้กับการวัดพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย แต่ส่วนใหญ่นิยมวัดทางด้านพุทธิพิสัย แบบทดสอบแบ่งตามจุดมุ่งหมายออกเป็น 3 ชนิด คือ 1) แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (achievement test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความรู้ ทักษะ และ ความสามารถสมอง ด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการประมาณค่า ซึ่งแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนี้อาจเป็นประเภทที่ผู้สอนสร้างขึ้นเอง เช่น ข้อสอบปลายภาค หรือ เป็นแบบทดสอบมาตรฐาน ที่มีผู้สร้างไว้แล้ว เช่น ข้อสอบ TOFEL รูปแบบและวิธีการใช้แบบทดสอบแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ แบบสอบปากเปล่า (oral test) เป็นการทดสอบที่อาศัยการซักถามเป็นรายบุคคล เหมาะสำหรับผู้สอบจำนวนน้อย ข้อดี คือสามารถถามได้ละเอียดและสามารถโต้ตอบได้ แบบเขียนตอบ (paper-pencil test) เป็นการทดสอบที่มีการเขียนตอบ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แบบทดสอบอัตนัย หมายถึงแบบทดสอบที่ถามให้ตอบยาวๆ สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง เหมาะสำหรับ การวัดความสามารถในการใช้ภาษาและแสดง ความคิดเห็นที่หลากหลาย และแบบทดสอบปรนัย หมายถึงแบบทดสอบประเภท ถูก-ผิด จับคู่ เติมคำ และ เลือกตอบ เหมาะสำหรับสอบผู้สอบจำนวนมาก ๆ มีเวลาตรวจข้อสอบน้อย และแบบปฏิบัติ (performance test) เป็นการทดสอบที่ผู้สอบได้แสดงพฤติกรรมออกมาโดยการกระทำหรือลงมือปฏิบัติจริง เช่น การสอบนวด การสอบปฏิบัติทางกายภาพบำบัด เป็นต้น 2) แบบทดสอบวัดความถนัดหรือทักษะ (aptitude test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดศักยภาพระดับสูงของบุคคลว่าสมรรถภาพในการเรียนรู้มีมากน้อยเพียงใด และควรเรียนด้านใดหรือทำงานในด้านใด จึงจะเหมาะสมและประสบความสำเร็จ แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งย่อยได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบทดสอบความถนัดในการเรียน (scholastic aptitude test) และแบบทดสอบความถนัดจำเพาะ (specific test) ซึ่งแบ่งความถนัดเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านภาษา การใช้คำ ตัวเลข

มิติสัมพันธ์ ความจำ การสังเกตรับรู้ และการใช้เหตุผล และ 3) แบบทดสอบวัดความสัมพันธ์ของบุคคล เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดเกี่ยวกับบุคลิกภาพหรือการปรับ ตนเองของบุคคลในสังคม วัดความสนใจต่อสิ่งต่าง ๆ ในรูปแบบทดสอบวัดลักษณะบุคคล เช่น แบบทดสอบความเกรงใจ แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

2.4.4.2 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

แบบสอบถามเป็นชุดของคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สร้างขึ้นเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ และความสนใจต่าง ๆ ในทางการศึกษามักนิยมใช้วัดและประเมินผลด้านจิตพิสัย ได้แก่ มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็นเครื่องมือที่ใช้ได้ทั้งให้ผู้ถูกวัดประเมินตนเอง และผู้อื่นประเมินการตอบ กระทำโดยให้ผู้ตอบหรือผู้สังเกตประเมินค่าของคุณลักษณะออกมาเป็นระดับต่าง ๆ มากน้อยตามปริมาณหรือความเข้มของความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่แสดงออก มาตราส่วนประมาณค่ามีหลายลักษณะ ที่นิยมใช้และสร้างได้ง่าย คือ มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert rating scale) และมาตราส่วนประมาณค่าแบบซีแมนติก ดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic differential rating scale)

มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert rating scale)

ลักษณะของมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วนคือ 1) ส่วนที่เป็นข้อความ คำถามหรือสถานการณ์ที่กำหนด มักจะมีลักษณะสอบถามความคิดเห็น ความรู้สึก หรือทัศนคติ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่ต้องการวัด ซึ่งข้อความดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งทางบวกหรือทางลบ เช่นกายภาพบำบัดมีประโยชน์สำหรับประชาชนระดับใด ขณะเดินท่านมีความรู้สึกปวดระดับใด เป็นต้น 2) ส่วนที่เป็นคำตอบ มักเป็นการกำหนดค่าระดับความรู้สึก ความคิดเห็น ทัศนคติ หรือพฤติกรรมที่แสดงออก แบบลิเคิร์ตจะกำหนดคำตอบเป็น 5 ระดับ ในระดับสนับสนุนถึงระดับไม่สนับสนุน ระดับเห็นด้วยถึงระดับไม่เห็นด้วย เป็นต้น ซึ่งมาตรา ส่วนลิเคิร์ต อาจใช้ตัวเลขแสดงการจำแนกระดับพฤติกรรมได้ 5 ระดับคือ 5, 4, 3, 2, 1 โดยให้ 5 หมายถึง ความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่แสดงออกมาในระดับมาก และลดลงเรื่อย ๆ จนถึงระดับ 1 ซึ่งหมายถึงระดับน้อย แบบวัดมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ตที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ 1) ข้อความที่สอบถามพฤติกรรมไม่ควรเป็นข้อความที่เกี่ยวข้องสำหรับบุคคลทั่วไป หรือเป็นหลักวิชาการมากเกินไป เพราะผู้ตอบจะไม่ใช้ความรู้สึกนึกคิดของตนเองในการตอบ แต่จะใช้ความจริง หรือสามัญสำนึกของคนทั่วไปตอบ ตัวอย่าง เช่น การไม่รับผิดชอบของตนเองจัดเป็นการกระทำที่ถูกต้องระดับใด 2) ข้อความที่สอบถามไม่ควรยาวเกินไป 3) ควรใช้ภาษาที่ ชัดเจน เข้าใจง่ายไม่ต้องตีความ 4) หลีกเลี่ยงข้อความที่เป็นปฏิเสธ เพราะอาจทำให้เกิดการตีความหมายผิดไป 5) ไม่ควรใช้ข้อความที่ทุกคนตอบตรงกัน

เพราะไม่มีประโยชน์ในการสอบถาม 6) มักนิยมเขียนส่วนที่เป็นคำตอบ 5 ระดับ เป็น 2 ลักษณะคือ ตัวเลข และ ข้อความ

2.4.4.3 แบบสำรวจรายการ

แบบสำรวจรายการมีลักษณะคล้ายมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท เพียงแต่ส่วนที่เป็นคำตอบไม่ได้ กำหนดค่าระดับความรู้สึกว่ามีมากน้อยเพียงไร แต่เป็นการตอบเพียง 2 ตัวเลือกว่า มี-ไม่มี, ใช่-ไม่ใช่, เคย-ไม่เคย ฯลฯ เป็นต้น

2.4.4.4 แบบวัดเชิงสถานการณ์

เป็นแบบวัดที่สอบถามถึงแนวคิด ความรู้สึก หากอยู่ในสถานการณ์สมมติใด ๆ ที่ผู้ออกข้อสอบสร้างขึ้น อาจบรรจุไว้ในส่วนที่เป็นข้อความ หรือส่วนที่เป็นคำตอบก็ได้ อาจนำเสนอเหตุการณ์ด้วยข้อความ หรือรูปภาพ หรือสื่อ อื่น ๆ ก็ได้

2.4.4.5 แบบสังเกต

การสังเกตเป็นเครื่องมือวัดผลที่นิยมใช้กันมาก โดยการใช้ประสาทสัมผัสของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินได้สังเกตพฤติกรรมที่สนใจในตัวผู้ถูกวัด ผลการสังเกตจะมีความเที่ยงตรงเพียงใดขึ้นกับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1) สิ่งที่จะสังเกตควรเป็นรูปธรรมและสังเกตได้จริง เช่น ผลการรักษาที่ดี มุมการเคลื่อนไหวของข้อที่เพิ่มขึ้น แต่บางสิ่งบางอย่างสังเกตได้ยาก เช่น อารมณ์ พอใจ ความรู้สึกเจ็บปวด ทักษะคิด เป็นต้น 2) ตัวผู้สังเกตมีความตั้งใจ สามารถสังเกตได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสบการณ์ในการสังเกตตีความหมายตรวจสอบเรื่องนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดีและสามารถสังเกตรับรู้ได้โดยไม่มีอคติหรือความลำเอียง 3) ตัวผู้ถูกสังเกตต้องไม่รู้ว่ากำลังถูกสังเกต หรือเฝ้ามอง เพราะหากรู้ว่ากำลังถูกสังเกตหรือเฝ้ามอง ก็จะไม่เป็นไปตามธรรมชาติ อาจมีพฤติกรรมเสแสร้ง เช่น แกล้งเป็นคนดีเรียบร้อยผิดธรรมชาติของตนเอง

ดังที่กล่าวข้างต้นเครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลด้านการศึกษามีหลายประเภท เช่น แบบทดสอบ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบสำรวจรายการ แบบวัดเชิงสถานการณ์ แบบสังเกต การเลือกเครื่องมือให้เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวัดจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์

2.4.4.5 การวัดด้านพุทธิพิสัย

พุทธิพิสัย เป็นพฤติกรรมด้านความสามารถทางสติปัญญาของบุคคล ลักษณะการวัดจึงเป็นการวัดทางอ้อม จากพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ถูกวัดภายใต้เครื่องมือวัดหรือสถานการณ์ที่ผู้สอบกำหนด ซึ่งมีการจำแนกความสามารถออกเป็น 6 ระดับ เรียงจากความสามารถขั้นต่ำไปสูงดังนี้ 1) ความรู้ ความจำ 2) ความเข้าใจ 3) การนำไปใช้ 4) การวิเคราะห์ 5) การสังเคราะห์ และ 6) การประเมินค่า

จากที่กล่าวมาข้างต้น การสังเกตที่ดีควรแบ่งเป็นช่วง ๆ ไม่นานเกินไป และไม่ควรติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ควรมีแบบฟอร์มสำหรับการสังเกตไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางและสำหรับการบันทึกพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สังเกตได้หลักการสังเกตที่ดี พอสรุปได้ดังนี้ 1) สังเกตเฉพาะเรื่องที่กำลังสนใจเท่านั้น 2) สังเกตอย่างมีจุดมุ่งหมาย 3) ควรพินิจพิเคราะห์จนเข้าใจในรายละเอียด 4) มีการจดบันทึกสิ่งที่ตรงกับจุดมุ่งหมายของการสังเกตไว้อย่างครบถ้วน 5) ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต ควรตรวจสอบจนมั่นใจ อาจตรวจสอบกับผู้สังเกตอื่น ๆ หรือหลักฐานอื่น ๆ ประกอบยืนยันตรงกัน

2.4.5 การวัดและประเมินผลฐานสมรรถนะ (Competency-Based Assessment: CBA)

(ส รั ญ ญา จันทร ชู สกุล, 2018) การจัดการเรียนการสอน เพื่อให้รู้ว่าผลการจัดการเรียนรู้เป็นอย่างไร นักศึกษาฝึกประสบการณ์บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือไม่มากนักน้อยเพียงใด มีสิ่งใดที่ควรปรับปรุง พัฒนาให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เรียนรู้เต็มตามศักยภาพ จำเป็นต้องประเมิน การเรียนรู้ วัตถุประสงค์ของการประเมินการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มี 3 ประการ (วรรณแสง ประทีปทอง, 2556) ได้แก่ 1) การประเมินเพื่อการเรียนรู้ (assessment for learning) เป็นการประเมินเพื่อวินิจฉัยปัญหา การเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ปรับปรุงวิธีการเรียนรู้ หรือวิธีการทำงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์เพื่อพัฒนานักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นรายบุคคล แนวคิดสำคัญของการประเมินเพื่อการเรียนรู้ คือ การประเมินในห้องเรียนขณะที่จัดการเรียนการสอน ครูและนักเรียนมีปฏิสัมพันธ์กันสูง ผ่านคำถามให้คิด ฟัง และให้คำตอบเพื่อสะท้อนความคิดออกมา การประเมินตามแนวทางนี้เป็นการประเมินความก้าวหน้า (formative assessment) 2) การประเมินขณะเรียนรู้ (assessment as learning) เป็นการรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับ การเรียนของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในขณะที่เรียนเพื่อช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ตระหนักในการเรียนรู้ของตนเอง การประเมินเกิดขึ้น เมื่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์ประเมินตนเองว่าเขารู้อะไร เขาทำอะไรได้ และใช้การประเมินเพื่อการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ การให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ออกแบบแผนการเรียนรู้และกลยุทธ์ในการเรียนรู้จะช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์พัฒนาการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง การประเมินตามแนวทางนี้เป็นการประเมินความก้าวหน้า (formative assessment) ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง 3) การประเมินผลการเรียนรู้ (assessment of learning) เป็นการประเมินเพื่อตัดสินผลการเรียนรู้ ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ว่าเกิดการเรียนรู้บรรลุตามมาตรฐานของหลักสูตรเพียงใดโดยผู้สอนเป็นผู้มีบทบาทหลักในการประเมินการประเมินตามแนวทางนี้เป็นการประเมินสรุปผลรวม (summative assessment) Bergsmann, et al. (2015) กล่าวว่า การวัดและประเมินผลฐานสมรรถนะเน้นการใช้การประเมินตามสภาพจริง จากสิ่งที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้ปฏิบัติจริงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เช่น การประเมินจากการปฏิบัติ (Performance Assessment) หรือการประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio assessment) รวมถึงการประเมินตนเอง (self-

assessment) และการประเมินโดยเพื่อน (peer assessment) การวัดและ ประเมินผลที่ใช้ สถานการณ์เป็นฐาน เพื่อให้บริบทการวัดและประเมินเป็นสภาพจริงมากขึ้น เช่น อาจเตรียม บริบท เป็นข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว สถานการณ์จำลอง หรือสถานการณ์เสมือนจริงในคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถประเมินได้หลายประเด็นในสถานการณ์เดียวกัน การประเมินไปตามลำดับขั้นของ สมรรถนะ ที่กำหนด หากไม่ผ่านจะต้องได้รับการซ่อมเสริมจนกระทั่งผ่านจึงจะก้าวไปสู่ลำดับขั้นต่อไป สำหรับการรายงานผลนั้นเป็นการใช้ข้อมูลพัฒนาการและความสามารถของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ตามลำดับขั้นที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทำได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับ Mohammed, Meriem and Sanir (2017) ได้แสดงความเห็นว่าCompetency Based Assessment (CBA) เป็นการวัดความสามารถของนักศึกษาเทียบกับมาตรฐานของประสิทธิภาพเป็นกระบวนการรวบรวม หลักฐานเพื่อวิเคราะห์ความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนในระดับอุดมศึกษาการประเมินตาม ความสามารถให้ความสำคัญกับผลการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงหลักสูตรรายวิชา การที่ ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน ในการประเมินผลที่เน้นการปฏิบัติ (performance based assessment) เน้นที่กระบวนการเรียนรู้และการปฏิบัติ ซึ่งมักจะประเมินทักษะ 4 ด้าน (สุจิตรา ปทุม ลังการ์, 2552) คือ 1) ทักษะตามภาระงาน (task skills) ความสามารถในการปฏิบัติภาระงานแต่ละ ขึ้น 2) ทักษะการจัดการ (task management skills) ความสามารถในการจัดการกับภาระงาน และ กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติภายใต้งานนั้น ๆ 3) ทักษะในการคาดการณ์อุปสรรคปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (contingency skills) การประเมินทักษะใช้ได้ดีโดยกำหนดสถานการณ์จำลอง 4) ทักษะตามบทบาท และงานที่รับผิดชอบและสภาพแวดล้อม (job/role environment) รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น

การประเมินผลฐานสมรรถนะ (Competency-Based Assessment: CBA) เปิด โอกาสให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เรียนรู้ตามความสนใจ ความถนัด และก้าวหน้าไปตาม ความสามารถของตนโดยมีเป้าหมายให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์เกิดสมรรถนะหลักที่จำเป็นสำหรับ การทำงานแก้ปัญหา และ ดำรงชีวิต หลักสูตรฐานสมรรถนะ (Competency-Based Curriculum: CBC) ลักษณะสำคัญของหลักสูตร ฐานสมรรถนะเป็นหลักสูตรที่ยึดความสามารถของนักศึกษาฝึก ประสบการณ์เป็นหลัก การออกแบบหลักสูตรตามแนวคิดนี้จะมี การกำหนดเกณฑ์ความสามารถที่ นักศึกษาฝึกประสบการณ์มีทักษะและความสามารถในด้านต่าง ๆ ตามที่ต้องการ เป็นหลักสูตรที่ไม่ได้ มุ่งเรื่องความรู้หรือเนื้อหาวิชาที่อาจมีความเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาแต่จะมุ่งพัฒนาในด้านทักษะ ความสามารถเจตคติและค่านิยมอันจะมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันและอนาคตของนักศึกษาฝึก ประสบการณ์ในอนาคต ฐานสมรรถนะหลักประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต และการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ การจัดการ (Self-Management: SM) การสื่อสาร (Communication: CM) การรวมพลัง ทำงานเป็นทีม (Collaboration in Teamwork: CT) การคิด

ชั้นสูง (Higher Order Thinking: HOT) และ การเป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง (Active Citizen: AC) ซึ่งจะ
เป็นแกนหลักในการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาการศึกษาฝึกประสบการณ์ในหลักสูตรฐานสมรรถนะ

จากที่กล่าวมาข้างต้นการวัดและประเมินผล หมายถึง การดำเนินงานการวัดและ
ประเมินผลการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการจัดการเรียนการสอนที่เน้นนักศึกษาฝึก
ประสบการณ์เป็นสำคัญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านักศึกษาฝึกประสบการณ์มีคุณสมบัติหรือเกิด
พฤติกรรมที่พึงประสงค์ตรง ตรงตามวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอนที่กำหนดไว้หรือไม่ โดย
กระบวนการวัดและประเมินผลนี้จะทำให้ได้ข้อมูลจากการจัดการเรียนการสอน เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์
และตัดสินใจว่าการเรียนการสอน ดังกล่าวนั้นบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด

จะเห็นได้ว่าการประเมินผลการเรียนรู้ตามสภาพจริงต้องใช้วิธีการที่หลากหลาย มิได้จำกัด
อยู่แต่เฉพาะการประเมินโดยใช้แฟ้มผลงานเท่านั้น หรือกล่าวได้ว่าการประเมินโดยใช้แฟ้มผลงานเป็น
เพียงส่วนหนึ่งของการประเมินตามสภาพจริง และควรเข้าใจว่าการประเมินตามสภาพจริงให้
ความสำคัญกับ การประเมินผลการเรียนรู้ที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับจัดการเรียนรู้ ดังนั้นการประเมิน
จากการปฏิบัติงาน จึงเป็นหัวใจของการประเมินตามสภาพจริง หลักฐานหรือร่องรอยของการ
ปฏิบัติงาน รวมทั้งบันทึกความรู้สึกรู้คิดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ฯลฯ ที่รวบรวมไว้ ซึ่งเรียกว่า
แฟ้มผลงาน จึงเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญของการประเมินตามสภาพจริงในการวัดและประเมินผลการ
เรียนรู้ที่สะท้อนถึงความสามารถจริงของนักศึกษาฝึกประสบการณ์นั้น จะเห็นได้ว่าการวัดและ
ประเมินผลภาคปฏิบัติด้านความสามารถ และโดยใช้แฟ้มผลงานมีความสำคัญยิ่ง ซึ่งข้อมูลที่นำมาใช้
ในการประเมินต้องมาจากแหล่งที่หลากหลาย เช่น จากผลงานการทำโครงการ ฝึกประสบการณ์
วิชาชีพ จากการสังเกต จากการสัมภาษณ์ จากการสอบในลักษณะต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยศิลปากร (2022) ได้กำหนดแบบฟอร์มการประเมินผลฝึกประสบการณ์
วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยศิลปากร
ซึ่งรายละเอียดการประเมินประกอบด้วย 1) มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย 2) ปฏิบัติงาน
ถูกต้องครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย 3) มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติและต่อหน่วยงาน 4) มีมนุษย
สัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น 5) มีกิริยาจาเหมาะสมควรกับบุคคลและกาลเทศะ 6) ปฏิบัติตน
ถูกต้องตามระเบียบข้อบังคับของสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 7) มีความตรงต่อเวลา 8) มีความ
เพียรพยายาม ขยัน และอดทน 9) แต่งกายเหมาะสม 10) มีการบันทึกผลของการฝึกประสบการณ์
วิชาชีพอย่างสม่ำเสมอ

Frazier (2010) ได้กล่าวว่าผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพต้องการข้อเสนอแนะ และข้อติ
ชมจากสถานประกอบการ เพราะสิ่งนี้จะช่วยให้พวกเขาเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (True,
2010, p. 14) นายจ้างหรือสถานประกอบการควรตรวจสอบเป็นระยะ ๆ กับผู้ฝึกประสบการณ์
วิชาชีพ และเมื่อสิ้นสุดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ให้จัดการทำการประเมินอย่างเป็นทางการ โดย

แบบฟอร์มการประเมินทั้ง 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 – 5 ที่จัดทำโดยผู้ประสานงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของโรงเรียน นายจ้างควรขอคำติชมจากผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อช่วยให้นายจ้าง หรือสถานประกอบการปรับเปลี่ยนโปรแกรม และการพัฒนาโปรแกรมครั้งต่อไปให้ดีขึ้น ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการเรียนรู้ 2) ทักษะการอ่าน การเขียน และทักษะคอมพิวเตอร์ 3) ทักษะการฟัง และการสื่อสาร 4) ทักษะการแก้ปัญหาและความคิดสร้างสรรค์ 5) ความเชี่ยวชาญและทักษะการพัฒนาวิชาชีพ 6) ทักษะการทำงานเป็นทีม 7) ทักษะการเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 8) ทศนคติในการทำงาน

2.4.5.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ

การประเมินผลในชั้นเรียนมักเน้นวัดความรู้และความเข้าใจของเนื้อหาวิชาการ ในขณะที่การประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติมุ่งเน้นที่การวัดทักษะปฏิบัติและการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง ดังนั้นถึงแม้ว่าทั้งสองจะมีเป้าหมายเดียวกันคือการตรวจสอบว่าผู้เรียนได้รับความรู้และทักษะตามที่กำหนด แต่วิธีการและบริบทของการประเมินอาจมีความแตกต่างกัน

แนวคิดของการประเมินในชั้นเรียน (Classroom Assessment)

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ในชั้นเรียน (Classroom Assessment) เป็นกระบวนการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ ตีความ บันทึกข้อมูลที่ได้จากการวัดและประเมินทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยการดำเนินการ ดังกล่าวเกิดขึ้นตลอดระยะเวลาของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ นับตั้งแต่ก่อน ระหว่างและหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยใช้เครื่องมือที่หลากหลายเหมาะสมกับวัยของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ หรือผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความสอดคล้องและเหมาะสมกับพฤติกรรมที่ต้องการวัด นำผลที่ได้มาตีค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดในตัวชี้วัดของมาตรฐานสาระการเรียนรู้ของหลักสูตร ข้อมูลที่ได้นี้นำไปใช้ในการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้า จุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุงแก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ การตัดสินผลการเรียนรู้รวบยอดในเรื่อง หรือหน่วยการเรียนรู้ หรือในรายวิชา และการวางแผนออกแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู (P., 2017) กล่าวถึง การประเมินในชั้นเรียน ที่มีวัตถุประสงค์สำคัญในการมองหาคุณค่าของการจัดการศึกษาเป็นกระบวนการที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่กำลังดำเนินอยู่ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่กระทำเพิ่มขึ้นเมื่อจบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เท่านั้น จุดมุ่งหมายของการประเมินในชั้นเรียน คือ การทำความเข้าใจอย่างต่อเนื่องกับการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์และการปรับปรุงการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ให้ดีขึ้น การประเมินในชั้นเรียนจึงต้องการ (1) วัดผลลัพธ์จากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ (measures of results), (2) ประเมิน กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ (evaluation of the processes that lead to the results), และ (3) เน้นการสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ (a commitment to promote change for the better) การประเมินในชั้นเรียนที่มีลักษณะสำคัญที่ออกแบบมาเพื่อช่วยครูได้ค้นคว้าว่าอะไรคือ สิ่งที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เรียนรู้ในชั้นเรียนและนักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เรียนรู้อย่างไร (ณัฐ สิทธิกร & งาม อัจ นัยพัฒน์, 2018)กล่าวเสนอแนะ ผลการวิจัยว่าการใช้รูปแบบการคิดของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในชั้นเรียนเป็นแนวทางหนึ่งในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะ การคิดแก้ปัญหาเสริมสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อกระบวนการเรียนรู้ที่ยั่งยืนของนักศึกษาฝึกประสบการณ์

เทคนิคการประเมินเพื่อการเรียนรู้ในชั้นเรียน

การประเมินระหว่างเรียน (Formative assessment) นั้น ผู้สอนสามารถนำเทคนิควิธีมาใช้ เช่น การสังเกต การอภิปราย การสัมภาษณ์ การบันทึกเหตุการณ์ การใช้แบบตรวจสอบรายการ ซึ่งเทคนิควิธีการเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้สอนสามารถพัฒนาขึ้นได้ด้วยตนเอง โดยใช้หลักที่ว่าเทคนิควิธีการใดที่จะช่วยทำให้ผู้สอนได้เข้าใจถึงกระบวนการ การเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้ชัดเจน ก็เป็นเทคนิควิธีการที่ผู้สอนควรเลือกใช้ เพราะจะทำให้ผู้สอน เกิดการเรียนรู้ที่จะพัฒนานักศึกษาฝึก

ประสบการณ์ได้ตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ทั้งนี้เทคนิคประเมินเพื่อการเรียนรู้ที่สำคัญ พบว่าถูกนำมาใช้มากกับการจัดการเรียนรู้ของผู้สอน ดังนี้

เทคนิคที่ 1: การใช้ข้อตกลงระหว่างผู้สอนและนักศึกษาฝึกประสบการณ์ (Learning contract) เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่าง ผู้สอนกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในคาบแรกและในช่วงเวลาของการจัดการเรียนรู้ว่าจะเรียนอะไรและจะใช้การประเมินอย่างไรเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์โดยเป็นวิธีการที่ยืดหยุ่นและสามารถมีการต่อรองกันได้ระหว่างผู้สอนกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ โดยยึดเป้าหมายของการเรียนเป็นสำคัญสิ่งที่ควรบันทึกไว้ในข้อตกลง ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเรียน เกณฑ์การประเมินหนังสือ/ตำราเรียน/เอกสารที่ใช้ในการเรียนรู้ ระยะเวลา และการทำบันทึกข้อตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร

เทคนิคที่ 2: การสังเกต (Observation) เป็นการประเมินที่ผู้สอนได้บันทึกหรือเขียนบรรยายถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยมีข้อมูลที่เก็บรวบรวม 2 ประเภท คือ (1) แนวทางเชิงปริมาณ คือ การสังเกตพฤติกรรมในห้องเรียนอย่างเป็นระบบ โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมที่มีการกำหนดประเด็นในการสังเกตพฤติกรรมในห้องเรียนไว้ล่วงหน้าก่อนการสังเกตพฤติกรรม และ (2) แนวทางเชิงคุณภาพ คือการสังเกตพฤติกรรมในห้องเรียนที่เน้นการบรรยายเหตุการณ์ และบริบททางสังคมในห้องเรียน การสังเกตทั้ง 2 ประเภทนี้เป็นแนวทางในการประเมินที่มีประสิทธิภาพและผู้สอน สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ได้ วิธีการให้คะแนนมีหลายประเภทที่สัมพันธ์กับกลวิธีการประเมิน ได้แก่ แบบตรวจสอบรายการ (checklist) มาตรฐานประมาณค่า (rating scale) การเขียนอนุทิน ซึ่งการใช้กลวิธีเหล่านี้จะ ทำให้ได้ข้อมูลที่ได้รับการสังเกต มีความเป็นระบบมากขึ้น

เทคนิคที่ 3: การตั้งคำถาม (Questioning) ใช้โดยทั่วไปในห้องเรียนซึ่งนักทฤษฎีได้แบ่งคำถามออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ คำถามขั้นต้น คือ คำถามที่ครูตั้งขึ้นเพื่อถามความรู้ที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้เรียนผ่านมาแล้ว คำถามขั้นสูง คือ คำถามที่ครูต้องการให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้ใช้ทักษะการคิดวิเคราะห์เพื่อตอบคำถาม ซึ่งในการตอบคำถามนั้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์ต้อง สามารถสร้างแนวคิดจากข้อมูลที่ได้จากการเรียนรู้ ประโยชน์ของการใช้คำถามในห้องเรียนโดยครู คือ คำถามจะช่วย กระตุ้นความสนใจของนักศึกษาฝึกประสบการณ์และทำให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นในการหาคำตอบทำให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ให้ความสนใจในสิ่งที่ ครูพูด และมีส่วนร่วมในการเรียนมากขึ้น สำหรับการถามคำถามในระดับสูงจะต้องการกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คิดและขยาย ความรู้ความเข้าใจนักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้คิดและเรียบเรียงคำตอบของนักศึกษาฝึกประสบการณ์บางครั้งครูสามารถให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์มารวมเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก่อนตอบคำถามหรือ ครูช่วยให้แนวทางในลักษณะของการเสริมต่อความรู้ให้กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์

เทคนิคที่ 4: การประเมินตนเองและการประเมินโดยเพื่อน (Self and Peer Assessment) เป็นการประเมินที่สามารถนำไปใช้ร่วมกับการประเมินโดยผู้สอน นักศึกษาฝึกประสบการณ์จะเป็นผู้สะท้อนว่าตนเองได้อะไรจากการเรียน มีสิ่งใดที่ควรพัฒนาต่อไป ทำให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์สามารถตรวจสอบการเรียนรู้ของตนเองและพัฒนาความสามารถในการตัดสินใจและประเมินงานของตนเองและเพื่อนรวมไปถึงการได้รู้จุดเด่นจุดด้อยในการทำงานและนำจุดด้อยของตนเองมาพัฒนาในการเรียนรู้ได้ต่อไป ซึ่งจะทำให้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์เกิดความภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) ยอมรับที่จะพัฒนาตน

เทคนิคที่ 5: การบันทึกการเรียนรู้ (Learning Journal) นักศึกษาฝึกประสบการณ์นำความรู้ความคิดที่ได้จากการทำใบงาน แบบฝึกหัด มาเขียนสะท้อนคิดแบบไม่มีโครงสร้างและเป็นการเขียนสะท้อนคิดจากการเรียนรู้ของแต่ละคน ทำให้ผู้สอนรู้ถึงความคิด ความรู้สึกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ซึ่งมีวิธีการเขียนหลายรูปแบบ เช่น การจดบันทึก คือ นักศึกษาฝึกประสบการณ์บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในห้องเรียน การเขียนบันทึกประจำวัน คือ นักศึกษาฝึกประสบการณ์เขียนบันทึกความรู้สึที่ได้จากการเรียนในห้องเรียน และการเขียนสะท้อนคิด คือนักศึกษาฝึกประสบการณ์เขียนแสดงความรู้ที่ได้จากการบันทึกการเรียนรู้ว่า เรียนรู้อะไร เรียนรู้อย่างไร และเรียนรู้ที่จะนำไปใช้อย่างไร ซึ่งประโยชน์ของวิธีการใช้การบันทึกการเรียนรู้ (Learning Journal) คือนักศึกษาฝึกประสบการณ์สามารถ ติดตามพัฒนาการของตนเองทำให้แนวคิดของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ มีความชัดเจนมากขึ้นและสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับองค์ความรู้ใหม่ ผู้สอนคอยช่วยเหลือ นักศึกษาฝึกประสบการณ์เกี่ยวกับการเขียนบันทึกประสบการณ์ที่มีประโยชน์ต่อการเรียน การวิเคราะห์การเรียนรู้จากการตั้งคำถามของตนเองและการหาคำตอบจากคำถามเหล่านั้น

เทคนิคที่ 6: การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นการให้ผลการประเมินกลับไปหา นักศึกษาฝึกประสบการณ์หรือผู้ถูกประเมินเพื่อนำผลการประเมินในไปปรับปรุงและพัฒนาตนเอง การให้ผลการประเมินย้อนกลับสู่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาหรืออาจเกิดผลกระทบต่อการพัฒนาเช่นกัน ผู้ประเมินควรต้องศึกษารูปแบบการให้ผลการประเมินย้อนกลับสู่นักศึกษาฝึกประสบการณ์เพื่อประสิทธิภาพของการพัฒนา การจำแนกการให้ข้อมูลย้อนกลับมี 3 รูปแบบ คือ 1) การให้ข้อมูลย้อนกลับโดยสร้างแรงจูงใจ (Motivational feedback) เป็นการสร้างแรงจูงใจเชิงบวก เช่น การให้คำชม การให้รางวัล การให้เกรดที่ดี การให้คำแนะนำเชิงบวก 2) การให้ผลการประเมิน (Evaluative feedback) โดยการให้เกรด หรือคะแนน ในการทำงานที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้รู้การทำงานของตนเองในปัจจุบันเพื่อการปรับปรุง และ 3) การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นข้อเรียนรู้ (Learning feedback) ซึ่งรูปแบบนี้นักศึกษาฝึกประสบการณ์จะรู้วิธีการปรับปรุงการเรียนรู้เพื่อไปสู่เป้าหมาย โดยครูให้คำแนะนำ วิธีการให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์

สามารถปรับปรุงงานให้ดีขึ้น รวมทั้งกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์กระตือรือร้นในการเรียนโดยผ่านการคิดและการตัดสินใจใน คำแนะนำเหล่านั้น

หลักในการเลือกใช้เทคนิคการประเมิน Herman, Aschbacher and Winters (1992) อ้างถึงใน (Berry, 2008) ได้กล่าวถึงแนวทางการเลือกวิธีการประเมินที่เหมาะสม ดังนี้ 1) เทคนิคนั้นต้องสอดคล้องกับจุดประสงค์รายวิชา ทั้งนี้เพราะความสอดคล้องดังกล่าวจะนำมาซึ่งผลการประเมินที่ชัดเจน 2) เทคนิคการประเมินต้องแสดงถึงเนื้อหาและทักษะที่ผู้สอนคาดหวังให้เกิดกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ 3) เทคนิคในการประเมินจะต้องช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้สามารถแสดงสมรรถภาพและความก้าวหน้าของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ออกมา เพื่อผลการประเมินนั้นจะสะท้อนถึงความสามารถที่แท้จริงของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ 4) เทคนิคในการประเมินต้องสามารถใช้ได้จริงและสัมพันธ์กับประสบการณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ 5) เทคนิคในการประเมินควรจะสนับสนุนแนวทางการบูรณาการระหว่างวิชา และ 6) เทคนิคในการประเมินต้องมีโครงสร้างที่ แสดงถึงการวัดจุดประสงค์ของการเรียนรู้ การเลือกใช้เทคนิคการประเมินเพื่อการเรียนรู้นั้นสำคัญยิ่งที่ผู้สอนเข้าใจในเทคนิคต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ อย่างมีประสิทธิภาพให้ผลของการประเมินการเรียนรู้ที่ชัดเจน เกิดการยอมรับนำไปพัฒนาต่อทั้งผู้สอน ซึ่งสามารถนำไปปรับการจัดการเรียนรู้และนักศึกษาฝึกประสบการณ์นำไปพัฒนาการเรียนรู้อของตนเองเพื่อให้ผ่านจุดประสงค์การเรียนรู้ในรายวิชาเพื่อการต่อยอดต่อไป

แนวการประเมิน (Assessment Approaches) สำคัญ คือ 1) การประเมินผลของการเรียนรู้ (Assessment of Learning : AoL) เป็นกระบวนการประเมินที่นำผลมาใช้ในการตัดสินสรุปผลการเรียนรู้ (Summative assessment) ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สิ้นสุดลง 2) การประเมินเพื่อการเรียนรู้ (Assessment for Learning : AfL) และ 3) การประเมินขณะการเรียนรู้ (Assessment as Learning : AaL) เป็นกระบวนการประเมินที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุงซึ่งเกิดขึ้นระหว่างการเรียนรู้ที่ยังไม่สิ้นสุดลง (Formative assessment) ทั้งก่อนและระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การประเมินดังกล่าวจะให้สารสนเทศที่แสดงถึงความรู้ ความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา สร้างสรรค์นวัตกรรม การให้ความร่วมมือการทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำ การสื่อสาร รู้เท่าทันสื่อ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และการปฏิบัติตนเพื่อการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ การประเมินเพื่อการเรียนรู้นั้นผู้สอนรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิควิธีการต่าง ๆ คือ การสร้างข้อตกลงระหว่างผู้สอนและนักศึกษาฝึกประสบการณ์ (Learning Contract) การตั้งคำถาม (Questioning) การสังเกต (Observation) การบันทึกการเรียนรู้ (Learning Journal) การประเมินตนเองและการประเมินโดยเพื่อน (Self and Peer Assessment) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) สารสนเทศที่ได้จากเทคนิคเหล่านี้ผู้สอนจะให้ผล แก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ และการปรับปรุงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ของผู้สอนที่

จะช่วยนักศึกษาฝึกประสบการณ์ให้เรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น การประเมินเพื่อการเรียนรู้นำมาใช้เพื่อประโยชน์สำหรับการเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในชั้นเรียนให้การเรียนรู้ถูกพัฒนาขึ้น มีจุดเน้นที่เป็นการประเมินเพื่อการพัฒนาหรือปรับปรุง (Formative) กระบวนการจัดการเรียนรู้เป็นสำคัญ

จิตณรงค์ เอี่ยมสำอางค์ (2559) กล่าวว่า การประเมินในชั้นเรียนถือเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา และให้นักศึกษามีส่วนร่วมในเรื่องที่ตนเองสนใจจะศึกษาอย่างเป็นระบบ ซึ่งการประเมินในชั้นเรียนมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างหลากหลาย ทั้งเพื่อใช้ในการตรวจสอบความรู้ ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ระหว่างกระบวนการเรียนการสอน ซึ่งผลการประเมินไปสู่การพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอนของครูตลอดจนพัฒนาและสนับสนุนให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นผู้รู้คิดกำกับติดตามและประเมินการเรียนรู้ ของตนเองอย่างต่อเนื่อง

2.4.5.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

การประเมินผลเป็นกิจกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน การทำงานของพนักงานจะทำให้เกิดการพัฒนามีคุณภาพได้ยาก หากไม่มีการประเมินผลและการประเมินผลที่ดีจะต้องมีหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ และเพื่อให้เกิดการยอมรับของพนักงานใน องค์กร ดังนั้นการปฏิบัติงานทุกอย่างจะมีประสิทธิภาพดีถ้ามีการประเมินผลที่ดีด้วยกันการประเมินผลจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้มองเห็นภาพว่าการทำงานที่เราได้วางแผนเอาไว้ นั้น บรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด หากเราไม่ประเมินผลสำเร็จสิ่งที่ได้วางแผนไว้จะไม่เกิดประโยชน์อันใด ซึ่งจะได้กล่าวถึงรายละเอียดของการประเมินผลต่อไป

ความหมายของการประเมินผล

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบ (Systematic Process) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้น เพื่อทำการวัดคุณค่าของบุคคลในการปฏิบัติงานภายในช่วงระยะเวลาที่กำหนดว่าเหมาะสมกับมาตรฐานที่กำหนด และรายได้ที่บุคคลได้รับจากองค์กรหรือไม่ ตลอดจนใช้ประกอบการพิจารณาศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน (ณัฐพันธุ์ เจริญพันธ์, 2547)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นกระบวนการของการตัดสินใจ การวินิจฉัย การตีราคาสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์ โดยอาศัยความยุติธรรม (Value Judgment) (บรรยงค์ ไตจินดา, 2543, หน้า 216)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็น

ระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชฌุกร, 2546, หน้า 12

กล่าวโดยสรุป คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการพิจารณาผลการทำงานของพนักงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ โดยการเปรียบเทียบการทำงานของแต่ละบุคคลกับเกณฑ์มาตรฐานงานขององค์กร รวมถึงการเปรียบเทียบผลการทำงานของบุคคลนั้น ๆ กับ พนักงานคนอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรต่อไป

หลักการของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลอาจมีข้อบกพร่องหลักการที่ดีที่จะช่วยลดข้อผิดพลาดได้คือ

1) การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน ซึ่งหมายถึงความเชื่อมั่นได้ในผลการประเมิน (Reliability) เช่น ผู้ประเมินถึงแม้จะทำการประเมินหลายๆ ครั้ง หรือจะใช้ผู้ประเมินหลายคนก็ยังคงได้ผลการประเมินเช่นเดิม นั้นแสดงว่ามีความคงเส้นคงวา เชื่อมั่นได้ เสมือนกับการวัดความยาวของเชือกเส้นหนึ่ง ควรได้ผลเช่นเดิมไม่ว่าจะวัดโดยผู้ ประเมินคนใดหรือจะวัดกี่ครั้งก็ตาม

2) การประเมินผลการปฏิบัติงานต้องมีเครื่องมือหลักช่วยในการประเมิน ซึ่งปัจจุบันก็ได้มีเครื่องมือแบบใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการประเมินมากขึ้น เช่น เรื่องของ บาลานซ์ สกอร์ การ์ด (Balance Score Card) เป็นต้น

3) การแต่งตั้งผู้ทำหน้าที่ประเมินการปฏิบัติงานจะต้องคัดเลือกให้เหมาะสม เพราะโดยทั่วไปผู้ที่พิจารณาจะมีลักษณะอย่างไร ผลการพิจารณามักจะแสดงลักษณะของผู้ที่ออกมา ถ้าผู้พิจารณาชอบสิ่งใดก็มักจะถือเอาสิ่งนั้นดี และถือว่าสิ่งที่ไม่ชอบเป็นของไม่ดีจึงเป็นการพิจารณาในทัศนะแคบ ในบางองค์กรมักใช้ผู้พิจารณา 2 คน คือ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง และ ผู้บังคับบัญชาของฝ่ายนั้น ๆ การพิจารณาสองครั้งนี้ เพื่อให้การพิจารณาดำเนินไปอย่างรอบคอบ และเพื่อให้ผู้บริหารชั้นสูงให้ความสนใจต่อผู้น้อย

4) บุคคลผู้ประเมินควรมีความเข้าใจในหลักการ วัตถุประสงค์ และวิธีการ หากมีการร่วมกันพิจารณาควรร่วมปรึกษาหารือกันเสียก่อนว่าจะดำเนินการกันอย่างไร เพื่อให้วิธีการ เป็นไปในแนวเดียวกัน การเรียนรู้หลักการก่อนที่จะพิจารณานั้น ถึงแม้จะมีข้อผิดพลาดในเวลา ต่อมาแต่ก็แสดงให้เห็นว่าผู้นั้นเป็นผู้ที่มีความสนใจและเอาใจใส่ดี

5) พึงระลึกเสมอว่าการพิจารณาจะมีผลโดยตรงต่อความรู้สึกของพนักงาน การพิจารณาจะใช้วิธีการใดก็แล้วแต่ ไม่ใช่ประเด็นสำคัญเท่ากับว่า การพิจารณานั้นต้องให้ความยุติธรรม เพราะความยุติธรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความรู้สึกที่ดีทำให้เกิดความพึงพอใจ

6) วิธีการหรือข้อเสนอแนะใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาควรจะนำมาใช้เพื่อทำให้การพิจารณาถูกต้องมากขึ้นอย่างน้อยผู้ทำหน้าที่ในการประเมินจะต้องมีความสังเกตในตัวพนักงานอย่างเพียงพอเพื่อจะได้เรียนรู้พฤติกรรมของพนักงานนั้นโดยตลอด กล่าวอย่างง่าย จะต้องรวบรวมหลักฐานและปัจจัยต่าง ๆ มาประกอบการพิจารณาให้มากที่สุด

7) ผู้พิจารณาจะต้องจัดความรู้สึกที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับพนักงานนั้น หมายถึงการพยายามลดอคติหรือความโน้มเอียงที่อาจเกิดขึ้นนั่นเอง โดยให้ยึดตามหลักเกณฑ์ที่ได้ตั้งเอาไว้อย่างสมเหตุสมผลแล้ว

เทคนิควิธีการประเมินผล

1) วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วนหรือขีดขนาด (Graphic Rating Scale)

วิธีนี้เป็นวิธีดั้งเดิมที่ยังคงนิยมใช้กันอยู่มาก เป็นการกำหนดคุณสมบัติต่าง ๆ ไว้บนมาตราส่วนเริ่มจากซ้ายสุดไปหาขวาสุด ในแต่ละช่องจะมีให้เลือกว่าคุณสมบัติของพนักงานอยู่ในระดับใดจากน้อยไปหามากสิ่งที่เป็นปัญหาคือจะเลือกคุณสมบัติอย่างไรมาใส่ไว้ในแต่ละงาน เพราะงานแต่ละประเภทต้องการคุณสมบัติที่แตกต่างกันโดยทั่วไปเราจึงต้องแบ่งลักษณะงานก่อน เช่น งานลักษณะปฏิบัติ กับ งานบริหาร หากเป็นงานปฏิบัติเราจะพิจารณาจากปริมาณ และ คุณภาพของผลงานเกี่ยวกับความรู้ในงาน ความขยัน ความคิดสร้างสรรค์ ความร่วมมือ เป็นต้น แต่งานบริหาร จะพิจารณาจากความเป็นผู้นำ ความสามารถในการวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

2) วิธีการประเมินแบบตรวจสอบรายการ (CheckList) เป็นการประเมินจากรายการคุณสมบัติของพนักงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 แบบถ่วงน้ำหนัก (Weight Checklist) ในการประเมินแบบนี้ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่อธิบายถึงลักษณะเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานตามหัวข้อที่กำหนดไว้ และมีการกำหนดคะแนนจากน้อยไปหามาก โดยผู้ประเมินจะทำเครื่องหมายลงในข้อ ที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้รับการประเมินมากที่สุด แล้วนำคะแนนในหัวข้อต่าง ๆ มารวมกันใน บางครั้งอาจกำหนดน้ำหนักคะแนนพิเศษถ่วงเป็นตัวคูณทำให้พฤติกรรมหรือปัจจัยบางข้อมีค่า คะแนนมากน้อย แตกต่างจากปัจจัยอื่น ๆ

2.2 แบบบังคับให้เลือก (Force Choices) วิธีนี้มีหลักการเช่นเดียวกับแบบ ถ่วงน้ำหนัก แต่มีข้อแตกต่างอยู่ที่ว่าการประเมินแบบนี้จะกำหนดข้อความหลาย ๆ ชุด ชุดละ 4 ข้อความหรือมากกว่าข้อความทั้ง 4 ข้อจะมีลักษณะที่เป็นไปในแง่บวก 2 ข้อความ และในลบ 2 ข้อความ

3) วิธีแบ่งชั้น (Grading)

วิธีนี้จะมีการกำหนดคุณลักษณะของพนักงานที่จะประเมิน แล้วอธิบายคำจำกัดความของแต่ละคุณลักษณะไว้อย่างชัดเจนเช่นความอดุสาหะพากเพียรการรู้จักตัดสินใจการปรับตัว เป็นต้น

แล้วแบ่งชั้นคุณลักษณะแต่ละอย่างโดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 ชั้น เช่น ดีมาก ปานกลาง ต้องปรับปรุง บางแห่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ถึง 5 และให้คำจำกัดความแต่ละชั้นว่าเป็นอย่างไร การประเมินวิธีนี้คล้ายคลึงกับการประเมินวิธีให้คะแนนตามมาตราส่วนหรือขีดขนาด

4) วิธีการประเมินตามค่าคะแนน (Point Rating)

เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล ตามรายการหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง เช่น รายการเกี่ยวกับคุณภาพและปริมาณงานที่ทำสำเร็จ ความอุตสาหะความคิดริเริ่มความฉับไวในการแก้ปัญหาและตัดสินใจด้วยตนเอง เป็นต้น โดยผู้ประเมินจะให้คะแนนในแต่ละรายการของแบบประเมินของพนักงานแต่ละคนให้มีคะแนนรวมทั้งหมดทุกรายการเท่ากับ 100 คะแนนกล่าวคือถ้าพนักงานผู้ใดปฏิบัติงานได้ดีก็จะมีคะแนนสูงกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ค่อยดี เช่นเดียวกับการให้คะแนนสอบไล่แบบอัตนัยนั่นเอง สำหรับวิธีที่ 1 ถึง วิธีที่ 4 เป็นการประเมินผลแบบรายบุคคล โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานและจากคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพของบุคคล

5) การจัดลำดับที่ (Ranking)

วิธีนี้ผู้ประเมินจะถูกกำหนดให้ทำการประเมินออกมาว่าพนักงานผู้ใดเป็นบุคคลที่ทำงานได้ดีที่สุด เรื่อยไปจนถึงลำดับล่าสุด วิธีนี้จะพิจารณาคูสมบัติโดยรวม เป็นวิธีที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และปฏิบัติ แต่เหมาะสำหรับกลุ่มคนที่มีจำนวนไม่มาก หากมีขนาดของกลุ่มมากเกินไปจะทำให้กลายเป็นเรื่องยากในทางปฏิบัติ ไม่ควรเกิน 20 คน

6) แบบเปรียบเทียบรายบุคคล (Comparison)

วิธีนี้เป็นการพยายามเปรียบเทียบพนักงานแต่ละคนกับคนอื่น ที่ทำงานประเภทเดียวกันแล้วจัดเรียงลำดับ ตามลำดับจนครบทุกคนในการเปรียบเทียบเพื่อจัดเรียงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพในงานความคิดริเริ่ม บุคลิกภาพบางคนอาจดีเด่นในบางเรื่องก็ต้องคิดคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคน แล้วจึงจัดอันดับ การจัดอันดับคนในกลุ่มเช่นนี้มีข้อพึงระวังในการเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น เพราะเปรียบเทียบกันไม่ได้หากกลุ่มแตกต่างกันมาก หรือคนในแต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกัน

7) การจับคู่เปรียบเทียบ (Paired Comparison)

วิธีนี้เป็นวิธีที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยให้วิธีการจัดลำดับที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในแง่ของความสะดวกและความถูกต้อง กล่าวคือในขั้นแรกจะมีการแยกชื่อพนักงานที่จะถูกประเมิน ออกจากกันโดยบันทึกในแบบฟอร์มแต่ละแผ่นแล้วนำมาเปรียบเทียบกันเป็นคู่ ๆ ก็จะสามารถ จัดลำดับได้

8) แบบกระจายเป็นกลุ่ม (Force Distribution)

การประเมินบางวิธีเปิดโอกาสให้หัวหน้างานใช้ความคิดเห็นส่วนตัวในการประเมิน แต่วิธีนี้เป็น การป้องกันไม่ให้เกิดความลำเอียงนั้น คือ จะต้องกระจายคุณสมบัติของพนักงานในลักษณะของ การกระจายปกติ โดยกลุ่มบุคคลที่ถูกนำมาประเมินจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับชั้น คือ ชั้นดีที่สุด รองลงมา ปานกลาง ค่อนข้างต่ำ และต่ำที่สุด ซึ่งจะมีลักษณะของการกระจาย ดังนี้ ร้อยละ 10 ให้อยู่ ในช่วงดีที่สุด ร้อยละ 20 สำหรับระดับรองลงมา ร้อยละ 40 อยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 20 อยู่ระดับ ค่อนข้างต่ำ และ ร้อยละ 10 ที่เหลืออยู่ระดับต่ำที่สุดของกลุ่ม อย่างไรก็ตามวิธีนี้เป็นวิธีที่กำหนดขึ้นมา ผิดจากสมมติฐานที่ผิดจากความเป็นจริง เนื่องจากการกระจายที่ปกติ จะต้องเป็นข้อมูลที่ปกติและมี จำนวนมาก แต่ในการคัดเลือกคนเข้าทำงานองค์กรจะต้องเลือกคนที่มีคุณสมบัติที่ไม่ดีออก และรับคน เข้ามาเฉพาะกลุ่มคนที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุด ดีรองลงมา หรืออย่างน้อยที่สุดก็เป็นระดับดีปานกลาง ดังนั้นการกระจายของกราฟ จึงไม่ใช่รูปโค้งปกติ

9) วิธีการประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident)

การที่จะรู้ว่าคนใดปฏิบัติงานได้ผลเพียงใดจะต้องอาศัยผลการทำงานของพนักงานที่เกิดขึ้น โดยวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะต้องมีสมุดบันทึก เพื่อบันทึกเหตุการณ์ที่สำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ ละคนว่ามีพฤติกรรมที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จ หรือความบกพร่องต่องานที่ทำในการบันทึกจะต้อง แยกลักษณะของคุณสมบัติหรือพฤติกรรมของพนักงานเป็นประเภท ๆ ไปเช่นแยกเป็นการตัดสินใจ ความสามารถในการเรียนรู้งานประสิทธิภาพ ความเป็นอิสระในการทำงาน ความถูกต้องของงาน ความรับผิดชอบและความคิดริเริ่ม เป็นต้น การบันทึกประจำวันจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาจำเหตุการณ์ ต่าง ๆ ได้

10) วิธีการบรรยายความ (Free-form Essay)

วิธีนี้ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้เขียนประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน โดย เขียนได้อย่างอิสระ เป็นข้อความลงในกระดาษประเมิน โดยไม่มีรูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่งเฉพาะ ผู้เขียนจะเขียนจะเสนอความคิดเห็นอย่างไรก็ได้ วิธีนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ข้อมูลที่ได้รับมาจะต้องกลั่นกรองอย่างดี ฉะนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความสามารถวิเคราะห์ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล และรู้จักสังเกตการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็น คนลักษณะอย่างไร

11) วิธีการประเมินโดยมีผู้ประเมินหลายคน (Multiple Rating, Multiple Appraisal หรือ Group Rating)

วิธีนี้ใช้ผู้ประเมินหลายคน ทำได้ 2 แบบคือ ผู้ประเมินแต่ละคนต่างคนต่างประเมินผล แล้วส่งให้ฝ่ายบุคคลรวบรวมเป็นผลประเมิน หรือมีการอภิปรายงานของพนักงานในการประชุม

หัวหน้างานที่จัดขึ้นตามระยะเวลาที่ประชุมเสนอผลประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน สมาชิกที่อยู่ในที่ประชุมก็จะร่วมกันประเมินสรุปอีกครั้งหนึ่ง

12) วิธีการประเมินโดยผู้ร่วมงาน (Peer Rating)

วิธีนี้เป็นการประเมินผลโดยกลุ่มพนักงานร่วมงานเดียวกันเป็นผู้ประเมิน ซึ่งโดยทั่วไป แม้ว่าผลการประเมินโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะมีบ่อยครั้งที่สอดคล้องกับผลการประเมินของผู้บังคับบัญชาก็ตาม แต่ในทางความเป็นจริงมักจะปรากฏว่าการประเมินโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะแสดงถึงความแตกต่างเกี่ยวกับพฤติกรรมบางอย่างของพนักงานด้วยกันที่ผู้บังคับบัญชามองไม่เห็นจึงทำให้วิธีการประเมินแบบนี้แตกต่างกับวิธีอื่น ๆ เช่นเมื่อมีตำแหน่งหัวหน้างานว่างลง การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะมีผลดีกว่าวิธีอื่น ๆ เพราะจะทำให้สามารถพิจารณาบุคคลที่เหมาะสมที่เป็นที่ยอมรับในหมู่เพื่อนร่วมงานเข้ามาดำรงตำแหน่งหัวหน้างานได้โดยไม่ขัดแย้ง

13) วิธีการประเมินโดยวิธีสัมภาษณ์ (Field Interview Method หรือ Field Review Method)

วิธีนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จะไปทำการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานที่เขารับผิดชอบ และรายละเอียดของบุคคลที่ต้องการจะประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลจะเตรียมคำถามที่จะถามไว้ก่อน เช่น พนักงานทำงานเป็นที่พอใจหรือไม่ แง่ใดบ้าง ทำผิดพลาดอะไรบ้างและมีข้อบกพร่องอะไรบ้างเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานอื่นแล้วเป็นอย่างไร เป็นต้น เมื่อสัมภาษณ์เสร็จก็จะจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรส่งคืนไปให้ผู้บังคับบัญชา พิจารณาและแก้ไขเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลรายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเรียบร้อยแล้วจึงทำรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาของพนักงานรับรองความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

14) วิธีการประเมินแบบใช้ศูนย์กลางการประเมิน (Assessment Center)

วิธีนี้เป็นวิธีทำมาขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังจากบุคลากรในอนาคต หรือประเมินหาศักยภาพบุคลากรว่าจะเหมาะสมกับงานซึ่งยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนหรือไม่ ในการประเมินตามวิธีนี้บุคลากรที่คาดว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้จากหน่วยงาน หรือฝ่ายต่าง ๆ จะถูกจัดให้มาทำงานอยู่รวมกันประมาณ 2-3 วัน และจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะสอดคล้องหรือเหมือนกับงานที่จะต้องทำการปฏิบัติจริง ๆ เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำทดลองปฏิบัตินั้นอาจมอบหมายให้แต่ละคนทดลองทำ โดยเอกเทศ หรืออาจให้ร่วมกันทำเป็นกลุ่ม ซึ่งผู้ถูกประเมินต้องพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด การประเมินผลแบบนี้ผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินอย่างละเอียดด้านการ สอบประวัติส่วนตัวบุคคล ทดสอบการปฏิบัติงานเพื่อประเมินความสามารถในอนาคต ให้เล่นเกมธุรกิจ ให้แบบฝึกหัดเกี่ยวกับการค้นหาข้อเท็จจริง การวิเคราะห์เฉพาะเรื่องทดสอบภาวะผู้นำ ทดสอบการตัดสินใจและทดสอบทางจิตวิทยาด้วยโดยกลุ่มผู้ประเมินกลุ่มหนึ่งซึ่งมีความรู้หรือมีประสบการณ์ซึ่งจะคอยสังเกตบันทึกการปฏิบัติงานทั้งจุดอ่อน จุดแข็ง และศักยภาพของผู้ถูก

ประเมินแต่ละคน ตลอดระยะเวลาที่มีอยู่ร่วมกันหลังจากนั้นกลุ่มผู้ประเมินจะทำการพิจารณา ร่วมกัน เพื่อคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดที่จะได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานจริง งานได้จากหน่วยงาน หรือฝ่ายต่าง ๆ จะถูกจัดให้มาทำงานอยู่ร่วมกันประมาณ 2-3 วันและจะได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องหรือเหมือนกับงานที่จะต้องทำการปฏิบัติจริง ๆ เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำการประเมินผลแบบนี้ ผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินอย่างละเอียดด้านการสอบประวัติส่วนบุคคล ทดสอบการปฏิบัติงานเพื่อประเมินความสามารถในอนาคต ให้เล่นเกม ภารกิจให้แบบฝึกหัดเกี่ยวกับการค้นหาข้อเท็จจริง การวิเคราะห์เฉพาะเรื่องทดสอบภาวะผู้นำ ทดสอบการตัดสินใจและทดสอบทางจิตวิทยาด้วยโดยกลุ่มผู้ประเมินกลุ่มหนึ่งซึ่งมีความรู้หรือมีประสบการณ์ซึ่งจะคอยสังเกตบันทึกการปฏิบัติงานทั้งจุดอ่อน จุดแข็ง และศักยภาพของผู้ถูกประเมินแต่ละคน ตลอดระยะเวลาที่มาอยู่ร่วมกันหลังจากนั้นกลุ่มผู้ประเมินจะทำการพิจารณา ร่วมกันเพื่อคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดที่จะได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานจริง

จากที่กล่าวมาข้างต้น การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการคือ การประเมินกระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และเป็นรูปแบบที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้ประเมินโครงการต่าง ๆ ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จากการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการประเมินผลการดำเนินการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี (2563) ได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ได้แก่ 1) พัฒนาการด้านคุณธรรม 2) พัฒนาการด้านความรู้ 3) พัฒนาการด้านทักษะทางปัญญา 4) พัฒนาการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 5) พัฒนาการด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นิรันดร์ ศรีสวย, สุพรรณนิกา วัฒนบุณย์ และ ศิริรัตน์ ชูพันธ์ อรรถพลพิพัฒน์ (2018) ได้กล่าวว่าชุดฝึกอบรม ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีประสิทธิภาพเท่ากับ 72.37/73.56 ความสามารถด้านทักษะการพูดภาษาอังกฤษของผู้เข้ารับการอบรมหลังเข้ารับการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมโดยใช้ชุดฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมเพื่อพัฒนาทักษะการพูดที่เน้นการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4.5.3 การศึกษาก่อนประจำการ (Pre-service Education)

การศึกษาก่อนประจำการ หมายถึง การจัดโปรแกรมการเรียนรู้อัน หรือโปรแกรมการฝึกอบรม โดยใช้กระบวนการการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อบริการให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้รับการเรียนรู้ก่อนประจำการ หรือก่อนเข้าสู่สถานประกอบการ เพื่อให้ตรงตาม

จุดมุ่งหมาย และกิจกรรม สู่ขั้นตอนการฝึกปฏิบัติจริง ส่งผลให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์เกิดการ เรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ ตามความคาดหวัง

การศึกษาก่อนประจำการเป็นขั้นตอนที่เตรียมความพร้อมแก่นักศึกษาฝึก ประสบการณ์เพื่อที่จะเข้าสู่สถานประกอบการในภายหลัง ในขณะที่การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็น การประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการศึกษาก่อนประจำการในสถานการณ์และ สภาพแวดล้อมจริงของสถานประกอบการ การศึกษาก่อนประจำการช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ มีความเข้าใจเกี่ยวกับความคาดหวัง การดำเนินงาน วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทั่วไปของสถาน ประกอบการที่นักศึกษาจะไปฝึกประสบการณ์ ส่งผลให้นักศึกษามีการปรับตัวที่รวดเร็วเมื่อเริ่มต้นการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และในสถานการณ์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะ ได้ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะที่ได้จากการศึกษาก่อนประจำการ พร้อมทั้งเรียนรู้และปรับตัวกับ ปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสถานประกอบการ

การฝึกอบรมก่อนประจำการประกอบด้วย

1) การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน เป็นการฝึกอบรมให้ความรู้ทั่วไปตามตำแหน่งหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องสำหรับบุคคลที่เริ่มเข้าทำงาน เช่น การปฐมนิเทศ (orientation) จัดอบรมสำหรับแนะนำบุคคล ที่เริ่มเข้ารับงานใหม่ให้รู้จักผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บริเวณสถานที่ทำงาน กฎระเบียบการ ปฏิบัติงานตลอดทั้งหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง การปฐมนิเทศเพื่อบุคคลที่เข้าทำงานใหม่ใช้เวลาตาม ความเหมาะสม ส่วนมากไม่เกิน 2 วัน การแนะนำงาน (introduction training) การอบรมแนะนำ งานโดยเฉพาะให้บุคคลผู้มารับงานใหม่ สามารถเริ่มปฏิบัติงานในทันที การอบรมให้ความรู้เรื่องงานที่ จะทำในหน้าที่โดยเฉพาะ แนะนำการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับงานตลอดทั้งผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน ระยะเวลาในการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับความยากง่ายและปริมาณของเครื่องมือ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ ต้องเรียนรู้หากเป็นงานยากก็ต้องใช้เวลานาน แต่โดยทั่วไปประมาณ 1 สัปดาห์

2) การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน (In-service training) เป็นการฝึกอบรมบุคลากร ประจำการเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการใช้เครื่องมือ หรือสร้างเสริมเจตคติที่ดีต่องาน ปลุกฝังให้เกิดความสำนึกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยทั่วไปแบ่งออกได้ ดังนี้

การฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the job training) เป็นการฝึกอบรมที่ไม่เป็นทางการ (Informal course) เน้นการปฏิบัติจริงในงานที่จะต้องรับผิดชอบโดยมีหัวหน้างานเป็นผู้ควบคุมการ ฝึกสอนเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้

การฝึกอบรมนอกที่ทำงาน (Off the job training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดเป็นทางการ (Formal course) โดยหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดฝึกอบรมผู้เข้าอบรมต้องมีเวลา รับ การอบรมอย่างเต็มที่ และเมื่อจบการอบรมแล้ว ต้องนำทักษะความรู้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ใ นงาน

องค์ประกอบที่สำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นงานที่ต้องมีคณะบุคคลหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องดำเนินงานทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรมมีองค์ประกอบที่สำคัญหลายส่วน ซึ่งจะต้องร่วมมือกันจัดดำเนินการเพื่อให้การฝึกอบรมบรรลุผลตามเป้าหมาย องค์ประกอบของการฝึกอบรมมีรายละเอียดดังนี้

1) บุคลากรที่จัดการฝึกอบรมในการจัดฝึกอบรมนั้นต้องมีองค์กร หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบโดยตรง เพราะองค์การที่จัดฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนว่างานในหน้าที่คือ การจัดฝึกอบรมและจัดสรรบุคลากรให้รับผิดชอบทำหน้าที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย

คณะกรรมการฝ่ายอำนวยการฝึกอบรม ส่วนมากหน่วยงานของรัฐจะมีคณะกรรมการ ชุดนี้ซึ่งเป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ระดับกรม เป็นผู้ให้คำปรึกษากับกรรมการดำเนินการฝึกอบรม หรือถ้าเป็นองค์กรเอกชนก็จะตั้งคณะบุคคลที่ทรงคุณวุฒิเรียกว่า คณะกรรมการที่ปรึกษา

คณะกรรมการดำเนินการฝึกอบรมเป็นคณะบุคคลรับผิดชอบโดยตรงในการจัดฝึกอบรม และการจัดการบริการต่าง ๆ เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์

วิทยากรเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องที่ฝึกอบรม อาจจะเชิญบุคลากรภายนอกตาม ที่เห็นสมควร และเหมาะสม หรือเป็นบุคคลในคณะกรรมการอำนวยการหรือคณะกรรมการดำเนินการ ฝึกอบรมก็ได้มาทำหน้าที่เป็นวิทยากรให้การอบรม

2.4.5.4 การจัดการศึกษาก่อนประจำการ (Pre-Service Education) มีนักวิชาการได้ ให้ความหมายดังนี้

(ธีรพงศ์ แก่นอินทร์, 2539) อธิบายว่ากระบวนการของความพยายามที่จะช่วยเหลือ สร้างและชักจูงนักศึกษาฝึกประสบการณ์ไปสู่เป้าหมายบางประการ สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ (2542) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง การปรับเปลี่ยนทัศนคติ แนวคิด และ พฤติกรรมอันเนื่องมาจากได้รับประสบการณ์ ซึ่งควรจะเป็นการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้นการเรียนรู้ นั้น ถือว่าเป็นขั้นตอนและกระบวนการที่สำคัญของมนุษย์ในการรับรู้เรื่องราวหรือเนื้อหาข้อมูลที่ เกิดขึ้น ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543) กล่าวว่า การเรียนรู้ เป็นการที่ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง ไปจากเดิม อันเป็นผลจากการฝึกฝนและประสบการณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาก่อนประจำการ หมายถึง การจัดการวางแผนโปรแกรม การเรียนรู้งาน หรือกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้รับ การเรียนรู้ก่อนประจำการ หรือเข้าสู่สถานประกอบการตรงตามจุดมุ่งหมาย และกิจกรรมสู่การฝึก ปฏิบัติจริง ที่ส่งผลให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์เกิดการเรียนรู้ และได้รับประสบการณ์ต่าง ๆ ตาม ความคาดหวัง

แนวคิดการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 แนวคิดการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ การเรียนการสอนที่เน้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นสำคัญ คือแนวการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์สร้างความรู้ใหม่ และสิ่งประดิษฐ์ใหม่โดยการใช้กระบวนการทางปัญญา (กระบวนการคิด) กระบวนการทางสังคม (กระบวนการกลุ่ม) และให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ มีปฏิสัมพันธ์และมีส่วนร่วมในการเรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้โดยผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นสำคัญต้องจัดให้สอดคล้องกับความสนใจ ความสามารถและความถนัดเน้นการบูรณาการความรู้ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ ใช้หลากหลายวิธี การสอนหลากหลายแหล่งความรู้สามารถพัฒนาปัญญาอย่างหลากหลาย คือ พหุปัญญา รวมทั้งเน้นการวัดผลอย่างหลากหลายวิธี การเรียนการสอนที่เน้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นสำคัญ เป็นการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีลักษณะ คือ 1) นักศึกษาฝึกประสบการณ์มีบทบาทรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง นักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นนักศึกษาฝึกประสบการณ์รู้ บทบาทของผู้สอน คือ ผู้สนับสนุน (Supporter) และเป็นแหล่งความรู้ (Resource Person) ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ นักศึกษาฝึกประสบการณ์จะรับผิดชอบตั้งแต่เลือกและวางแผนสิ่งที่ตนจะเรียนหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการเลือก และจะเริ่มต้นการเรียนรู้ด้วยตนเองด้วยการศึกษาค้นคว้ารับผิดชอบ การเรียนตลอดจนประเมินผล การเรียนรู้ด้วยตนเอง 2) เนื้อหาวิชามีความสำคัญและมีความหมายต่อการเรียนรู้ในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ปัจจัยสำคัญที่จะต้องนำมาพิจารณาประกอบด้วย ได้แก่ เนื้อหาวิชา ประสบการณ์เดิมและความต้องการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ การเรียนรู้ที่สำคัญและมีความหมาย จึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่สอน (เนื้อหา) และวิธีที่ใช้สอน (เทคนิคการสอน) 3) การเรียนรู้จะประสบผลสำเร็จหากนักศึกษาฝึกประสบการณ์มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษาฝึกประสบการณ์จะได้รับความสนุกสนานจากการเรียน หากได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ได้ทำงานร่วมกันกับเพื่อน ๆ ได้ค้นพบข้อคำถามและคำตอบใหม่ ๆ สิ่งใหม่ ๆ ประเด็นที่ท้าทาย และความสามารถในเรื่องใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งการบรรลุผลสำเร็จของงานที่พวกเขาเริ่มด้วยตนเอง 4) สัมพันธภาพระหว่างนักศึกษาฝึกประสบการณ์ การมีสัมพันธภาพในกลุ่มจะช่วยส่งเสริม ความเจริญงอกงาม การพัฒนาความเป็นผู้ใหญ่ การปรับปรุงการทำงานและการจัดการกับชีวิตของแต่ละบุคคล สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในกลุ่มจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ 5) ผู้สอนคือ ผู้อำนวยความสะดวกและเป็นแหล่งความรู้ในการจัดการเรียนการสอนแบบเน้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นสำคัญ ผู้สอนจะต้องมีความสามารถที่จะค้นพบความต้องการที่แท้จริงของนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นแหล่งความรู้ที่ทรงคุณค่าของนักศึกษาฝึกประสบการณ์และสามารถค้นคว้าหาสื่อวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความเต็มใจของผู้สอนที่จะช่วยเหลือโดยไม่มีเงื่อนไข ผู้สอนจะให้ทุกอย่างแก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ ไม่

ว่าจะเป็นความเชี่ยวชาญ ความรู้เจตคติและการฝึกฝน โดยนักศึกษาฝึกประสบการณ์มีอิสระที่จะรับหรือไม่รับการให้ นั่นก็ได้ 6) นักศึกษาฝึกประสบการณ์มีโอกาสเห็นตนเองในแง่มุมที่แตกต่างจากเดิม การจัดการเรียนการสอนที่เน้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นสำคัญมุ่งให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์มองเห็นตนเองในแง่มุมที่แตกต่างออกไป นักศึกษาฝึกประสบการณ์จะมีความมั่นใจในตนเอง และควบคุมตนเองได้มากขึ้นสามารถเป็นในสิ่งที่อยากเป็นมีวุฒิภาวะสูงมากขึ้น ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตนให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม และมีส่วนร่วมกับเหตุการณ์ต่าง ๆ มากขึ้น 7) การศึกษา คือการพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์หลายๆ ด้านพร้อมกันไปการเรียนรู้ที่เน้นนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นสำคัญเป็นจุดเริ่มของการพัฒนานักศึกษาฝึกประสบการณ์หลาย ๆ ด้าน เช่น คุณลักษณะด้านความรู้ความคิด ด้านการปฏิบัติและด้านอารมณ์ความรู้สึก จะได้รับการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน

ตามที่กล่าวมาข้างต้นการศึกษาก่อนประจำการ จะมุ่งพัฒนาคนให้มีความสมดุลทั้งด้านปัญญา จิตใจ และสังคมในระดับความคิด ค่านิยม และพฤติกรรม โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้ และขีดความสามารถเชิงสังคม โดยจัดการศึกษาผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาในการประกอบอาชีพในอนาคต โดยผ่านการเรียนรู้ในสถานศึกษา และในสถานประกอบการ โดยมีแนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการดังนี้



แนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาตอนต้น										
(Professional Experiences Provision Management for Pre-service Education)										
แนวคิดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตร การศึกษาตอนต้น	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ผู้วิจัย (2023)
		Frazier (2010)	รักชนก ใสภาศิต (2553)	จิตณรงค์ เอี่ยมสำอางค์	จรรยาพร ธาราชาติ (2560)	พวงพยอม เจนพาลีชัย และ อัจฉรา ศรีพันธุ์ (2561)	สุรัตน์ เขียวตระกูล (2561)	นพพร ไสวรัตน์ และ ศรัณยา เลิศพิทักษ์ (2565)	ทัศนีย์ ธารพร (2556)	ศรชกร ศรีไพศาล (2561)
5	การพัฒนาให้มีความพร้อมทั้งกาย จิตใจ และสังคม	✓								1.2 การออกแบบ
6	การพัฒนาความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	✓								กิจกรรมการฝึก
7	การศึกษาดูงานในสถานประกอบการ	✓								ประสบการณ์
8	มีความรู้ที่เกี่ยวข้องในงาน เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น	✓			✓	✓				วิชาชีพ
9	มีทักษะที่ดีในการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงาบริการ	✓			✓	✓				
10	มีความรับผิดชอบ				✓	✓				
11	มีความเป็นผู้นำ					✓	✓			
12	มีความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม	✓			✓			✓		
13	มีความสามารถในการดำเนินงานเชิงรุก								✓	
14	มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม	✓				✓			✓	

แนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาภาคก่อนประจำการ												
(Professional Experiences Provision Management for Pre-service Education)												
แนวคิดการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาภาคก่อนประจำการ		1	2	3	4	5	6	7	8	9	ผู้วิจัย (2023)	
		Frazier (2010)	รักชนก ไสยาพิศ (2553)	จิตณรงค์ เอี่ยมสำอางค์	จรรยาพร ดาราชาติ (2560)	พวงพยอม เจริญชัย และ อัจฉรา ศรีพันธุ์ (2561)	สุรัตน์ เขียวตระกูล (2561)	นพพร ไสวธรรม และ ศรัณยา เลิศพิทักษ์กุล (2565)	ทัศนีย์ ธารพร (2556)	ดรชกร ศรีไพศาล (2561)		
15	มีความสามารถในทางบริหารและจัดการองค์กร	✓			✓			✓				
16	มีความสามารถการเป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลง					✓						
17	มีการส่งเสริมเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	✓						✓				
18	มีความสามารถในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	✓						✓				
19	มีความสามารถและการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยี									✓		
20	การดำเนินการฝึกอบรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ								✓			2. การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
21	การสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ในห้องเรียน	✓	✓									
22	การอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในห้องเรียน		✓									

แนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน										
(Professional Experiences Provision Management for Pre-service Education)										
แนวคิดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประถมศึกษา										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ผู้วิจัย (2023)
23		Frazier (2010)		จรรยา วิชาชาติ (2560)	พวงพยอม เจนพยอมย์ และ อุจจรา ศรีพันธุ์ (2561)	สุรัตน์ เที่ยมตระกูล (2561)	นพพร ไสวธรรม และ ศรัณยา เลิศพิทักษ์ (2565)	ทัศนีย์ ธารพร (2556)	ดรชกร ศรีไพศาล (2561)	2.1 การอบรม ทฤษฎีเชิงปฏิบัติใน สถานประกอบการ
24				✓					✓	
25		✓		✓						2.2 การฝึก ภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ
26		✓		✓						
27	✓	✓								
28				✓						
29			✓						✓	3. การประเมินผล การฝึก

แนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน												
(Professional Experiences Provision Management for Pre-service Education)												
30	การทำแบบทดสอบก่อนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	Frazier (2010)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ผู้วิจัย (2023)
			การศึกษาก่อนประกอบ	รักษาความปลอดภัย (2553)	จุดประสงค์ เอ็มส์ 10 ข้อ	จรรยาบรรณวิชาชีพ (2560)	พจนานุกรม ภาษาอังกฤษ และ อื่นๆ (2561)	ผู้รู้ต้นแบบ (2561)	นพพร ไสวธรรม และ ศรัณยา เลิศพิทักษ์ (2565)	ทัศนีย์ ธารพร (2556)	ดรชกร ศรีไพศาล (2561)	ประสบการณ์วิชาชีพ
31	การสอบทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ									✓	✓	การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ
32	การสรุปผลการเรียนรู้ในห้องเรียนและนอกห้องเรียน		✓									3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ
33	การสังเกตการณ์ในสถานประกอบการ		✓									สถานประกอบการ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ ได้ 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ และการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ
- 3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และ การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

2.5 แนวคิดการสร้างนวัตกรรม (Innovation)

Stanford d.school (2018) ได้พัฒนากระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) (2018) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างสรรค์นวัตกรรม กระบวนการคิดเชิงออกแบบ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ Empathize เข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ Define กำหนดปัญหาและเป้าหมายของโครงการ Ideate ระดมความคิดเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา Prototype สร้างต้นแบบเพื่อทดสอบแนวทางแก้ปัญหา กระบวนการคิดเชิงออกแบบเป็นกระบวนการที่เน้นการร่วมมือกันทำงานของทีม โดยใช้กระบวนการต่างๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น เพื่อเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้ใช้อย่างลึกซึ้ง จากนั้นจึงระดมความคิดเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง และพัฒนาต้นแบบเพื่อทดสอบแนวทางแก้ปัญหากับผู้ใช้ก่อนที่จะนำนวัตกรรมออกสู่ตลาด

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2561) กล่าวว่า ขั้นตอนการสร้างหรือพัฒนานวัตกรรม แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) การรับรู้ถึงโอกาสและปัญหา เป็นขั้นตอนเริ่มต้นของการสร้างนวัตกรรม โดยผู้สร้างหรือผู้พัฒนาจะต้องทำความเข้าใจและตระหนักถึงปัญหาหรือโอกาสที่มีอยู่ โดยการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบ เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาหรือพัฒนานวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง 2) การพัฒนาแนวคิด เป็นขั้นตอนการสร้างกรอบแนวคิดหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนานวัตกรรม โดยผู้สร้างหรือผู้พัฒนาจะต้องพิจารณาจากลักษณะของนวัตกรรมการเรียนรู้ที่ดี ดังนี้ 2.1 มีการเรียนรู้ที่ตรงกับความต้องการและความจำเป็น 2.2 น่าเชื่อถือและเป็นไปได้สูงที่จะสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาต่อยอดได้ 2.3 มีแนวคิดหรือหลักการทางวิชาการรองรับจนน่าเชื่อถือ 2.4 สามารถนำไปใช้ได้จริง 2.5 ใช้ง่าย สะดวกต่อการใช้และการพัฒนาต่อไป 2.6 มีผลพิสูจน์ว่าใช้ได้ สถานการณ์จริงสามารถแก้ปัญหาได้อย่างน่าพอใจ 3) การแก้ไขปัญหา

หรือการพัฒนานวัตกรรม เป็นขั้นตอนการสร้างหรือพัฒนาวัตกรรมตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ โดยผู้สร้างหรือผู้พัฒนาจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ 3.1 วิเคราะห์จุดประสงค์ 3.2 กำหนดและออกแบบ 3.3 ลงมือทำ 3.4 ตรวจสอบคุณภาพ 3.5 ทดลองใช้ระยะสั้นเพื่อปรับปรุง 3.6 นำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาหรือพัฒนาการเรียนรู้ 4) การพัฒนาต้นแบบ เป็นขั้นตอนการประเมินประสิทธิภาพของนวัตกรรมที่สร้างขึ้น โดยผู้สร้างหรือผู้พัฒนาจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ 4.1 การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 4.2 การบรรยายคุณภาพ 4.3 การหาประสิทธิภาพของนวัตกรรม 4.4 การประเมินผล 5) การแก้ไขจุดบกพร่อง เป็นขั้นตอนปรับปรุงนวัตกรรมที่สร้างขึ้น โดยผู้สร้างหรือผู้พัฒนาจะต้องนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานมา ปรับปรุงนวัตกรรมให้มีคุณภาพเหมาะสมที่จะนำไปใช้ได้มากขึ้น

2.6 บริบทอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย

2.6.1 ความหมายของอุตสาหกรรมโรงแรม

ตามพระราชบัญญัติโรงแรมของประเทศไทย พ.ศ.2478 มาตรา 3 บัญญัติว่า “โรงแรม” หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวแก่คนเดินทางหรือบุคคลอื่นใด โดยมีค่าตอบแทน มาตรา 25 บัญญัติว่า “เคหสถานใดใช้เป็นที่รับบุคคลที่ประสงค์จะไปพักอาศัยอยู่ ซึ่งระยะเวลาอย่างน้อยหนึ่งคืน โดยผู้มีสิทธิ์ให้ใช้มิได้ขายอาหารหรือเครื่องดื่มใดๆแก่ผู้พักเป็นปกติธุระ หรือแก่ประชาชน ไม่ถือว่าเป็นโรงแรมตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้”

(ปรีชา แดงโรจน์, 2532) ได้สรุปว่า “อุตสาหกรรมการโรงแรม” หมายถึงธุรกิจที่มีสถานประกอบการเพื่อรับสินจ้างให้แก่คนเดินทางหรือบุคคลที่ต้องการที่พักและอาหารเครื่องดื่ม โดยมีการบริการตามแบบแผนและมาตรการควบคุมบริการที่ต่างกันไปจากอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าหรือวัตถุ โรงแรมจึงไม่ได้มุ่งสู่การผลิตสินค้าแต่เป็นการบริการที่มุ่งเน้นที่การให้บริการในรูปแบบที่สร้างกำไร และคุ้มค่าต่อการบริหารงานและทุนที่ลงทุน

(Dusit Hotels & Resort, 2018) โรงแรมที่เริ่มก่อตั้งในประเทศไทยและมีการขยายสาขาในต่างประเทศ โรงแรมที่เริ่มก่อตั้งในประเทศไทยและมีการขยายสาขาในต่างประเทศมีหลายแบรนด์ โรงแรมที่เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในวงการโรงแรมคือ "Dusit International" Dusit International ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทย และได้ขยายธุรกิจไปยังหลายประเทศทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ และอื่น ๆ อีกมากมาย

2.6.2 ความสำคัญของอุตสาหกรรมโรงแรม

(ธารีทิพย์ ทากิ, 2549) กล่าวว่า โรงแรมเป็นองค์ประกอบสำคัญของการท่องเที่ยว และเป็นศูนย์กลางกิจกรรมชุมชนทางสังคม โดยมีความสำคัญในเชิงเศรษฐกิจ ได้แก่ สร้างงานและ

อาชีพให้กับชุมชน นำรายได้เข้าสู่ประเทศและสร้างรายได้หมุนเวียน เป็นแหล่งรับบ่อนสินค้าและผลิตภัณฑ์จากอุตสาหกรรมอื่นๆ สนับสนุนกิจกรรมท่องเที่ยวและส่งเสริมการลงทุนในภูมิภาค ความสำคัญในเชิงสังคม ได้แก่ ช่วยยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของท้องถิ่น เป็นแหล่งบันเทิงของชุมชนเพื่อการหย่อนใจ เป็นแหล่งพบปะสังสรรค์ และศูนย์รวมกิจกรรมสังคม เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณีของชาติ และสร้างชื่อเสียงประเทศให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7.1 งานวิจัยในประเทศ

(กฤตธัช วุฒิวงศา, 2560) ได้ศึกษา แรงจูงใจการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมบริการ หัวข้อวิจัย การศึกษาแรงจูงใจการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมบริการ กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวว่า แรงจูงใจการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ไข่มุกต์ วิกรัยศักดิ์ และ พิทักษ์ ศิริวงศ์ (2559) ได้ศึกษาการให้ความหมายและที่มาของการบริการเชิงสร้างสรรค์ และแนวปฏิบัติที่ดีสู่การบริการเชิงสร้างสรรค์ของโรงแรม หัวข้อวิจัย แนวปฏิบัติที่ดีสู่การบริการเชิงสร้างสรรค์ของ โรงแรมระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การให้ความหมายและที่มาของการบริการเชิงสร้างสรรค์ของโรงแรมระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร มี 6 ความหมายได้แก่ 1) การสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ 2) การมีใจรักในงานบริการ 3) การมีพื้นฐานในการเคารพต่อผู้ใช้บริการและเพื่อนร่วมงาน 4) การเปิดใจเรียนรู้ตลอดเวลา 5) การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และ 6) การมีความคิดในเรื่องของนวัตกรรมสิ่งใหม่ในส่วนขอแนวปฏิบัติที่ดีสู่ การบริการเชิงสร้างสรรค์ของโรงแรมระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานครมี 6 แนวทาง ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำขององค์กร 2) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 3) ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงาน 4) การสร้างบรรยากาศในการทำงาน 5) การมีความสุขในการทำงาน และ 6) การได้รับการยอมรับ

จूरिรัตน์ ว่องปลูกศิลป์ (2019) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรม หัวข้อวิจัย แนวทางการเพิ่มคุณค่างานเพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย โรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรม เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม

ที่ทันสมัย สภาพแวดล้อมในการทำงานและการสร้างบรรยากาศที่ดีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การสร้างแรงจูงใจผ่านกระบวนการอบรม ให้ความรู้และวางแผนการทำงานให้พนักงาน สร้างการทำงานเป็นทีม พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงแรมและการศึกษากลยุทธ์ การเพิ่มคุณค่างานที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) ในธุรกิจโรงแรม ผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสม เนื่องจากปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรเจนเนอเรชันวาย (Generation Y) คือความเบื่อหน่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาแต่การเพิ่มกลยุทธ์โดยการเพิ่มคุณค่างาน สร้างความท้าทายและแรงจูงใจในการทำงานได้ดี ส่งผลต่อการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ฉัตรสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องโมเดลนวัตกรรมบริการตามแนวคิดทฤษฎีมาสโลว์ในธุรกิจโรงแรม หัวข้อวิจัย ความพึงพอใจลูกค้าและการตลาดเชิงสัมพันธ์ภาพในธุรกิจโรงแรม เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมประกอบด้วย The “S” Curve of Technology และ S-Curve and Adopter segmentation ระดับของการให้บริการ 3 แบบในธุรกิจโรงแรม ได้แก่ บริการหลัก (core service) บริการที่คาดหวัง (expected service) และ บริการพิเศษเพิ่มเติม (exceeded service) และความสำคัญของนวัตกรรมบริการในธุรกิจโรงแรม โดยนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น ของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy of Needs) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม กับ Maslow’s Hierarchy of Needs ที่จะนำไปสู่การสรุปถึงรูปแบบการเกิดนวัตกรรมบริการในธุรกิจโรงแรมเพื่อสร้างบริการที่เป็นเลิศจากการบริการที่เกินความคาดหวัง (Beyond Expectation) โดยจากการศึกษาพบว่ารูปแบบการสร้างนวัตกรรมบริการในธุรกิจโรงแรมตามแนวคิดความเชื่อมโยง The “S” Curve of Technology กับ Maslow’s Hierarchy of Needs มีลักษณะ “วงจร” โดยมีปัจจัยสำคัญคือความต้องการของมนุษย์ที่ไม่มีที่สิ้นสุด ส่วน “บริการที่เกิดจากผู้ให้บริการ” เป็นสิ่งที่ไม่อาจละเลยได้ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ธุรกิจโรงแรมต้องสามารถคงจุดแข็งทั้งในเรื่องของ “การบริการ (Service)” และ “นวัตกรรม (innovation)” เนื่องจากนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกการออกแบบบริการ (service design) ในฐานะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างศักยภาพการให้บริการและนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรอีกทั้งนวัตกรรมยังเป็นสิ่งที่แสดงตัวตนของแต่ละองค์กรโดยจะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของสรรพสิ่งตามที่มนุษย์จะรับรู้และตีความหมาย ซึ่งสิ่งเหล่านั้นจะเป็นสิ่งแทนมูลค่าและคุณค่าของผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจโรงแรม

(ฉัตรมณี ประทุมทอง & ชิณนุพงศ์ ศิริโชคตินิสากร, 2022) ได้ศึกษาทักษะบริการของพนักงานโรงแรม หัวข้อวิจัย ทักษะที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านการบริการของพนักงานโรงแรมยุคใหม่ กล่าวว่า การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid -19) ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมโรงแรมทั่วโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่ความหวังในการฟื้นตัวของธุรกิจยังมีการคาดการณ์อยู่เป็น

ระยะว่าธุรกิจโรงแรมจะกลับมาดำเนินการได้เหมือนเดิม ดังนั้นการเตรียมตัวสำหรับการกลับเข้าสู่ภาวะปกติของธุรกิจโรงแรมในอนาคตจึงเป็นสิ่งที่จะต้องตระหนักเพราะวิถีโลกที่เปลี่ยนไป จะส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การบริหารงานบริการตามสถานการณ์ของโลกยุคใหม่ คือ การบริการแบบดั้งเดิมเปลี่ยนไปเป็นการบริการเฉพาะบุคคลมากขึ้น บุคลากรของโรงแรมจำเป็นต้องเพิ่มทักษะใหม่ ๆ เพื่อความเหมาะสมในการเปลี่ยนแปลงนั้น บทความนี้จึงมุ่งศึกษาทักษะบริการของพนักงานโรงแรม ยุคใหม่ที่สามารถปลูกฝังให้มีอยู่ในตัวเองและพร้อมที่จะถูกดึงออกมาใช้ในการให้บริการกับผู้ใช้บริการในบริบทที่ต่างกันอย่างเหมาะสม คือ เน้นการใช้ทักษะความฉลาด ประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence: EQ) ความฉลาดเชิงวัฒนธรรม (Cultural Intelligence: CQ) และความฉลาดเชิงประสบการณ์ (Experiential Intelligence: ExQ) เพื่อการบริการผู้ใช้บริการในช่วงระหว่างและหลังการระบาดของโควิด-19 ที่การใช้บริการของผู้ใช้บริการจะมีเงื่อนไขการรับบริการมากขึ้น โดยมีตีความฉลาดทั้ง 3 ด้าน นับเป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะใหม่ของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย เป็นประโยชน์ต่อกระบวนการบริการและการแก้ไขปัญหาในงานอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสถานการณ์ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่ผลิตทรัพยากรบุคคลเพื่อสร้างความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรสู่ธุรกิจโรงแรม และสถานประกอบการโรงแรมยังสามารถนำไปพัฒนากลยุทธ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ

(ตะวัน สุวรรณชีพ & ภูษิต วงศ์หล่อสายชล, 2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กร หัวข้อวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรม AAA พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี ปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุนในด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม AAA อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

(ทศพร บุญวิชรภักย์ et al., 2016) ได้ศึกษาเรื่องความหมายและกระบวนการความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรโรงแรมบูติกไทย รูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทย และปรากฏการณ์ความเชื่อมโยงระหว่าง ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและนวัตกรรมบริการขององค์กรโรงแรมบูติกไทย หัวข้อวิจัยความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทย โดยผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรโรงแรมบูติกไทยเป็นกระบวนการออกแบบการบริการและความสามารถขององค์กร ในการสร้างความเป็นบูติกที่แปลกใหม่และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ภายใต้บริบทที่ซับซ้อนและมีพลวัตของสังคมโรงแรม 2) รูปแบบนวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติกไทยเป็นผลลัพธ์และกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไปจากการตอบสนองความ

ต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ 3) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมบริการเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมของการใช้ความคิดสร้างสรรค์สร้างสรรค์บริการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการส่งผลให้เกิดนวัตกรรมบริการเฉพาะกลุ่มหรือบุคคลที่หลากหลาย

(ถิตรีตน์ พิมพาภรณ์, วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, & จันทนา แสนสุข, 2019) ได้ศึกษา เพื่อศึกษาการให้ความหมายของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย หัวข้อวิจัย การให้ความหมายและรูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานต่อพนักงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า 1) ความหมายของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน หมายถึง “แนวทางหรือวิธีการ ที่มาจากปรัชญาและนโยบายหลักขององค์กร ที่มีการกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสุขในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร โดยขั้นตอนที่สำคัญก่อนการกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน คือ การประเมินตนเองของโรงแรมทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรสามารถกำหนดกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ขององค์กร” และ 2) รูปแบบการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงานในธุรกิจโรงแรมของประเทศไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ องค์ประกอบของกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย ระบบการคัดเลือกพนักงาน ระบบการให้รางวัล การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ การจัดการค่าตอบแทนและสวัสดิการ การดูแลความเป็นอยู่และสุขภาพ ของพนักงาน ความยืดหยุ่นในการทำงาน และการจัดการความหลากหลายของบุคลากร ลักษณะองค์กรที่ส่งเสริมการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ได้แก่ โครงสร้างองค์กรแบบมีชีวิต วัฒนธรรมองค์กรแบบมีส่วนร่วม และ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเชิงจริยธรรม และผลลัพธ์ของการดำเนินกลยุทธ์การจัดการความสุขในการทำงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นในการมีส่วนร่วมของพนักงาน ความทุ่มเทในการทำงาน การลดอัตราการลาออก และผลการปฏิบัติงานที่เหนือความคาดหมาย ซึ่งนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดีของโรงแรม

(ถิ นิ กานต์ สังข์ สุวรรณ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารผู้ใช้บริการสัมพันธ์ หัวข้อวิจัย ความสำเร็จในการบริหารผู้ใช้บริการสัมพันธ์โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการ กรณีศึกษาโรงแรมบูติคในเขตพัทยา เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติคในเขตพัทยา และเพื่อศึกษาปัจจัย แห่งความสำเร็จในการบริหารผู้ใช้บริการสัมพันธ์โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการ บริการของโรงแรมบูติคในเขตพัทยา โดยผลการวิจัยสรุปได้ว่า โรงแรมบูติคในเขตพัทยาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อการเก็บรวบรวมฐานข้อมูลผู้ใช้บริการของโรงแรม มีวิธีการติดต่อผู้ใช้บริการทางอีเมล และ สื่อสังคมออนไลน์ โดยโรงแรมแต่ละแห่งจะพิจารณาจากฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการของโรงแรมเป็นสำคัญ จากนั้นดำเนินการเลือกช่องทาง

ที่ผู้ใช้บริการสะดวกและนิยมใช้มากที่สุดในการบริหารจัดการผู้ใช้บริการสัมพันธ์ของโรงแรม และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารผู้ใช้บริการสัมพันธ์โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนานวัตกรรมบริการของโรงแรมบูติคในเขตพญาไท ได้แก่ ปัจจัยด้านพนักงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการบริการ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ปรับปรุง ออกแบบบริการต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงแรมบูติคจะต้องพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับธุรกิจตน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

(นภาพร จันทร์ ฉาย, 2015) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบัณฑิต หัวข้อวิจัย การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของ บัณฑิตในภาพรวมในระดับมากถึง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ (1) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (2) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้บัณฑิต เกี่ยวกับทักษะที่มี ความจำเป็นของบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรมตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 พบว่า ทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วย ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านทักษะพิสัย ด้านทักษะทางปัญญาด้านความรู้ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี (3) บุคลิกภาพ (4) คุณธรรมจริยธรรม (5) ความรู้ และ (6) ทางปัญญา และ กรรณก อรรถมนนะกุล (2556) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้บัณฑิต เกี่ยวกับทักษะที่มี ความจำเป็นของบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรม ตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 พบว่า ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ตามด้วยด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านทักษะพิสัย ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความรู้ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

(บุษบา อุ่อรุ่ง, ภัทรพล ชุ่มมี, & ปรีชา คำมาตี, 2564) ได้ศึกษาเรื่องกลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้า หัวข้อวิจัย กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในภาคกลางและภาคตะวันออกของประเทศไทย พบว่าโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในภาคกลางและภาคตะวันออกมีการสร้างประสบการณ์ลูกค้า ความสำคัญของการสร้างประสบการณ์กับผู้บริโภคก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ มาจากการใช้ทั้งสื่อออนไลน์และออฟไลน์ เช่นเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย เพื่อสร้างความประทับใจดีและก่อให้เกิดความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งการสร้างประสบการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นทั้งจากจุดสัมผัสทางตรงและจุดสัมผัสทางอ้อมของผู้บริโภค ที่จุดสัมผัสทางตรงของโรงแรม ความยืดหยุ่นในการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ด้วยการให้บริการโดยตรง

จากพนักงานโรงแรม ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและเอื้ออาทรลูกค้า รวมถึงการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าไม่ต้องรอนานเกินไป นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกเล็กๆ ไว้ต้อนรับเช่น การมีเครื่องดื่มเล็กน้อย กลิ่นหอมและบรรยากาศที่ผ่อนคลาย ที่จุดสัมผัสทางอ้อมของโรงแรม เช่น เว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์กับผู้บริโภค โดยการออกแบบเว็บไซต์ให้สวยงาม ทันสมัย และมีข้อมูลครบถ้วน ทำให้ลูกค้าเข้าถึงข้อมูลและติดต่อสอบถามได้ง่าย นอกจากนี้ยังมีการใช้โซเชียลมีเดียเช่นเฟสบุ๊ก เพื่อเพิ่มความประทับใจและสร้างความสนใจจากผู้บริโภค สำหรับนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว พบว่าความหลากหลายของราคาห้องพักและการแสดงราคาชัดเจน เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย รวมถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานโรงแรม สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในบริเวณเมืองพัทยา การเข้าพักเพื่อท่องเที่ยวหรือพักผ่อนเป็นเหตุผลหลัก นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในคุณลักษณะทางกายภาพของโรงแรม รวมถึงมารยาทและบริการที่พนักงานให้เน้นความเป็นกันเอง และการสื่อสารที่เป็นภาษาอังกฤษได้ดี สรุปได้ว่า การสร้างประสบการณ์กับผู้บริโภคก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ มีบทบาทสำคัญในการสร้างความสนใจและความประทับใจ ทั้งผ่านทางสื่อออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการและเลือกใช้งานในระดับที่สูงขึ้น โดยการมีการทำให้ผู้บริโภครู้สึกสะดวกสบายและพอใจทั้งในด้านบริการทางตรงและอ้อมของโรงแรมตามความต้องการของลูกค้าในทุกภาคส่วน

ปฐมพร ศรีมณี และนันทนา อุ่นเจริญ (2563) ได้ศึกษาเรื่องนวัตกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพัก หัวข้อวิจัยนวัตกรรมการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมบูติค ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กล่าวว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริการของโรงแรมบูติคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) นวัตกรรมการบริการด้านนวัตกรรมการผลิตที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมบูติคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 3 ปัจจัย คือปัจจัยด้านการสร้างความหลากหลาย ปัจจัยด้านการนำเสนอสินค้าและบริการของโรงแรม และการปรับปรุงการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นวัตกรรมการบริการด้านนวัตกรรมกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมบูติคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัย ด้านการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และปัจจัยด้านการปฏิบัติสนับสนุนสินค้าและบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(ภริ ศ ฑ์ ซา ก์ ขดช้อย, แมน สรวง เสมอภาค, สุธา สิ ณี ชู จันท์, อร ณี นิ สะ นิ, & ด น วัต สี พุช สุข, 2022) ได้ศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในโรงแรมจังหวัดนครศรีธรรมราช หัวข้อวิจัย ปัจจัยสมรรถนะ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ การปฏิบัติงาน ของธุรกิจโรงแรมในจังหวัด

นครศรีธรรมราช พบว่าระดับความคิดเห็นของปัจจัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยระดับสูงที่สุดคือด้านกรบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.628 และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยระดับสูงคือด้านลักษณะการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.468 โดยปัจจัยของสมรรถนะการปฏิบัติงาน และปัจจัยของแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงาน คือด้านทักษะ ด้านลักษณะการทำงานและด้านรางวัล ตอบแทนด้วยขนาดของอิทธิพลเท่ากับ 0.01 0.5 และ 0.001 ตามลำดับ

(เมธาวิ ฮ อ ฟ มัน น์, ชาญ เดช เจริญ วิริยะ กุล, & ปีย ดา วงศ์ วิวัฒน์, 2021) ได้ศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม และปัจจัยองค์กรของพนักงานโรงแรม หัวข้อวิจัย ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ของพนักงานโรงแรม 5 ดาว พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของผลงาน เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการลดความขัดแย้ง ลำดับถัดมาด้านปลูกฝังความรับผิดชอบด้านการรู้จักบทบาทหน้าที่ กับด้านการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการสร้างมิตรสัมพันธ์ ตามลำดับ 2) พนักงานโรงแรม ที่ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ขณะที่พนักงานโรงแรม ที่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยทางการบริหารด้านความไว้วางใจ ด้านการมอบหมายงาน ด้านบทบาทด้านวิธีการทำงานด้านการพัฒนาทีมงานให้เข้มแข็ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานโรงแรม 5 ดาว

(ยศ นัน ท อ่อน สันทัด) ได้ศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม หัวข้อวิจัย ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล กล่าวว่า พบว่าพนักงานที่มีเพศ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวม ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และด้านปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านปัจจัยจูงใจ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คืออายุของพนักงาน ที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ระดับรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และด้านปัจจัยจูงใจ มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ ระยะเวลาการทำงาน และ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

(รัก ชนก โสภ พิศ, 2010) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หัวข้อวิจัย การพัฒนาารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โดยได้ออกแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเรียกว่า EDCATOP_{PPP} Model มีองค์ประกอบ คือ หลักการมุ่งเน้นการพัฒนา นักศึกษาให้มีคุณภาพด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ให้มีความสามารถในงานบริการและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพประกอบด้วย 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ เทคนิควิธีการเรียนรู้ และการประเมินผล ซึ่ง EDCATOP_{PPP} Model แบ่งออกเป็น ขั้นตอนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในห้องเรียน และนอกห้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้ ขั้นตอนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ในห้องเรียน ขั้นที่ 1 สร้างประสบการณ์ (Expericnce) นักศึกษาลงมือ ปฏิบัติกิจกรรม ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้นและตอบคำถามเมื่อผู้เรียนสงสัยในระหว่างทำกิจกรรม และสังเกตพฤติกรรม ขั้นที่ 2 อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion) นักศึกษา นำประสบการณ์จากขั้นที่ 1 เล่าให้เพื่อนในห้องเรียน ผู้สอน ทำหน้าที่กระตุ้นตอบข้อซักถาม และสังเกตพฤติกรรม ขั้นตอนที่ 3 สรุปรูป (Conceptualization) นักศึกษาร่วมกันสรุปประสบการณ์เดิมสู่ประสบการณ์ใหม่/ความรู้ใหม่ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ตอบข้อซักถาม และสังเกตพฤติกรรม ขั้นที่ 4 ประยุกต์ใช้ (Application) นักศึกษาทำความเข้าใจ และสามารถอ้างอิงความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์อื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ซักถามและสังเกตพฤติกรรม และสำหรับขั้นตอนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียน ได้แก่ 1) ศึกษาดูงาน (Study Tour) นักศึกษาศึกษาดูงานในสถานประกอบการ 2) สังเกตการณ์ (Observe) นักศึกษาสังเกตการณ์ในสถานประกอบการ 3) ฝึกปฏิบัติ (Practice) นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการตามหลักสูตรของสาขาวิชา และรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ เท่ากับ 85.93/89.07 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ 80/80 ปรากฏว่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่เตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสูงกว่านักศึกษาที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมในการเตรียมความพร้อมมากที่สุด ในด้านการฝึกทักษะการปฏิบัติฝึกการทำงานกลุ่ม ฝึกการแก้ปัญหา ฝึกการสื่อสาร การจัดการเวลา ให้เหมาะสมกับกิจกรรมในการเตรียม ความพร้อม และจัดกิจกรรมให้สามารถเชื่อมโยงความรู้สู่การปฏิบัติ

วัชรวิทย์ เทพประภักษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม หัวข้อวิจัย การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมของโรงแรมเซ็นทาราเซ็นทรัลสแควร์ กรุงเทพฯ พบว่า (1) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันและทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากที่สุด คือ หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงาน, ชื่อเสียงและความมั่นคงขององค์กร ตามลำดับ (2) รูปแบบการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้และความเข้าใจมากที่สุด คือการสัมผัส/ลงมือทำ/ฝึกปฏิบัติ โดยมีคะแนนสูงถึง 70.5% (3) พนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานของโรงแรม เซ็นทารา เซ็นทรัลสแควร์ กรุงเทพฯ มีความคิดเห็น/ความพึงพอใจต่อบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ของการฝึกอบรมฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกหมวด และ (4) องค์กรประกอบต่าง ๆ ของหลักสูตรฝึกอบรมล้วนมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่าบริบทและปัจจัยนำเข้ามีอิทธิพล/ความสัมพันธ์ต่อกระบวนการ ในขณะที่กระบวนการมีอิทธิพล/ความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์หรือความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมฯ

วิรัตน์ สุขสำราญ (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้สมรรถนะในการคัดเลือกพนักงานบริการ ส่วนหน้า หัวข้อวิจัย แนวทางการใช้สมรรถนะในการคัดเลือกพนักงานบริการส่วนหน้าสำหรับโรงแรม 3 ดาว กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะหลักของพนักงานบริการส่วนหน้า ประกอบด้วย 4 สมรรถนะที่สำคัญ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) สมรรถนะความสัมพันธ์กับพนักงาน (Employee Relations) เช่น ให้เกียรติเพื่อนร่วมงานและเคารพผู้อาวุโส มีการสื่อสารที่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมและมีน้ำใจเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน 2) สมรรถนะ ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) เช่น มีใจรักในงานบริการ (Service Mind) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีความอดทนสามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน มีความซื่อสัตย์ในการทำงาน และมีบุคลิกภาพที่ดี 3) สมรรถนะการจัดการตนเอง (Self-Management) เช่น ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด จัดลำดับความสำคัญของงาน พัฒนาศักยภาพในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงาน และ 4) สมรรถนะความรู้ด้านกฎหมาย (Legal Knowledge) เช่น กฎหมายสิทธิมนุษยชน กฎหมายความปลอดภัยทั่วไปและกฎหมายแรงงานภายใต้อุตสาหกรรมโรงแรม สำหรับสมรรถนะตามบทบาทหน้าที่จะประกอบด้วย 4 สมรรถนะและเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย เช่นเดียวกัน ได้แก่ 1) สมรรถนะการติดต่อสื่อสาร (Communication) เช่น การใช้ภาษาต่างประเทศ มีทักษะการฟังที่ดีมีการใช้น้ำเสียงในการสื่อสารและ Body Language 2) สมรรถนะ ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Customer Relations) เช่น มีอัธยาศัยที่ดีเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการและการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 3) สมรรถนะความรู้ด้าน เทคนิคและการดำเนินงาน (Technical and Operational Knowledge) เช่น ความรู้ในการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in/Check-out) ความรู้เกี่ยวกับสินค้า บริการ และสถานที่ภายในโรงแรม ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ความรู้ด้านบัญชีและทักษะคอมพิวเตอร์และ

4) สมรรถนะความเป็นผู้นำ (Leadership) เช่น กล้าคิดกล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตรงต่อเวลาและมีความคิด สร้างสรรค์

สุชาติดา เกษุระ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ Technology Acceptance Model และ Task – Technology Fit ใน ระบบ E-Learning หัวข้อวิจัย การศึกษาทัศนคติในมุมมองของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งพบว่าการรับรู้ประโยชน์ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้ระบบ E-learning สังเกตได้ว่าเนื้อหาที่มีประโยชน์ต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์จะสามารถดึงดูดความสนใจของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้อย่างดีเยี่ยม รวมถึงการออกแบบให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ทราบถึง ประโยชน์จากการใช้งานระบบ เช่น การปฏิบัติได้เสร็จเร็วขึ้น คุณภาพงานดีขึ้น และงานมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น เป็นต้น

(ศิริโรรัตน์ ตระกูลสถิตมัน, 2559) ได้ศึกษา ระบบการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภาคกลาง หัวข้อวิจัย การพัฒนาระบบการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง ตามแนวทางการจัดการอุดมศึกษา ระดับอาเซียน ได้กล่าววาระบบการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภาคกลาง ตามแนวทางการจัดการอุดมศึกษา ระดับอาเซียน ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และข้อมูลป้อนกลับ โดยมีกระบวนการดำเนินการดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 วางแผน ขั้นตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือ ขั้นตอนที่ 3 การใช้เครื่องมือ ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ประมวลผล ขั้นตอนที่ 5 ติดตามและประเมินผล ขั้นตอนที่ 6 นำผลประเมินไปปรับปรุงระบบการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง ตามแนวทางการจัดการอุดมศึกษา ระดับอาเซียน สามารถนำไปใช้ได้จริงในสถาบันอุดมศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้ และความเหมาะสมในการประเมินนักศึกษา ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจของระบบ พบว่าผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.7.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Chan and Thong (2008) ได้ศึกษาคุณลักษณะของแอจไจล์ หัวข้อวิจัย การยอมรับการใช้ กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบแอจไจล์ โดยนำเสนอปัจจัยด้านคุณลักษณะ (characteristic) ของกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบแอจไจล์ แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ประโยชน์ โดยสัมพันธ์กับระดับ ความคาดหวังของแต่ละบุคคลที่จะยอมรับกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยจะนำมาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ รวมถึงประโยชน์ที่ได้จากการปรับปรุงคุณภาพซอฟต์แวร์ การส่งมอบซอฟต์แวร์ ได้เร็วขึ้น การลดต้นทุน ทั้งนี้การรับรู้ถึงผลประโยชน์จะมีความสำคัญมากขึ้น หากผู้ใช้งานแอจไจล์เผชิญกับอุปสรรค (Vijayasathiy & Turk, 2010) โดยจะสอดคล้องกับ Asnawi,

Gravell and Wills (2012) ที่กล่าวว่าประโยชน์ที่เกิดจากการใช้แอจไจล์ เห็นได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การติดตาม งานโดยสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างนักพัฒนาซอฟต์แวร์กับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผลลัพธ์จากการใช้แอจไจล์ ส่งผลให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์ส่งมอบซอฟต์แวร์ได้เร็วขึ้น รวมถึงมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดีขึ้น

(Chow & Cao, 2008) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จที่ทำให้การกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบแอจไจล์ที่ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาโครงการ หัวข้อวิจัย A survey study of critical success factors in agile software projects ซึ่งผลการวิจัยกล่าวว่า หนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จเกิดจากการสนับสนุนของผู้บริหารอย่างแข็งแกร่ง ทั้งนี้รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก (facilitate) ที่เตรียมให้ เช่น สถานที่ทำงาน ห้องประชุม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นต่อวิธีการของแอจไจล์ โดยจะเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จต่อประโยชน์ในแง่คุณภาพของงาน

(Chung, 2000) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการโรงแรม หัวข้อวิจัย Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry กล่าวว่า สมรรถนะ คือ การรับรองความสำเร็จส่วนบุคคลเกี่ยวกับทักษะและความรู้ สมรรถนะที่สำคัญ เช่น การจัดการปัญหาของแขกด้วยความเข้าใจและ รวดเร็ว การรักความเป็นมืออาชีพและมาตรฐานจรรยาบรรณ ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน การแสดงท่าทางอย่างมืออาชีพ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งการพูดและการเขียน การพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเชิงบวก และการพยายามรักษา ความสัมพันธ์เชิงบวกกับพนักงาน นอกจากนี้ Chung (2000) และ Li and Li (2013) พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตหลักสูตรการบริการที่จะพัฒนาไปเป็นผู้จัดการควรมี เช่น ทักษะคติเชิงบวก ความสามารถในการเป็นมืออาชีพ มาตรฐานจรรยาบรรณในการทำงาน ภาวะการเป็นผู้นำ มุมมองสากล ทักษะเชิงบุคคล ความสามารถเชิงความคิดสร้างสรรค์ ทักษะด้านการเงิน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการพัฒนาการมุ่งเน้น การบริการ ทักษะการควบคุมคุณภาพ ทักษะการระบุและแก้ไข ปัญหา ทักษะการฟัง ทักษะเฉพาะ และทักษะทั่วไปด้าน คอมพิวเตอร์ดังนั้นการเป็นมืออาชีพในอุตสาหกรรมบริการ มี องค์ประกอบ 8 ประการ คือ ความชอบความไว้วางใจ เปิดใจรับ แนวโน้มใหม่ ๆ การสร้างทัศนคติที่ดีของทีม การควบคุมอารมณ์ส่วนตัว จรรยาบรรณแบบมืออาชีพ ผู้นำที่วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดี มีมาตรฐานการทำงาน หรือผู้นำที่สมบูรณ์แบบ (Perfectionist) (Cheng and Wong, 2015) จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า การผลิตบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับทักษะ 5 ด้านตามกรอบมาตรฐานและคำนึงถึงความสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ พ.ศ. 2560 - 2564 เพื่อส่งเสริมศักยภาพแรงงาน เป็นกำลัง แรงงานยุค 4.0 ตามนโยบายประเทศไทย 4.0 การพัฒนากำลัง แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ‘ภาษา’ เป็นเรื่อง

สำคัญ นอกจากนี้จะมีทักษะฝีมือแล้วจะต้องพัฒนาภาษาให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการไปทำงานต่างประเทศ (ประวิตร วงษ์สุวรรณ, 2559)

(Campanelli, 2015) ได้ศึกษาถึงการเลือกใช้วิธีการและวิธีปฏิบัติของ แอจิล์ที่จะนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อองค์กร หัวข้อวิจัย A Tailoring Criteria Model for Agile Practices Adoption โดยวิธีปฏิบัติที่เลือกใช้สำหรับโครงการ เช่น Pair Programming, Daily Stand-up Meetings, Unit Testing และ Open Work Area ตั้งอยู่บน พื้นฐานของลักษณะของโครงการ (project characteristics) และความสามารถของวิธีปฏิบัติที่จะเป็นตัวกำหนดความเหมาะสม อีกทั้งยังเป็นกุญแจสำคัญที่จะใช้วิเคราะห์โครงการเพื่อกำหนดขนาด ของทีมงาน (team size) ระยะเวลาในแต่ละรอบที่พัฒนา (iteration) รวมถึงการกระจายงานสู่ทีมงานอย่างเหมาะสม

(Darehshori, 2013) ได้ศึกษาถึงการสำรวจผู้เชี่ยวชาญทางด้าน เทคโนโลยีที่มีความตั้งใจในการใช้กรอบแนวคิดการประเมินความเสี่ยงในการพัฒนาซอฟต์แวร์ หัวข้อวิจัย Exploring IT professionals' intention to use software development risk assessment framework ซึ่งความตั้งใจใช้งาน คือการที่ผู้ใช้งานตัดสินใจว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธในเทคโนโลยีดังกล่าว โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้งานภายในบริษัทจำเป็นต้องให้พนักงานเกิดความตระหนักและเน้นย้ำถึงความสำคัญของการประเมินความเสี่ยง และเมื่อพนักงานมีความตระหนักและรับรู้ก็จะมีแนวโน้มในการยอมรับการใช้งานกรอบแนวคิดดังกล่าวในที่สุด

(Fathema, Shannon, & Ross, 2015) ได้ศึกษาถึงการใช้อยู่ใช้เทคโนโลยี การยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการพิจารณาการใช้ระบบบริหารจัดการเรียนรู้ (LMS) ในสถาบันการเรียน การสอน หัวข้อวิจัย Expanding The Technology Acceptance Model (TAM) to Examine Faculty Use of Learning Management Systems (LMSs) In Higher Education Institutions โดยกล่าวว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพิจารณาใช้ เทคโนโลยี ซึ่งพบว่า สมาชิกที่มีการรับรู้ความสามารถในการใช้งานระบบในระดับที่สูง จะรับรู้ประโยชน์และรับรู้การใช้งานได้ง่ายกว่าสมาชิกที่มีการรับรู้ความสามารถในการใช้งานระบบในระดับที่ต่ำ ซึ่งผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถในระดับสูงจะหมายถึง ผู้ที่มีความมั่นใจในทักษะการใช้งานระบบ ดังกล่าว เช่น คุณสมบัติการปฏิบัติงานขั้นพื้นฐาน ฟังก์ชันของระบบ LMS และการเรียนรู้เนื้อหาผ่าน ทางระบบออนไลน์ โดยทักษะเหล่านี้จะส่งผลต่อการรับรู้ถึงความซับซ้อนที่น้อยกว่าเมื่อได้ใช้งาน และนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์

(de França, Jeronimo, & Travassos, 2016) ได้ศึกษา คุณสมบัติของ แนวคิดการพัฒนาซอฟต์แวร์รูปแบบ DevOps หัวข้อวิจัย Characterizing DevOps by Hearing Multiple Voices คุณสมบัติของ แนวคิดการพัฒนาซอฟต์แวร์รูปแบบ DevOps โดยการเก็บข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งรวมกัน ซึ่งได้ กล่าวว่า DevOps จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธี

ปฏิบัติจะทำให้เกิดข้อ ได้เปรียบต่อการแข่งขัน เพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ส่งผลถึงกำไร ส่วนแบ่งการตลาด และ คุณภาพงานที่เพิ่มขึ้น ในส่วนประโยชน์ของการพัฒนาซอฟต์แวร์และกระบวนการปฏิบัติการ จะช่วยการบูรณาการ (integration) และทดสอบด้วยความเป็นอัตโนมัติ ทำให้สามารถติดตามและแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้การใช้ระบบที่มีความเป็นอัตโนมัติ ด้วยการใช้เครื่องมือในการบริหาร จัดการ (configuration management) และการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี (infrastructure provisioning) จะช่วยให้เกิดประโยชน์ที่สอดคล้องกับขั้นตอนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งยังช่วยลดผลกระทบและต้นทุนที่จะเกิดขึ้นอีกด้วย

Harb, Noteboom & Samikar (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินลักษณะของโครงการ หัวข้อ วิจัย Evaluating project characteristics for selecting the best-fit agile software development methodology: a teaching case เกี่ยวกับการประเมินลักษณะของโครงการในการเลือกกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบแองจิลส์มาใช้งาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนทางธุรกิจที่รวดเร็ว และแรงกดดันจากคู่แข่ง โดยพิจารณาถึงความซับซ้อนของเงื่อนไขต่าง ๆ รวมถึงการเลือกวิธีการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของโครงการทางเทคโนโลยี สารสนเทศ (IT project) ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันในแต่ละองค์กร โดยกล่าวว่าแองจิลส์เป็นวิธีการที่ดี สำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์ เหมาะกับการพัฒนาที่ไม่ซับซ้อนและสามารถติดตามความก้าวหน้าของ โครงการได้ตลอดเวลา รวมถึงการสร้างความร่วมมือในการทำงานร่วมกันในทีมพัฒนาระบบ

(Hovsepyan & Van Landuyt, 2015) ได้ศึกษา เพื่อศึกษาการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ model-driven (MDS) ผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า Prototizer หัวข้อวิจัย Prototizer: Agile on Steroids การพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ model-driven (MDS) ผ่านเครื่องมือที่เรียกว่า Prototizer จะช่วยให้การพัฒนาซอฟต์แวร์มี ประสิทธิภาพ โดยมุ่งไปที่ความต้องการที่จะลดปัญหาในการนำซอฟต์แวร์ไปใช้งาน ซึ่งสามารถอธิบายระบบที่มีความซับซ้อนได้หลายของมุมมองการสร้างโค้ด (code) แบบอัตโนมัติด้วยการแปลง แบบจำลอง (model) ให้กลายเป็นซอร์ซโค้ด ซึ่งทำให้เครื่องมือเหล่านี้ได้รับการยอมรับในกลุ่มอุตสาหกรรมพัฒนาซอฟต์แวร์

(Abd El Hameed, Latif, & Kholief, 2016) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการใช้กระบวนการ พัฒนาซอฟต์แวร์แบบแองจิลส์ในรูปแบบภาพความคิด (mind map) หัวข้อวิจัย Identify and classify critical success factor of agile software development methodology using mind map ซึ่งจากการวิจัยสรุปได้ว่า เลือกรวิธีการ (method) และวิธีปฏิบัติ (practice) ที่ถูกต้อง เลือกคนที่เหมาะสม รวมถึงการประยุกต์ใช้งานที่เพียงพอ จะส่งผลให้การพัฒนาซอฟต์แวร์ประสบความสำเร็จ โดยนำเสนอปัจจัย 4P ประกอบด้วยกระบวนการ (process) บุคลากร (people) โครงการ (project) และผลิตภัณฑ์ (product) ซึ่งวิธีการของแองจิลส์สามารถปรับไปใช้ได้กับโครงการที่มีความต้องการที่

ไม่แน่นอน มีโอกาสที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงสม่ำเสมอ เช่น โครงการที่ไม่เคยทำ หรือโครงการที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจะส่งผลกระทบต่อโครงการ

(Kim, Suh, Lee, & Choi, 2010) ได้ศึกษาแบบจำลองทางหน้าที่ของพนักงานในโรงแรมเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้ระบบสารสนเทศของโรงแรม (HIS) หัวข้อวิจัย Modelling Roles of Task-Technology Fit and Self-Efficacy in Hotel Employees' Usage Behaviours of Hotel Information Systems กล่าวถึงการประเมินความสามารถของพนักงานในการใช้ระบบสารสนเทศของโรงแรม โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองที่จะเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญที่นำไปสู่การยอมรับการใช้งาน ทั้งนี้ผลการวิจัยได้สนับสนุนว่าการรับรู้ความสามารถนั้นส่งผลถึงความตั้งใจในการใช้ระบบดังกล่าว ดังนั้นหากต้องการให้การบริหารจัดการบรรลุผลสำเร็จ จำเป็นต้องมุ่งเน้นในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของพนักงานมากยิ่งขึ้น

(McAvoy, Sammon, & Owens, 2007) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือที่ช่วยตัดสินใจในกระบวนการแอจิลิตี้ หัวข้อวิจัย A simple tool to assist in agile methodology adoption decisions เพื่อศึกษาปัจจัยในการยอมรับใช้งานกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบแอจิลิตี้ ซึ่งจากการวิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะโครงการที่มีความเหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้งานวิธีการของแอจิลิตี้ เช่น ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ ความไม่แน่นอนของโครงการ การเปลี่ยนแปลงความต้องการที่เกิดขึ้น ซึ่งลักษณะของโครงการเหล่านี้ถือเป็นความเสี่ยงที่สำคัญที่อาจเกิดขึ้นได้ในโครงการ แต่วิธีการของแอจิลิตี้ถูกออกแบบมาให้สามารถรองรับและจัดการปัญหาดังกล่าวได้

(El-Said, 2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนให้มีความคิดสร้างสรรค์ การจัดการความหลากหลาย และการรับรู้ของพนักงานต่อคุณภาพการบริการผ่านการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานโรงแรมระดับสี่และห้าดาวของเมืองฮูร์กาดาในอียิปต์ หัวข้องานวิจัย Effects of Creativity Support and Diversity Management on Employees Perception of Service Quality in Hotels พบว่าความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างการรับรู้ ความเคารพ การสนับสนุน และการทำงานเป็นทีมของพนักงานกับขวัญกำลังใจของพนักงานผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นชัดเจนว่าฝ่ายบริหารโรงแรมต้องพิจารณาวิธีการปรับปรุงความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานด้วยการพยายามสนับสนุน เคารพความต้องการของพวกเขา และปรับปรุงการทำงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจ

(Rodríguez, Markkula, Oivo, & Turula, 2012) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการใช้กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบแอจิลิตี้และหลักการของลีน (lean) ที่ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ หัวข้อวิจัย Survey on agile and lean usage in finnish software industry โดยทำการสำรวจการใช้แอจิลิตี้ในปัจจุบัน ที่ส่งผลต่อแนวโน้มการยอมรับการใช้หลักการของลีน ซึ่งจากการสำรวจอัตราการใช้แอจิลิตี้และลีน โดยพิจารณาจากระดับการยอมรับการใช้งาน

แองจิล์และลีนในองค์กร (level of Agile and lean usage) อัตราการใช้วิธีการที่เฉพาะเจาะจงของแองจิล์ (usage of specific Agile method) อัตราการใช้วิธีปฏิบัติของแองจิล์ (usage of specific Agile practice) และอัตราการใช้หลักการของลีน (usage of specific Lean principle) เป็นต้น

(Russo, Fitzgerald, & Shams, 2013) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้แองจิล์ระหว่างสององค์กรคือ ธนาคารแห่งหนึ่งที่ประสบความสำเร็จในการใช้แองจิล์ หัวข้อวิจัย A Tale Of Two Agile Implementations: A Cross-Case Exploratory Analysis ซึ่งจากการวิจัยสรุปได้ว่า กระบวนการที่จะนำไปสู่การพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจาก คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ส่วนองค์กรที่ให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายที่ประสบความสำเร็จในการนำแองจิล์มาใช้ เนื่องจากปราศจากการสนับสนุนที่ดีของผู้บริหารทั้งนี้สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินการและวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีขององค์กร เพียงมุ่งเน้นในนำเครื่องมือมาใช้ในการทำงานทำให้ผู้นำภายในทีมจำเป็นต้องเรียนรู้การใช้งานด้วยตนเอง ส่งผลให้ขาดความรู้และประสบการณ์ที่ดีในการนำไปใช้งานจริง

(Khalil, 2017) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกอบรมในทั้งสองระดับและในแต่ละช่วงของวงจร PDCA หัวข้อวิจัย The Evaluation of DEMEC Training Program Effectiveness by Using The eQvet-us Model แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกอบรมในทั้งสองระดับและในแต่ละช่วงของวงจร PDCA ในระดับวัตถุประสงค์จะมีการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการสร้างโปรแกรมและความสอดคล้องระหว่างผลลัพธ์และเนื้อหา ประสิทธิภาพความรู้ และแรงจูงใจในระดับการประเมิน การฝึกอบรมผลกระทบต่อปฏิกริยาของผู้เข้าร่วม การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์จะได้รับการตรวจสอบรวมถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก่อนหน้านี้ ผลกระทบของการฝึกอบรมต่อการส่งเสริมอาชีพ ผลกระทบของการฝึกอบรมต่อความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ส่งต่อไปยังเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ผลกระทบต่อความสัมพันธ์ และการสร้างเครือข่ายกับผู้เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก่อนหน้านี้ โดยเอกสารฉบับนี้จะกำหนดคำแนะนำในการปรับ DEMEC

(Senapathi, Drury, & Srinivasan, 2013) ได้ศึกษาปัจจัยในการยอมรับการใช้กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบแองจิล์ หัวข้อวิจัย Exploring adoption and use of agile methods โดยงานวิจัยแสดงการวัดผลของประสิทธิภาพการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบแองจิล์เปรียบเทียบกับกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบดั้งเดิม (traditional method) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านการสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการใช้งาน โดยการสนับสนุนที่เพียงพอส่งผลให้เกิดการใช้งานที่เหมาะสมและนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังนำทักษะที่จำเป็นมาพัฒนาความสามารถของทีมงานได้

Tripp & Armstrong (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่ยอมรับการใช้กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบแองจิล และมีการปรับใช้แองจิล ให้เหมาะสมกับองค์กร หัวข้อวิจัย Exploring the Relationship between Organizational Adoption Motives and the Tailoring of Agile Methods ซึ่งจากการวิจัยสรุปได้ว่า นอกจากองค์ความรู้ (knowledge) กับวิธีการกระตุ้น (motivation) ที่ส่งผลต่อวิธีปฏิบัติที่จะนำแองจิลมาปรับใช้งานแล้ว กลุ่มของเครื่องมือ เช่น Unit Test tool, Task board ก็มีผลต่อการยอมรับการใช้งานเช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้น พนักงานต้องเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการบริการสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาใช้ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ออกแบบ บริการต่าง ๆ ที่ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและ ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการในการพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการบริการผู้ใช้บริการให้เกิดความฉับไว เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เสริมสร้างคุณภาพของการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

(นริชต์ ฝันเชียร, 2562) กล่าวเกี่ยวกับการประเมินตามสภาพจริง (Authentic Assessment) ไว้ว่า การประเมินตามสภาพจริง หมายถึง การประเมินที่เน้นวัดทักษะการคิดที่ซับซ้อนในการทำงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา และการแสดงออกที่เกิดจากการปฏิบัติในสภาพจริง โดยวัดครบถ้วนตามจุดประสงค์การเรียนรู้ได้จริง วัดได้ตรงความเป็นจริง และเลือกสรรเครื่องมือและเทคนิคการวัดผลที่เป็นการวัดพฤติกรรมที่แท้จริงที่แสดงออกซึ่งความสามารถของผู้เรียน โดยเทคนิควิธีการประเมินตามสภาพจริง มี 7 วิธีดังต่อไปนี้ 1) การสังเกต เป็นการเก็บข้อมูลพฤติกรรมด้านการใช้ความคิด การปฏิบัติงาน อารมณ์ ความรู้สึก และลักษณะนิสัย โดยสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา 2) การสัมภาษณ์ เป็นการเก็บข้อมูลพฤติกรรมของนักเรียนในด้าน ความคิดสติปัญญา ความรู้สึก กระบวนการขั้นตอนในการทำงาน และวิธีแก้ปัญหาต่างๆ 3) การตรวจงาน เป็นการวัดและประเมินผลที่เน้นการนำผลการประเมินไปใช้ทันที 4) การรายงานตนเอง เป็นการให้นักเรียนเขียนบรรยายหรือตอบคำถามสั้น ๆ 5) การใช้บันทึกจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนผลงานนักเรียน 6) การใช้ข้อสอบแบบเน้นการปฏิบัติจริง คือการวัดสิ่งที่นักเรียนได้ปฏิบัติจริง 7) การประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมงาน แฟ้มสะสมงานจะเป็นหลักฐานสะท้อนให้เห็นถึงความพยายาม ความก้าวหน้า และผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน โดยข้อดีของการประเมินตามสภาพจริงจะสามารถช่วยให้ครูเข้าใจความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียน นอกจากนั้นผู้เรียนยังได้แสดงออกถึงศักยภาพและความสามารถของตน ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการทำงานจริง และช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา การประเมินตามสภาพจริงเป็นวิธีการประเมินที่มี

ประสิทธิภาพในการวัดความสามารถที่แท้จริงของผู้เรียน โดยครูใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลายๆ วิธีร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมพฤติกรรมทุกด้าน รวมถึงมีเกณฑ์การประเมินชัดเจน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย แบบผสมวิธีพหุระยะ (Multi-phase Mixed Methods Design) ผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ

1) เพื่อศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

3) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ (1) การทำความเข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้ง (Empathize) (2) การกำหนดความต้องการจำเป็น (Define) (3) การใช้แนวคิดจากมุมมองหลายด้านมาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Ideate) (4) การสร้างต้นแบบจากความคิดสร้างสรรค์ (Prototype) ซึ่งจำแนกการดำเนินการออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1) ศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ระยะที่ 2) ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ระยะที่ 3) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ประกอบไปด้วย 2 ระยะย่อย ได้แก่

ระยะที่ 3.1) ศึกษาการพัฒนาการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ระยะที่ 3.2) พัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ในแต่ละขั้นตอนการวิจัยมีรายละเอียดวิธีการ ผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

การวิจัยในระยะที่ 1 เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพก่อนประจำการ และกรอบแนวคิดทักษะการบริการที่ฉับไว และแนวทางการพัฒนานวัตกรรม เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดสู่การพัฒนารอบแนวคิดทักษะการบริการที่ฉับไว โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในขั้นที่ 1 การทำความเข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้ง (Empathize) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว

การวิจัยขั้นตอนนี้เป็นการศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมและกรอบแนวคิดการให้บริการที่รวดเร็วและฉับไว จากเอกสารการจัดการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมและสังเคราะห์องค์ประกอบของแนวคิดในงานวิจัยนี้โดยใช้ตารางสังเคราะห์เนื้อหาเพื่อนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

1.1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารหลักสูตรโรงแรม ด้านออกแบบ การวางแผน การดำเนินการ และการวัดและประเมินผลในการฝึก

ประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 5 ท่านเพื่อประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยเลือกการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดังนี้

- | | |
|--|------------|
| 1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านอุตสาหกรรมโรงแรม | จำนวน 1 คน |
| 2) ผู้ทรงคุณวุฒิในหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว | จำนวน 2 คน |
| 3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพใน
สถาบันอุดมศึกษา | จำนวน 1 คน |
| 4) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการที่ฉับไว | จำนวน 1 คน |

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินกรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไวโดยแบ่ง ออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประเมินกรอบแนวคิด

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมขององค์ประกอบในกรอบแนวคิดงานวิจัย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดประสบการณ์ วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นคำถามปลายเปิด (Open- Ended Questions)

1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขอนหนังสือขอความร่วมมือในการประเมินกรอบแนวคิดในการวิจัยจากฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ งานหลักสูตรและการวัดและการประเมินผล คณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย เพื่อประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่านเพื่อพิจารณาประเมิน และให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยประกอบไปด้วย

2) ดำเนินการนัดหมายและประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อนำส่งและรับคืนแบบ ประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดในการวิจัยให้กับทุกท่านด้วยตนเอง โดยให้เวลาในการตอบ แบบสอบถาม 1 สัปดาห์ในการตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์

3) รวบรวมแบบประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดในการวิจัย

4) ได้รับการตอบแบบประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดในการวิจัยจำนวน 5 คน จาก 5 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 100

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดมาวิเคราะห์ความเหมาะสมโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์ผลข้อมูล ใช้ค่าสถิติความถี่ ร้อยละเป็นเกณฑ์ หากผลการวิเคราะห์เกินร้อยละ 80 จะถือว่าเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ได้ในการวิจัยครั้งนี้

3.2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหาร การจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และกำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม

การวิจัยในระยะที่ 2 เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว และกำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรมโดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในขั้นที่ 2 การกำหนดความต้องการจำเป็น (Define) โดยมีขั้นตอนการ วิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

2.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1) นำกรอบแนวคิดที่ศึกษาจากขั้นตอนที่ 1 มาสร้างแบบประเมินความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

2) เลือกกลุ่มผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ระหว่างองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และนิยามกับข้อคำถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์ (IOC) จากนั้นจึงนำไปทดลองใช้และตรวจสอบความเที่ยงโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

3) ดำเนินการเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4) วิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความต้องการจำเป็น

2.2 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว , ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

2.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น กลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการ โดยมีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยที่มีการเปิดสอนหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 59 แห่ง ดังตารางที่ 14 โดยมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยตัวอย่างรวม 168 คน และ กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ มีเกณฑ์การเลือกโรงแรมจากโรงแรมที่เริ่มก่อตั้งในประเทศไทยและมีการขยายสาขาในต่างประเทศ 2 แห่ง แห่งละ 6 คน ดังตารางที่ 15 จึงมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ 12 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 180 คน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ ได้แก่

1) ผู้บริหารโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป	จำนวน	1	คน
2) ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา	จำนวน	1	คน
3) ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า	จำนวน	1	คน
4) ผู้จัดการแผนกบริการห้องพัก	จำนวน	1	คน
5) ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด	จำนวน	1	คน
6) ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	จำนวน	1	คน

เกณฑ์การคัดเลือกเข้าตัวอย่างวิจัย จะต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงแรม ในตำแหน่ง รองผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าแผนก ปัจจุบันที่รู้และเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างดี

ผู้ให้ข้อมูลจากสถาบันการศึกษา ได้แก่

1) ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว	จำนวน	1	คน
2) อาจารย์ประจำหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว	จำนวน	1	คน
3) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว	จำนวน	1	คน

ตารางที่ 14 ตารางสรุปกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันการศึกษาของรัฐ และ เอกชนในประเทศไทยทั้งหมดที่เปิดสอนสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 59 แห่ง

สาขาวิชา	สถาบันการศึกษา ของรัฐ (แห่ง)	สถาบันการศึกษา ของเอกชน (แห่ง)	รวมประชากร (แห่ง)	ผู้ให้ข้อมูล (คน)
สาขาวิชาการ โรงแรม	18	11	29	87
สาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว	16	11	27	72
สาขาวิชาการ โรงแรมและ ภัตตาคาร	2	1	3	9
รวม	37	23	59	168

ตารางที่ 15 สรุปผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ	ผู้ให้ข้อมูล (คน)
โรงแรมในเครือดุสิตธานี	6
โรงแรมในเครืออมารี	6
รวม	12

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.4 เครื่องมือวิจัย

1) สร้างเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1.1) กำหนดประเด็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม จากกรอบจากแนวคิดวิจัย และ
นิยามตัวแปร

1.2) จัดทำร่างแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหาร
การจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตาม
กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไวเป็นมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา
คำตอบ ดังนี้

ระดับ 5 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการระดับมากที่สุด

ระดับ 4 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการ ระดับมาก

ระดับ 3 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการ ระดับปานกลาง

ระดับ 2 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการ ระดับน้อย

ระดับ 1 คือ สภาพที่ตรงกับความเป็นจริง/ความต้องการ ระดับน้อยที่สุด

2) ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

2.1) อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมให้คำแนะนำในขั้นตอนและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ตรวจสอบค่าความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้ทรงคุณวุฒิที่จะทำการประเมินเครื่องมือแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย

1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านอุตสาหกรรมโรงแรม	จำนวน	1	คน
2) ผู้ทรงคุณวุฒิในหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว	จำนวน	1	คน
3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถาบันอุดมศึกษา	จำนวน	1	คน
4) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการที่จับใจ	จำนวน	1	คน
5) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผล	จำนวน	1	คน

2.3) คัดเลือกข้อคำถามที่เหมาะสมและมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา มาปรับปรุงจัดความเหมาะสม

2.4) แก้ไขปรับปรุงเครื่องมือวิจัย

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) นำหนังสือจากฝ่ายวิชาการ งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากตัวอย่าง ข้างต้น

2) สร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Google form และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านโปรแกรม Google form โดยดำเนินการส่งแบบสอบถามผ่านการแชร์ลิงก์ไปยังอาจารย์ประจำภาควิชาตามมหาวิทยาลัยต่างๆที่ได้ดำเนินการติดต่อไว้ล่วงหน้าแล้ว

3) ติดตามและทำการตรวจสอบแบบสอบถามเป็นระยะหลังจากส่งลิงก์แบบสอบถามผ่านผู้ติดต่อ โดยใช้ระยะเวลาในขั้นตอนนี้ประมาณ 14 วัน

4) ได้รับการตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์จำนวน 180 คน จาก 180 คน คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 100

2.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือค่าความถี่ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว วิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือค่าความถี่ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของ การจัดการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวโดยการแปลความหมายของระดับ ค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง สภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง สภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง สภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง สภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง สภาพการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4) การวิเคราะห์ข้อมูลค่าดัชนีความต้องการจำเป็น นำค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ มาวิเคราะห์ค่าความต้องการจำเป็น Modified Priority Need Index (PNI modified) เพื่อระบุความต้องการจำเป็นจากสูตร PNI modified

3.3 พัฒนาวัตถกรรมการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวจากมหาวิทยาลัยและโรงแรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การวิจัยในระยะที่ 3 เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาวัตถกรรมการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยการศึกษานโยบายการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ ตามกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไวของนักศึกษาชั้นปีที่ 4ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพและกำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรมเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวัตถกรรม โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในขั้นที่ 3 การใช้แนวคิดจากมุมมอง หลายด้านมาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Ideate) โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนที่ 3.1 ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากมหาวิทยาลัยและโรงแรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1) ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิด การบริการที่ฉับไว ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพและกำลังจะเข้าสู่ อุตสาหกรรมโรงแรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดี

2) คัดเลือกกรณีศึกษาเพื่อศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จาก มหาวิทยาลัยที่มีแนวปฏิบัติที่ดีร่วมกับสถานประกอบการ โดยเลือกสถานศึกษาที่มีหลักสูตรที่มีการ อบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในชั้นเรียน โดยความพร้อมในการจัดเตรียมมีโปรแกรมการฝึกการใช้ซอฟต์แวร์ จริงที่ใช้ในสถานประกอบการ และมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาคปฏิบัติในสถานศึกษาเพื่อ เตรียมความพร้อมของนักศึกษาก่อนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริงในสถานประกอบการ ในส่วนการ เลือกสถานประกอบการ มีเกณฑ์การคัดเลือกจากสถานประกอบการที่มีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จริงโดยมีการจัดโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยมีการออกแบบโปรแกรมฝึกประสบการณ์ วิชาชีพร่วมกับสถานศึกษา และสถานประกอบการที่เลือกเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงอันดับต้นๆของ ประเทศไทยซึ่งก่อตั้งในประเทศไทยและไปเติบโตขยายสาขาในต่างประเทศ

3.2 ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ สถานศึกษา และสถาน ประกอบการ โดยผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์จากสถานศึกษาได้แก่ ประธานหลักสูตรการโรงแรมและ การท่องเที่ยว จำนวน 2 คน อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 คน และ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2 คน และ ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์จากสถาน ประกอบการ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป 1 คน ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา 1 คน ผู้จัดการแผนก บริการส่วนหน้า 1 คน ผู้จัดการแผนกห้องพัก 1 คน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 1 คน และ ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด 1 คน จากสถานประกอบการจำนวน 2 แห่ง รวมผู้ให้ข้อมูล สัมภาษณ์จำนวน 18 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) สร้างเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ในครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แนวทางข้อคำถาม สำหรับการสัมภาษณ์มาจาก

การศึกษา การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน
อุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวที่มาจากผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 และ 2 โดย
คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว และสถานภาพของผู้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ
หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และแนวคิดการบริการที่ฉับไว

2) ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

2.1) อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมให้คำแนะนำในขั้นตอนและ
ปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ตรวจสอบค่าความตรง
ของเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าดัชนีสอดคล้อง (IOC: Index of item Objective Congruence)

2.3) คัดเลือกข้อคำถามที่เหมาะสมและมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา มาปรับปรุง
จัดความเหมาะสม

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขอนหนังสือจากฝ่ายวิชาการ งานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน คณะครุ
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจาก
ผู้ให้ข้อมูลข้างต้น

2) เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการโดยเข้าไปแนะนำตัวต่อ
ผู้จัดการทั่วไปของโรงแรม ซีแวง วัตถุประสงค์ของการวิจัยและขออนุญาตเพื่อศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
กับแนวทาง ทั้งการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน
อุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากการศึกษาเอกสาร รายงานของ สถาน
ประกอบการ และการสัมภาษณ์ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการ ดังนี้

2.1) ศึกษาข้อมูลด้านการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร
การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากเอกสารรายงาน
ของ มหาวิทยาลัยและสถานประกอบการทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

2.2) การสัมภาษณ์ ซักถาม จดบันทึก บันทึกเสียง และภาพถ่าย โดยผู้วิจัยเป็นผู้
สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร
การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แนวทางการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากโรงแรมที่มีแนวปฏิบัติที่ดีมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และจำแนกข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นการจัดการศึกษาก่อนประจำการที่สำคัญเพื่อนำมาใช้ในการออกแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในขั้นต่อไป

ขั้นตอนที่ 3.2 พัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และผู้ที่กำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม

การวิจัยในระยะที่ 3.2 เป็นการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และกำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม โดยการยกยกร่างนวัตกรรมการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพและผู้ที่กำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในขั้นที่ 4 การสร้างต้นแบบจากความคิดสร้างสรรค์ (Prototype) โดยมีขั้นตอนการวิจัย 2 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 3.2.1 การยกยกร่างนวัตกรรมการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และผู้ที่กำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพและกำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม ในแต่ละด้าน แล้วนำผลการศึกษาแนวทางการจัดการศึกษาก่อนประจำการ ของโรงแรมต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่ดีตามกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไวที่ได้จาก การศึกษาในขั้นตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์ควบคู่กันสังเคราะห์และพัฒนาเป็นร่างนวัตกรรมการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว แล้วจึงนำไปปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความครอบคลุม การจัดการศึกษาก่อนประจำการ และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเป็นนวัตกรรมต้นแบบ

ขั้นตอนที่ 3.2.2 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างนวัตกรรม การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพและกำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรม

เมื่อพัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวเรียบร้อยแล้ว ในขั้นตอนนี้จึงเป็นการประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ของนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 12 ท่านโดยการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนวัตกรรม ในแต่ละประเด็นของแต่ละนวัตกรรมอย่างละเอียด เพื่อนำข้อเสนอแนะ ไปพัฒนานวัตกรรมต้นแบบที่มีความเหมาะสม

3.2.2.1 ผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ หรือประสบการณ์ด้านการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ และผู้บริหารโรงแรม ด้านการเป็นผู้บริหารจัดการบริการที่ฉับไว และด้านนวัตกรรม ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดังนี้

- | | |
|---|------------|
| 1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการศึกษาก่อนประจำการ | จำนวน 3 คน |
| 2) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรมโรงแรม | จำนวน 3 คน |
| 3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพัฒนานวัตกรรมบริการ | จำนวน 3 คน |
| 4) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ | จำนวน 3 คน |

3.2.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตอนที่ 2 ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และระดับของการนำไปใช้ของนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยกำหนดรายละเอียดของนวัตกรรม ให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็นลงในแบบประเมินตามที่กำหนด

3.2.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณและขั้นตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) และการบรรยายสรุปความเรียง

2) การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) ประมวลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และนำเสนอนวัตกรรมที่ปรับปรุงแก้ไขต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาโดยนำข้อแนะนำที่ได้ไปปรับปรุงนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวของผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาและกำลังจะเข้าสู่อุตสาหกรรมโรงแรมให้สมบูรณ์

นำเสนอ “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” ในรายงานวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์และเผยแพร่ต่อไป

ตารางที่ 16 สรุปขั้นตอนการวิจัย


วัตถุประสงค์การวิจัย	ขั้นตอนการวิจัย	การดำเนินการ	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือการวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
1. ศึกษากรอบแนวคิดการบริหารจัดการ	ขั้นตอนที่ 1 ศึกษากรอบแนวคิดการบริหารจัดการ	1) ศึกษา วิเคราะห์ เอกสารแนวคิดการบริหารจัดการประเด็นวิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษา	แบบประเมินกรอบแนวคิดการบริหารจัดการ	1) วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)	1) กรอบแนวคิดการบริหารจัดการ
สำหรับหลักสูตร	ประเด็นการวิจัย	ก่อนประจำการในอุตสาหกรรม	วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม	การบริการ	2) การวิเคราะห์ผลข้อมูล ใช้	ประสบการณ์วิชาชีพ
การศึกษา	หลักสูตร	โรงแรมและการบริการที่	วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม	ประสบการณ์วิชาชีพ	คำสถิติความถี่	หลักสูตรการศึกษา
ประจำการใน	หลักสูตร	2) กำหนดแนวคิดการบริหารจัดการ	วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม	วิชาชีพ	ร้อยละเป็นเกณฑ์	ก่อนประจำการใน
อุตสาหกรรมโรงแรม	หลักสูตร	ประกอบวิชาชีพ สำหรับหลักสูตร	วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม	หลักสูตร	ร้อยละเป็นเกณฑ์	อุตสาหกรรม
และ กรอบแนวคิด	หลักสูตร	การศึกษาก่อนประจำการใน	วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม	หลักสูตร	ร้อยละเป็นเกณฑ์	โรงแรม
การบริการที่	หลักสูตร	อุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริหารบริการที่	วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม	หลักสูตร	ร้อยละเป็นเกณฑ์	2. กรอบแนวคิด
ไป	หลักสูตร	3) สร้างเป็นแบบประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดการบริหารบริการที่	วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม	หลักสูตร	ร้อยละเป็นเกณฑ์	การบริการที่
	หลักสูตร	ไป	วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม	หลักสูตร	ร้อยละเป็นเกณฑ์	ไป

วัตถุประสงค์การวิจัย	ขั้นตอนการวิจัย	การดำเนินการ	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือการวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
2. ศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับวิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา	ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการดำเนินงานการบริหารจัดการ	จัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประกอบและกรอบแนวคิดการบริการที่จำเป็น	ประสบการณ์วิชาชีพในสถานบันอุดมศึกษาจำนวน 1 คน 4) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการที่จำเป็น จำนวน 1 คน	แบบสอบถาม	1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS	1. ค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา
2. ศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา	ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการดำเนินงานการบริหารจัดการ	จัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประกอบและกรอบแนวคิดการบริการที่จำเป็น	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม	แบบสอบถาม	1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS	1. ค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา
2. ศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา	ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการดำเนินงานการบริหารจัดการ	จัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประกอบและกรอบแนวคิดการบริการที่จำเป็น	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษา, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม	แบบสอบถาม	1) การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS	1. ค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย	ขั้นตอนการวิจัย	การดำเนินการ	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือการวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
		3) ดำเนินการเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ 4) วิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความต้องการจำเป็น	แห่ง แห่งละ 6 คน จึงมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ 12 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 180 คน	บริการที่ให้บริการ	บริหารการจัดประสบการณ์ก่อนปริญญาตรี การศึกษาก่อนปริญญาการในอุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ข้อไป วิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป 3) การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์	วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษา ก่อนปริญญาการในอุตสาหกรรม โรงแรม ผู้การ พัฒนาการ แนวคิดการบริการที่ข้อไป
3. พัฒนาระบบจัดการเรียนการสอน การบริการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ	ขั้นตอนที่ 3.1 ศึกษา แนวทางการพัฒนาการ	1) ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ	ผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ สถานศึกษา และสถาน	1) แบบสัมภาษณ์แบบกึ่ง	วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และ	1. แนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการประสบการณ์

วัตถุประสงค์การวิจัย	ขั้นตอนการวิจัย	การดำเนินการ	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือการวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
สำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อน ประจําการใน อุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวความคิด การศึกษาที่ผู้ป้ไวของ นักศึกษาชั้นปีที 4 ทีกำลังฝึก ประสบการณ์วิชาชีพและกำลังจะเข้าสู่ อุตสาหกรรมโรงแรมทีมีแนวปฏิบัติที ดี	บริหารการจัด ประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับ หลักสูตร การศึกษาก่อน ประจําการใน อุตสาหกรรม โรงแรม ตาม แนวความคิดบริการ ทีผู้ป้ไว จาก โรงแรมทีเป็น แบบอย่างโดยใช่ หลักแนวคิดการ บริการทีผู้ป้ไว	สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน ประจําการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวความคิดบริการทีผู้ป้ไว ของ นักศึกษาชั้นปีที 4 ทีกำลังฝึก ประสบการณ์วิชาชีพและกำลังจะเข้าสู่ อุตสาหกรรมโรงแรมทีมีแนวปฏิบัติที ดี 2) คัดเลือกกรณีศึกษาเพื่อศึกษาเชิง ลึกเกี่ยวกับการบริหารการจัด ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจําการใน อุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการ บริการทีผู้ป้ไว จากมหาวิทยาลัยทีมี แนวปฏิบัติทีตรงกับสถาน ประกอบการ	ประกอบกร โดยผู้ให้ข้อมูลในการ สัมภาษณ์จากสถานศึกษาได้แก่ ประธาน หลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน อาจารย์ประจําภาค วิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 คน และนักศึกษาศ้นปีที 4 ทีกำลังฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ 2 คน และผู้ให้ ข้อมูลในการสัมภาษณ์จากสถาน ประกอบการ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป 1 คน ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา 1 คน ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า 1 คน ผู้จัดการแผนกที่พัก 1 คน ผู้จัดการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม 1 คน และ ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด 1 คน จากสถานประกอบการจำนวน 2 แห่ง รวมผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์จำนวน 18 คน	โครงสร้าง การบริหาร การจัด ประสบการณ์ วิชาชีพ สำหรับ หลักสูตร การศึกษา ก่อน ประจําการใน อุตสาหกรรม โรงแรม ตาม แนวคิดการ บริการทีผู้ป้ ไว	1) การวิเคราะห์ ข้อมูลสถานภาพ ของผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์ข้อมูล	วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษาก่อน อุตสาหกรรม โรงแรม ตาม แนวคิดการบริการ ทีผู้ป้ไว
วัตถุประสงค์การวิจัย	ขั้นตอนที่ 3.2. พัฒนานวัตกรรม การบริการการจัด ประสบการณ์	ขั้นตอนที่ 3.2.1 การกร่าง นวัตกรรมบริการการจัด ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจําการใน	กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) คือ ผู้ทรงคุณวุฒิทีมี ความรู้ หรือ ประสบการณ์ด้านการจัดประสบการณ์	1) แบบ ประเมิน ความ เหมาะสม	1) การวิเคราะห์ ข้อมูลสถานภาพ ของผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์ข้อมูล	1) ร่างนวัตกรรรม การบริการทีผู้ป้ไว 2) ผลการประเมิน ความเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย	ขั้นตอนการวิจัย	การดำเนินการ	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือการวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
วิจัยสำหรับหลักสูตร	วิจัยสำหรับหลักสูตร	อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ใส่ใจ	วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการ และผู้บริหารโรงแรม ด้าน การเป็นผู้บริหารจัดการบริการที่ใส่ใจ และด้านนวัตกรรม ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ดังนี้ 1) ผู้ทรงคุณวุฒิตั้งการจัดการศึกษา ก่อนประจำการ จำนวน 3 คน 2) ผู้ทรงคุณวุฒิตั้งการจัดการที่ใส่ใจใน อุตสาหกรรมโรงแรม จำนวน 3 คน 3) ผู้ทรงคุณวุฒิตั้งพัฒนานวัตกรรม การบริการ จำนวน 3 คน 4) ผู้ทรงคุณวุฒิตั้งการบริหารจัดการ ประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 3 คน	และความ เป็นไปได้ของ นวัตกรรม ต้นแบบการ บริหารการ จัด โดยเลือกการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูล	ด้วยการหา ค่าความถี่ (Frequency) ค่า ร้อยละ (Percent) และการวิเคราะห์ สรุปลักษณะที่ 2) การวิเคราะห์ ข้อมูลการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูล	และความเป็นไปได้ ของร่าง นวัตกรรม การบริหารการจัด ประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการใน อุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิด การบริการที่ใส่ใจ 3) นวัตกรรม การบริหารจัดการ ประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการใน อุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิด การบริการที่ใส่ใจ ของผู้ที่กำลังจะ สำเร็จการศึกษา
ขั้นตอนการวิจัย	วิจัย	อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการ บริการที่ใส่ใจ	ผู้วิจัยนำผลการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 และ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ มาใช้ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา นวัตกรรมบริการจัดการ ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการใน อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการ บริการที่ใส่ใจ ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในแต่ละด้าน แล้วนำผลการศึกษาแนว ทางการจัดการศึกษาก่อนประจำการ ของโรงแรมต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่ ดีตามกรอบแนวคิดการบริการที่ใส่ใจที่ ได้จาก การศึกษาในขั้นตอนที่ 3.1 ซึ่ง เป็นข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ ควบคุมกัน สังเคราะห์และพัฒนาเป็น ร่างนวัตกรรม แล้วจึงนำไปศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความ เหมาะสม ความถูกต้องของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ควบคุมรอบคอบการจัด	และความ เป็นไปได้ของ นวัตกรรม ต้นแบบการ บริหารการ จัด โดยเลือกการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูล	ด้วยการหา ค่าความถี่ (Frequency) ค่า ร้อยละ (Percent) และการวิเคราะห์ สรุปลักษณะที่ 2) การวิเคราะห์ ข้อมูลการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูล	และความเป็นไปได้ ของร่าง นวัตกรรม การบริหารการจัด ประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการใน อุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิด การบริการที่ใส่ใจ 3) นวัตกรรม การบริหารจัดการ ประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการใน อุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิด การบริการที่ใส่ใจ ของผู้ที่กำลังจะ สำเร็จการศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย	ขั้นตอนการวิจัย	การดำเนินการ	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือการวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
		<p>การศึกษาก่อนประจำการ และ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเป็นนวัตกรรม ต้นแบบ</p> <p>ขั้นตอนที่ 3.2.2 การประเมินความ เหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่าง นวัตกรรมการบริหารจัดการ ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการใน อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวความคิดการ บริการที่ذبไวงของนักศึกษาระดับปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาประเมินความ เหมาะสม ความเป็นไปได้ของ นวัตกรรมการบริหารจัดการ ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการใน อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวความคิดการ บริการที่ذبไวง จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 12 ท่านโดยการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็น การเปิดโอกาสให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้มีการ</p>			<p>บริหารการจัด ประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับ หลักสูตร การศึกษาก่อน ประจำการใน อุตสาหกรรม โรงแรมตาม แนวความคิดการบริการ ที่ذبไวง มา วิเคราะห์เชิง เนื้อหา (Content Analysis)</p>	<p>ผลสัมฤทธิ์ หรือผู้ที่กำลังเข้าสู่ อุตสาหกรรม โรงแรมฉบับ สมบูรณ์</p>

วัตถุประสงค์การวิจัย	ขั้นตอนการวิจัย	การดำเนินการ	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือการวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล	ผลลัพธ์
		การตีความการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และให้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับนวัตกรรม ในแต่ ละประเด็นของแต่ละนวัตกรรมอย่าง ละเอียด เพื่อนำข้อเสนอแนะไป พัฒนานวัตกรรมต้นแบบที่มีความ เหมาะสม				



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
KING MONGKUT'S UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และแนวคิดการบริการที่ฉับไว 2) เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว 3) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

4.1 ผลการศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.3 ผลการพัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.3.1 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากโรงแรมที่เป็นแบบอย่างโดยใช้หลักแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.3.2 ผลการพัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

โดยรายละเอียดของผลแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

4.1 ผลการศึกษากรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1.1 ร่างกรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.1.2 ความเหมาะสมของกรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับ ไว

4.1.3 กรอบแนวคิดการการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.1.1 ร่างกรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการศึกษานวทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน อุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว นำมาจัดทำเป็นร่างกรอบแนวคิดการ บริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว ได้ดังนี้

กรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ 1) การวางแผนการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ 2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3) การประเมินผลการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ

กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว ได้แก่ 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของ ผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการ บริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับ ไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ 4) ทำงานเป็นทีมที่ ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการ บริการ

กรอบภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ 1) งานบริการส่วนหน้า 2) งานบริการห้องพัก 3) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม 4) งานบริการการขายและการตลาด

4.1.2 ความเหมาะสมของกรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว

การประเมินกรอบแนวคิดของงานวิจัย กรอบแนวคิดการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์ วิชาชีพ การบริการที่ฉับไว ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

จำนวน 5 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกแบบเจาะจง (Purposive Dampling) ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านอุตสาหกรรมโรงแรม จำนวน 1 คน ผู้ทรงคุณวุฒิในหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 1 คน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการที่ฉับไว จำนวน 1 คน ผลการประเมินจากแบบประเมินกรอบแนวคิด มีรายละเอียดดังนี้

4.1.2.1 ผลการประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ

ผลการประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสม แต่ให้มีการปรับภาษาและรายละเอียดของคำอธิบายใน แต่ละองค์ประกอบของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ

แนวคิดการบริหารจัดการ ประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการ	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ (N=5)			ข้อเสนอแนะ
	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม	
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	
1 การวางแผนการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
1.1 การกำหนดผลลัพธ์ การเรียนรู้ที่ต้องการ	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
1.2 การออกแบบกิจกรรม การฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยมีการปรับเพิ่ม คำอธิบายดังนี้ มีการ ออกแบบกิจกรรม ในขณะที่ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพในสถาน ประกอบการ
2 การดำเนินการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
2.1 การอบรมทฤษฎีเชิง ปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	0 (0)	2 (40)	3 (60)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยมีการปรับเพิ่ม คำอธิบายดังนี้ มีการจัด

แนวคิดการบริหารการจัด	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ (N=5)			ข้อเสนอแนะ
	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม	
ประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการ	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	
				กิจกรรมก่อนฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ และมีการกำหนด ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ สอดคล้องกับทฤษฎีเชิง ปฏิบัติในสถาน ประกอบการ
2.2 การฝึกภาคปฏิบัติใน สถานประกอบการ	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
3 การประเมินผลการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
3.1 การวัดและการ ประเมินผลจากการอบรม ทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	0 (0)	1 (20)	4 (80)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยมีการปรับเพิ่ม คำอธิบายดังนี้ มีการ กำหนดการวัดและการ ประเมินผลในชั้นเรียน
3.2 การวัดและการ ประเมินผลจากการฝึก ภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
รวม	(0)	(6.67)	(93.33)	

4.1.2.2 ผลการประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดแนวคิดการบริการที่ฉบับไว้

ผลการประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดการบริการที่ฉบับไว้ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่าให้คงไว้ทั้ง 5 องค์ประกอบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 18 ผลการประเมินความเหมาะสมของกรอบแนวคิดแนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ฉับไว

แนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery)	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ (N=5)			ข้อเสนอแนะ
	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม	
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	
ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	1 (20)	1 (20)	3 (60)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยมี การปรับเพิ่มรายละเอียดการวัด และนำไปประยุกต์กับ กระบวนการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ
เข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไข ปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	0 (0)	2 (40)	3 (60)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยมี การปรับเพิ่มคำอธิบายดังนี้ การ ออกแบบกระบวนการการทำงาน ที่กระชับรัด ไม่ซ้ำซ้อน มีการ กำหนด KPIs และ Targets ของ แต่ละ หน่วยงาน เพื่อใช้ในการ วัดผล อย่างสม่ำเสมอ
ส่งมอบการบริการด้วยความ ฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และทบทวนวิธีการทำงานที่ ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มี การปรับแก้ไข
ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วย บุคคลที่มีแรงจูงใจและ ความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุง วิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มี การปรับแก้ไข
ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการ ให้บริการและเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการ เข้าถึงข้อมูลในการบริการ	0 (0)	1 (20)	4 (80)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยมี การปรับเพิ่มคำอธิบายดังนี้ การ นำ ซอฟต์แวร์มาช่วยในการ บริการ เพื่อตอบสนองความฉับไว เช่นซอฟต์แวร์การพยากรณ์ บริการที่จะเกิดขึ้น เพื่อกำหนด จำนวนบุคลากรได้อย่างเหมาะสม
รวม	(4)	(16)	(80)	

4.1.2.3 ผลการประเมินความเหมาะสมของภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

ผลการประเมินความเหมาะสมของภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นให้คงไว้และไม่มีการปรับแก้ไข ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 19 ผลการประเมินความเหมาะสมของภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

ภาระงานด้านบริการใน อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Service Job Function)	ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ (N=5)			ข้อเสนอแนะ
	ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม	
	ความถี่	ความถี่	ความถี่	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
งานบริการส่วนหน้า (Front Office)	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)	0 (0)	0 (0)	5 (100)	มีความเหมาะสมให้คงไว้ โดยไม่มีการปรับแก้ไข
รวม	(0)	(0)	(100)	

4.1.3 กรอบแนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน
ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว

จากผลการประเมินกรอบ แนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ
หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว ผู้วิจัย
ได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และได้ปรับปรุงและ
พัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

การบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ
ประกอบด้วย

1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ

- 1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 2.1 การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ
 - 2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ
 - 3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - 3.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ
 - 3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ
- การบริการที่ฉับไว ประกอบด้วย
- 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน
 - 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง
 - 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ
 - 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
 - 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ
- ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วย
- 1) งานบริการส่วนหน้า (Front Office)
 - 2) งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)
 - 3) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)
 - 4) งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)
- 4.2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
- 4.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถานศึกษา
 - 4.2.2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และสถานศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแบ่งเป็น ผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการและผู้ให้ข้อมูลจากสถาบันการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ ได้แก่

- 1) ผู้บริหารโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป
- 2) ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา
- 3) ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า
- 4) ผู้จัดการแผนกบริการห้องพัก
- 5) ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด
- 6) ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้ให้ข้อมูลจากสถาบันการศึกษา ได้แก่

- 1) ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว
- 2) อาจารย์ประจำวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
- 3) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

โดยผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อมูลพื้นฐานด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ 2 แห่ง จำนวน 12 คน และจากสถาบันการศึกษา 59 แห่ง จำนวน 168 คน รวมทั้งหมด 180 คน แสดงดังตารางที่ 20 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ตารางที่ 20 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล/สถานภาพ	เพศ		อายุ				ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ชาย	หญิง	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	ไม่เกิน 30 ปี	ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ผู้บริหารโรงแรม (ผู้จัดการทั่วไป)	จำนวน (คน)	1	1	0	1	0	0	1	1	0
	ร้อยละ	0.6	0.6	0.0	0.6	0.6	0	0.6	0.6	0
ผู้จัดการฝ่าย ฝึกอบรมและพัฒนา	จำนวน (คน)	1	1	2	0	0	0	0	2	0
	ร้อยละ	0.6	0.6	1.1	0	0	0	0	1.1	0
ผู้จัดการแผนก บริการส่วนหน้า	จำนวน (คน)	1	1	1	1	0	0	2	0	0
	ร้อยละ	0.6	0.6	0.6	0.6	0	0	1.1	0	0
ผู้จัดการแผนก บริการห้องพัก	จำนวน (คน)	1	1	0	1	1	0	1	1	0
	ร้อยละ	0.6	0.6	0.0	0.6	0.6	0	0.6	0.6	0
ผู้จัดการแผนกการ ขายและการตลาด	จำนวน (คน)	1	1	2	0	0	0	2	0	0
	ร้อยละ	0.6	0.6	1.1	0	0	0	1.1	0	0
ผู้จัดการแผนก บริการอาหารและ เครื่องดื่ม	จำนวน (คน)	1	1	1	1	0	0	2	0	0
	ร้อยละ	0.6	0.6	0.6	0.6	0	0	1.1	0	0

ผู้ให้ข้อมูล/สถานภาพ	เพศ						อายุ				ระดับการศึกษาสูงสุด			
	ชาย	หญิง	31-40 ปี			41-50 ปี			51-60 ปี			ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่า		
			จำนวน (คน)	ร้อยละ	ไม่เกิน 30 ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก		
ประธานหลักสูตร	21	39	5	41	13	1	1	1	0	0	8	51		
การโรงแรมและการท่องเที่ยว	11.7	21.7	2.8	22.8	7.2	0.6	0.6	0	0	4.4	28.3			
อาจารย์ประจำหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว	11	44	17	37	1	0	0	0	0	44	11			
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	6.1	24.4	9.4	20.6	0.6	0	0	0	0	24.4	6.1			
บุคลากรโรงแรมและการท่องเที่ยว	25	28	1	0	0	52	50	3	0	0	0			
รวม	13.9	15.6	0.6	0	0	28.9	27.8	1.7	0	0	0			
รวม	63	117	29	82	16	53	51	11	56	62				
ร้อยละ	35.0	65.0	16.1	45.6	8.9	29.4	28.3	6.1	31	34				

จากตารางที่ 20 มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 เป็นเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และน้อยที่สุดอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาจบการศึกษาปริญญาโท จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 และจบการศึกษาปริญญาตรีน้อยที่สุดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1

4.2.2 สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมขอข้อมูลสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยมาก

ตารางที่ 21 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

การบริหารการจัดประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตาม แนวคิดการบริการที่ฉับไว	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{modified} (ลำดับ)
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ	3.54	0.29	มาก	4.50	0.17	มาก	0.273 (3)
1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้	3.53	0.29	มาก	4.48	0.19	มาก	0.269 (2)

การบริหารการจัดประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตาม แนวคิดการบริการที่ฉับไว	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{modified} (ลำดับ)
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
	1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	3.54	0.31	มาก	4.52	0.19	
2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ	3.56	0.28	มาก	4.54	0.18	มากที่สุด	0.276 (2)
2.1 การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติใน สถานประกอบการ	3.57	0.28	มาก	4.56	0.19	มากที่สุด	0.276 (1)
2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	3.55	0.30	มาก	4.53	0.19	มากที่สุด	0.275 (2)
3 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ	3.53	0.28	มาก	4.51	0.18	มากที่สุด	0.277 (1)
3.1 การวัดและการประเมินผลจาก การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	3.54	0.29	มาก	4.51	0.19	มากที่สุด	0.274 (2)
3.2 การวัดและการประเมินผลจาก การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.52	0.30	มาก	4.51	0.20	มากที่สุด	0.281 (1)
รวม	3.54	0.28	มาก	4.52	0.18	มากที่สุด	0.275

จากตารางที่ 21 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม พบว่า

สภาพปัจจุบันของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ

หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงที่สุด คือ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.28) รองลงมา คือ การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.29) และการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.28) และต่ำที่สุด

สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.18) เมื่อพิจารณาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.18) รองลงมา คือ การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.18) และการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.17) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด

สำหรับผลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม คือ ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.277$) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด รองลงมาคือ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.276$) และการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.273$) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว **ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ**

การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{modified} (ลำดับ)
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้	3.53	0.29	มาก	4.48	0.19	มาก	0.269 (2)
การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	3.54	0.31	มาก	4.52	0.19	มากที่สุด	0.277 (1)

การวางแผนการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{modified} (ลำดับ)
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
เฉลี่ยรวม	3.54	0.29	มาก	4.50	0.17	มาก	0.276

จากตารางที่ 22 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า

สภาพปัจจุบันของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันในระดับมากเช่นกัน โดยที่การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงสุด ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.31) ส่วนการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.29) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด

สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.17) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงสุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.19) ส่วนรายด้านการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.19) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด

สำหรับค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคือ (PNI_{modified} = 0.276) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNI_{modified} = 0.277) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมาคือ การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ (PNI_{modified} = 0.269)

ตารางที่ 23 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัด
 ประสพการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิด
 การบริการที่ฉับไว ด้านการดำเนินการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ

การดำเนินการฝึกประสพการณ์ วิชาชีพ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{modified} (ลำดับ)
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	3.57	0.28	มาก	4.56	0.19	มากที่สุด	0.276 (1)
การฝึกภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	3.55	0.30	มาก	4.53	0.19	มากที่สุด	0.275 (2)
เฉลี่ยรวม	3.56	0.28	มาก	4.54	0.18	มากที่สุด	0.276

จาก



ตารางที่ 23 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า

สภาพปัจจุบันของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันมากที่สุด ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.28) ส่วนการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.30) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่ปัจจุบันต่ำที่สุด

สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.19) ส่วนการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.19) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด

สำหรับค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคือ ($PNI_{\text{modified}} = 0.276$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.276$) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด รองลงมาคือ การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$)

ตารางที่ 24 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การประเมินผลการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	สภาพปัจจุบัน		สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{modified} (ลำดับ)	
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.		ระดับ
การวัดและการประเมินผลจาก การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติใน สถานประกอบการ	3.54	0.29	มาก	4.51	0.19	มากที่สุด	0.274 (2)

การประเมินผลการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{modified} (ลำดับ)
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
การวัดและการประเมินผลจาก การฝึกภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	3.52	0.30	มาก	4.51	0.20	มากที่สุด	0.281 (1)
เฉลี่ยรวม	3.53	0.28	มาก	4.51	0.18	มากที่สุด	0.277

จากตารางที่ 24 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของ
การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม
โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า

สภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร
การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการประเมินผล
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาพรวมค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$, S.D. =
0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยการวัดและ
การประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.29) มี
ค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงที่สุด และ การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถาน
ประกอบการ ($\bar{x} = 3.52$, S.D. = 0.30) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด

สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร
การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการประเมินผล
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} =$
4.51, S.D. = 0.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด
เช่นกัน โดยการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ($\bar{x} = 4.51$,
S.D. = 0.19) และการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ ($\bar{x} = 4.51$,
S.D. = 0.20) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์เท่ากัน

สำหรับค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ
สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว
ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคือ (PNI_{modified} = 0.277) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า
การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ (PNI_{modified} = 0.281) มีลำดับ

ความต้องการจำเป็นสูงสุด และการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.274$) มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด

ตารางที่ 25 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว พิจารณารายด้านภาระงานบริการ

ภาระงาน	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI_{modified} (ลำดับ)
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
1. งานบริการส่วนหน้า	3.53	0.29	มาก	4.48	0.19	มาก	0.270 (4)
2. งานบริการห้องพัก	3.55	0.29	มาก	4.53	0.18	มากที่สุด	0.275 (3)
3. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.54	0.29	มาก	4.54	0.17	มากที่สุด	0.281 (1)
4. งานบริการการขายและการตลาด	3.55	0.27	มาก	4.53	0.20	มากที่สุด	0.275 (2)
เฉลี่ยรวม	3.54	0.28	มาก	4.52	0.18	มากที่สุด	0.275

จากตารางที่ 25 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว พิจารณารายด้านภาระงานบริการ พบว่า

สภาพปัจจุบันของการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว พิจารณารายด้านภาระงานบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยงานบริการการขายและการตลาด ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.27) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันเท่ากับงานบริการห้องพัก ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.29) รองลงมาได้แก่ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.29) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่พึงประสงค์ลำดับสุดท้ายคือ งานบริการส่วนหน้า ($\bar{x} = 3.53$, S.D. = 0.29) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก

สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่จับใจ พิจารณารายด้าน ภาระงานบริการในภาพรวม ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.18) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงสุดใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันที่สูงที่สุดคือ ด้านงานบริการ อาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.17) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานบริการห้องพัก ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.18) และ งานบริการการขายและการตลาด ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.20) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์เท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุดคือ ด้านงานบริการส่วนหน้า ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.19) มีค่าเฉลี่ย สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

สำหรับค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่จับใจ ด้านภาระงานบริการในภาพรวม คือ ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) เมื่อพิจารณารายด้านภาระงานบริการ พบว่า ภาระงานที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($PNI_{\text{modified}} = 0.281$) รองลงมาคือ งานบริการการขายและการตลาด ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) งาน บริการห้องพัก($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) และ งานบริการส่วนหน้า ($PNI_{\text{modified}} = 0.270$) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการจัด
 ประสพการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิด
 การบริการที่ฉับไว พิจารณารายด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไว

แนวคิดการบริการที่ฉับไว	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI _{modified} (ลำดับ)
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ	
1. ยินดีตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการ มากกว่าทำตามแผน	3.34	0.33	มาก	4.21	0.27	มากที่สุด	0.259 (4)
2. เข้าใจความต้องการของ ผู้ให้บริการและสามารถแก้ไข ปัญหาการบริการโดยการมี ส่วนร่วมของผู้ให้บริการอย่าง รวดเร็วและต่อเนื่อง	3.54	0.29	มาก	4.44	0.22	มากที่สุด	0.253 (5)
3. ส่งมอบการบริการด้วย ความฉับไวและมีประสิทธิภาพ สูงสุดและทบทวนวิธีการ ทำงานที่ผ่านมาอย่าง สม่ำเสมอ	3.55	0.29	มาก	4.53	0.19	มากที่สุด	0.275 (3)
4. ทำงานเป็นทีมที่ ประกอบด้วยบุคคลที่มี แรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงาน ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	3.59	0.30	มาก	4.58	0.18	มากที่สุด	0.277 (2)
5. ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการ ให้บริการและเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการ เข้าถึงข้อมูลในการบริการ	3.69	0.26	มาก	4.84	0.12	มากที่สุด	0.310 (1)
เฉลี่ยรวม	3.54	0.29	มาก	4.52	0.20	มากที่สุด	0.275

จาก

ตารางที่ 26 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว พิจารณารายด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไว พบว่า

สภาพปัจจุบันของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว พิจารณารายด้านบริการที่ฉับไวในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยในด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.26) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.30) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.29) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.29) และ ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำ ($\bar{x} = 3.34$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ

สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว พิจารณารายด้านบริการที่ฉับไวในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.12) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = 0.18) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.19) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.22) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุดคือ ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.27) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

สำหรับค่าดัชนีความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว เมื่อพิจารณารายด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม พบว่า แนวคิดการบริการที่ฉับไวที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในภาพรวม ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.310$) รองลงมาคือ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.277$) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.259$) และ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.253$) ตามลำดับ



ตารางที่ 27 สรุปความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาที่ศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวความคิด
การบริการที่ذبไป

ภาระงาน	ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น PNImodified (ลำดับความต้องการจำเป็น)						เฉลี่ยรวม	
	การบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ		การดำเนินงานบริการวิชาชีพ		การประเมินผลการศึกษาประสบการณ์วิชาชีพ			
	1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้	1.2 การออกแบบกิจกรรมการศึกษาประสบการณ์วิชาชีพ	2.1 การอบรม ทักษะเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรม ทักษะเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ		
งานบริหารส่วนงาน	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าที่ตามแผน	0.292 (1)	0.251 (5)	0.251 (5)	0.237 (5)	0.251 (4)	0.257 (4)	0.256 (4)
	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	0.199 (5)	0.255 (4)	0.261 (3)	0.265 (4)	0.228 (5)	0.236 (5)	0.241 (5)
	ส่งมอบบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	0.242 (4)	0.275 (3)	0.283 (2)	0.268 (3)	0.253 (3)	0.283 (2)	0.267 (3)
ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	0.249 (3)	0.282 (2)	0.260 (4)	0.284 (2)	0.262 (2)	0.277 (3)	0.269 (2)	

การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ	คำดัชนีความต้องการจำเป็น PNImodified (ลำดับความต้องการจำเป็น)						เฉลี่ยรวม
	1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ		2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ		3 การประเมินผลการศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ		
	1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้	1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	2.1 การอบรม ทักษะเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรม ทักษะเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	
ภาระงาน	0.288 (2)	0.329 (1)	0.314 (1)	0.315 (1)	0.296 (1)	0.326 (1)	0.311 (1)
ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ	0.239 (5)	0.274 (4)	0.259 (5)	0.253 (5)	0.267 (4)	0.251 (4)	0.257 (5)
ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	0.272 (2)	0.277 (3)	0.263 (4)	0.254 (4)	0.274 (3)	0.224 (5)	0.261 (4)
เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	0.261 (4)	0.278 (2)	0.270 (3)	0.284 (2)	0.266 (5)	0.293 (2)	0.275 (3)
ส่งมอบการบริการด้วยความตั้งใจและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ							0.274 (3)

งานบูรณาการ

การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ	คำดัชนีความต้องการจำเป็น PNI modified (ลำดับความต้องการจำเป็น)						เฉลี่ยรวม
	1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ		2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ		3 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ		
	1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้	1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	2.1 การอบรม ทักษะเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรม ทักษะเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	
ภาระงาน	0.259 (3)	0.280 (2)	0.264 (4)	0.267 (3)	0.270 (4)	0.291 (2)	0.272 (3)
ส่งมอบบริการด้วยความตั้งใจ และมีประสิทธิภาพสูงสุดและ ทบหาแนววิธีการทำงานที่ผ่านมา อย่างสม่ำเสมอ	0.262 (2)	0.278 (3)	0.307 (2)	0.283 (2)	0.284 (2)	0.262 (5)	0.279 (2)
ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ	0.298 (1)	0.309 (1)	0.309 (1)	0.308 (1)	0.306 (1)	0.335 (1)	0.311 (1)
เฉลี่ยรวม	0.269 (2)	0.277 (1)	0.276 (1)	0.275 (2)	0.274 (2)	0.281 (1)	
		0.273 (3)	0.276 (2)	0.277 (1)			

จากตารางที่ 27 พบว่าลำดับความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว มีความต้องการจำเป็นในภาพรวมคือ 0.275 ($PNI_{modified} = 0.275$) และมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นตามลำดับดังนี้ ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{modified} = 0.277$) มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพลำดับแรก โดยด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{modified} = 0.276$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพลำดับสอง และด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามตามลำดับ ($PNI_{modified} = 0.273$) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับที่ 1 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{modified} = 0.277$) พบว่าองค์ประกอบการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการมีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุดลำดับแรก ($PNI_{modified} = 0.281$) และการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ($PNI_{modified} = 0.274$) มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพลำดับสอง เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบย่อย มีผลดังนี้

การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ เมื่อพิจารณาในด้าน**ภาระงานบริการส่วนหน้า** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{modified} = 0.326$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{modified} = 0.283$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{modified} = 0.277$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ด้านยินดีต้อนรับตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{modified} = 0.257$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{modified} = 0.236$) เมื่อพิจารณาในด้าน**ภาระงานบริการห้องพัก** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{modified} = 0.322$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหาร

การจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.293$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.272$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.251$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.224$) เมื่อพิจารณาในด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.321$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.307$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.297$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.269$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.245$) เมื่อพิจารณาในด้านภาระงานบริการการขายและการตลาด พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.335$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.291$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.277$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและ

ต่อเนื่อง($PNI_{\text{modified}} = 0.274$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.262$)

การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ

เมื่อพิจารณาในด้านภาระงานบริการส่วนหน้า พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.296$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.262$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.253$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.251$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.228$)

เมื่อพิจารณาในด้านภาระงานบริการห้องพัก พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.297$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.288$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.274$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.267$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.266$)

เมื่อพิจารณาในด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความ

ต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.342$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.299$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.262$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.247$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.245$) เมื่อพิจารณาในด้านภาระงานบริการการขายและการตลาดพบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.306$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.284$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.282$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.270$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.250$)

ลำดับที่ 2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.276$) พบว่าการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุดลำดับแรก ($PNI_{\text{modified}} = 0.276$) และการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพลำดับสองเมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบย่อย มีผลดังนี้

การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ เมื่อพิจารณาในด้านภาระงานบริการส่วนหน้า พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้

เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.314$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับสองได้แก่ด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.283$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับสามได้แก่ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.261$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับสี่ได้แก่ด้านทีมงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.260$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับห้าที่ต่ำที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.251$) เมื่อพิจารณาในด้าน**ภาระงานบริการห้องพัก** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านทีมงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.291$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับสองได้แก่ ด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.279$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับสามได้แก่ ด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.270$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับสี่ได้แก่ ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.263$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับห้าที่ต่ำที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.259$) เมื่อพิจารณาในด้าน**งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านทีมงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.301$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับสองได้แก่ ด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.291$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพลูกค้าอันดับสามได้แก่ ด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมา

อย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.281$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัด
 ประสพการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำ
 ตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.259$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของ
 ผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและ
 ต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสพการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด
 ($PNI_{\text{modified}} = 0.252$) เมื่อพิจารณาในด้าน**ภาระงานบริการการขายและการตลาด** พบว่าแนวคิดการ
 บริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึง
 ข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสพการณ์วิชาชีพ
 สูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.309$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสพการณ์
 วิชาชีพอันดับสองได้แก่ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และ
 ปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.307$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการ
 พัฒนาบริหารการจัดประสพการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของ
 ผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.269$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา
 บริหารการจัดประสพการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมี
 ประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.264$) และ
 แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ
 โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการ
 พัฒนาบริหารการจัดประสพการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.246$)

การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบ เมื่อพิจารณาในด้าน**ภาระงานบริการส่วนหน้า**
 พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ
 เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัด
 ประสพการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.315$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหาร
 การจัดประสพการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและ
 ความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.284$) ค่าดัชนีความ
 ต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสพการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ด้านส่งมอบการ
 บริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ
 ($PNI_{\text{modified}} = 0.268$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสพการณ์วิชาชีพ
 อันดับสี่ได้แก่ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมี
 ส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.265$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับ
 ไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการ
 จำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสพการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.237$) เมื่อพิจารณา

ในด้าน**ภาระงานบริการห้องพัก** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.285$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.284$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.283$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.254$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.253$)

เมื่อพิจารณาในด้าน**งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.314$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านส่งเสริมการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.304$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.276$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.265$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.251$)

เมื่อพิจารณาในด้าน**ภาระงานบริการการขายและการตลาด** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.308$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.283$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัด

ประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ($PNI_{\text{modified}} = 0.267$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.248$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.245$)

ลำดับที่ 3 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.273$) พบว่าการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุดลำดับแรก ($PNI_{\text{modified}} = 0.277$) และการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.269$) มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพลำดับสอง เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบย่อย มีผลดังนี้

การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เมื่อพิจารณาในด้านภาระงาน **บริการส่วนหน้า** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.329$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.282$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง($PNI_{\text{modified}} = 0.255$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.251$) เมื่อพิจารณาในด้านภาระงาน**บริการห้องพัก** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.312$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ

($PNI_{\text{modified}} = 0.278$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ อันดับสามได้แก่ ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.277$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.274$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.266$) เมื่อพิจารณาในด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.301$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.290$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.281$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ อันดับสี่ได้แก่ ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.268$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.230$) เมื่อพิจารณาในด้านภาระงานบริการการขายและการตลาด พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.309$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.280$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ อันดับสามได้แก่ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.278$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.269$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่าง

รวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ
น้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.229$)

การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ เมื่อพิจารณาในด้านภาระงานบริการส่วนหน้า พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.292$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.288$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.249$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.242$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.199$)

เมื่อพิจารณาในด้านภาระงานบริการห้องพัก พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.323$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.272$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.270$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.261$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.239$)

เครื่องตีพิมพ์ พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.314$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการ

พัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.291$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ ด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.286$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.284$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.249$) เมื่อพิจารณาในด้าน**ภาระงานบริการการขายและการตลาด** พบว่าแนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสูงสุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.298$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสองได้แก่ด้านทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.262$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสามได้แก่ด้านส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.259$) ค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพอันดับสี่ได้แก่ด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.256$) และ แนวคิดการบริการที่ฉับไวด้านเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด ($PNI_{\text{modified}} = 0.244$)

จากนั้นนำข้อมูลจากการสรุปความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในการสัมภาษณ์สถานศึกษาที่มีการจัดโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดี มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และ สถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ นำไปยกย่องนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.3 ผลการพัฒนาวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.3.1 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากมหาวิทยาลัยและโรงแรมที่เป็นแบบอย่างโดยใช้หลักแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.3.1.1 แนวทางการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากมหาวิทยาลัยและโรงแรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

ศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพกับสถานศึกษาต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ และโรงแรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Interesting Cases) โดยการเลือก กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สถานศึกษาจำนวน 2 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2 คน และ สถานประกอบการจำนวน 2 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป 1 คน ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา 1 คน ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า 1 คน ผู้จัดการแผนกห้องพัก 1 คน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 1 คน และผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด 1 คน

การวิเคราะห์ผลการศึกษาแนวทางการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมของมหาวิทยาลัยต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ประเด็นการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ ด้านการวัดและการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพซึ่งเป็นด้านที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด ส่วนในประเด็นการบริการที่ฉับไว ด้านที่มีลำดับความสำคัญสูงสุดคือ การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 วิเคราะห์แนวทางการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ ในอุตสาหกรรมโรงแรมของสถานศึกษา มหาวิทยาลัย และสถานประกอบการ ต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
1. การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ				
1.1 การกำหนดผลการเรียนรู้				
<p>1. มีวางแผนการสอนใช้โปรแกรม โดยเน้นการสาธิต และให้นักศึกษาดู การสาธิตการใช้งานซอฟต์แวร์</p> <p>2. มีการวางแผนให้มีรายวิชาเกี่ยวกับเทคโนโลยีแต่ไม่ได้มีการสอนลงลึก บอกเพียงคร่าวๆว่าในแต่ละแผนกงานมีซอฟต์แวร์อะไรบ้าง</p> <p>3. ในการวางแผนการเรียนการสอน สถานศึกษาไม่สามารถสอนได้ครบทุกโปรแกรม เพราะว่าสอนโปรแกรมหนึ่ง แต่พอนักศึกษาจบไปสถานประกอบการใช้อีกโปรแกรมหนึ่ง</p> <p>4. มีการวางแผนให้ทดสอบความรู้นักศึกษาในปีสุดท้ายเพื่อทบทวนความรู้</p> <p>5. ในวางแผนการเรียนการสอนต่อไป</p>	<p>1. มีวางแผนสอนการใช้ซอฟต์แวร์ Opera ให้นักศึกษาได้ทดลองใช้ฟังก์ชันที่จะใช้ในโรงแรม</p>	<p>1. จัดการวางแผนการกำหนดกิจกรรมในการเรียนรู้เรื่องของการซอฟต์แวร์โดยการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ ที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะต้องเข้าใจในฟังก์ชันงานของแต่ละแผนกที่มีโปรแกรมการใช้งานและระบบที่แตกต่างกันโดยนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะต้องทำการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยจะต้องทำความเข้าใจในระบบการใช้งานและสามารถหารายละเอียดของลูกค้จากระบบของฟังก์ชันงาน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการนำไปใช้ในการบริการลูกค้าให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด</p>	<p>1. การวางแผนการเรียนรู้โดยมีการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ ในการวัดจากกิจกรรมของโครงการที่สถานประกอบการเป็นผู้กำหนดในแต่ละส่วนงานที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปทำการฝึก โดยมีการกำหนดมีการกำหนดระยะเวลาในแต่ละโครงการเพื่อให้ นักศึกษาได้นำเสนอแนวคิดการฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ</p>	<p>1.การวางแผนการสอนโดยเน้นการสาธิตและการใช้งานซอฟต์แวร์ การวางแผนการสอนควรเน้นการสาธิตการใช้งานซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องในสถานประกอบการ เพื่อให้ นักศึกษาได้รับประสบการณ์จริงและเรียนรู้ได้จาก การปฏิบัติ.</p>

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
<p>เมื่อมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีการเน้นฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา โดยดูปัญหาจากนักศึกษาเป็นหลัก และฟังเสียงจากสถานประกอบการด้วย</p>				
1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ				
<p>1. มีการออกแบบให้มีวิชาสำหรับอบรมเทคโนโลยี และภาษาอังกฤษ</p> <p>2. มีการพูดคุยกันระหว่างอาจารย์ว่าเวลาสอนให้อาจารย์เล่าเรื่องสถานการณ์ในการทำงานจริง และมีการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้นๆ อย่างไร</p> <p>3. มีการจัดกิจกรรมชมรม ตามความสนใจของนักศึกษา เช่น ชมรมครัว เป็นต้น อาจจะไม่เหมือนในสถานประกอบการจริงแต่คล้ายๆกัน</p> <p>4. ในการพัฒนาหลักสูตรมีการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่จบไปแล้ว สถานประกอบการ</p>	<p>1. มีการกำหนดให้มีการวัดผลจากโจทย์ฝึกปฏิบัติ เช่น Reservation ของผู้ใช้บริการแล้วให้ทำจริง ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ตัวจริง ไม่ใช่ซอฟต์แวร์รุ่นทดลอง</p> <p>2. มีการปรับวิชา Opera เป็นวิชาบังคับ เป็นพื้นฐานเพื่อให้อัตโนมัติในการใช้ซอฟต์แวร์อื่นๆ ในการปฏิบัติงานจริงได้</p> <p>3. มีการออกแบบให้นักศึกษาได้รับการทดสอบทุกโมดูล</p> <p>4. มีการพานักศึกษาไปดูงานที่โรงแรม เพื่อให้เห็นระบบอื่นๆ</p>	<p>1. การเรียนรู้ ระบบซอฟต์แวร์ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นส่วนที่สำคัญในสถานประกอบการ สำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยได้บรรจุไว้ในโปรแกรมการเรียนรู้ของสถานประกอบการ ที่นักศึกษาจะต้องสามารถฝึกปฏิบัติและสามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องเรียนรู้ให้ครบทุกฟังก์ชันงาน ในแต่ละภาระงานที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>1. การกำหนดโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในด้านซอฟต์แวร์ มีการกำหนดชั่วโมงการฝึกโดยทางแผนกฝึกอบรม และพัฒนา จะทำการประสานกับหัวหน้าในแต่ละหน่วยงานเพื่อกำหนดหัวข้อการฝึกเรื่องระบบการทำงาน โดยในแต่ละภาระงาน จะมีการใช้ระบบที่แตกต่างกัน เพราะขึ้นอยู่กับ ฟังก์ชันงานในแต่ละส่วนงาน เช่น บริการส่วนหน้า และบริการด้านห้องพักจะใช้ Opera เพราะใช้ฐานข้อมูลของลูกค้ามาจากที่เดียวกัน แต่ในส่วน อาหารและเครื่องดื่มจะใช้โปรแกรม Micros ในการกรอกข้อมูลเรื่อง</p>	<p>1.การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ในแต่ละแผนก การแนะนำถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ในแต่ละแผนกที่สถานประกอบการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญของซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงานของตน</p> <p>2. การสอนโปรแกรมแบบพื้นฐานและการเรียนรู้เพิ่มเติมหลังจากจบหลักสูตร การแนะนำนักศึกษาให้รู้จักโปรแกรมพื้นฐานเป็นสิ่งสำคัญ และสามารถเรียนรู้เพิ่มเติมหลังจากจบหลักสูตรเพื่อต่อยอดในการใช้งานโปรแกรมอื่นๆ ในสายงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. การอบรมเทคโนโลยีและภาษาอังกฤษ การวางแผนให้นักศึกษาได้รับการอบรมเทคโนโลยีและภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเตรียมพร้อมในการทำงานในสถานประกอบการและอุตสาหกรรม</p>

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
			<p>เมนูอาหาร รายอาหาร ราคาอาหาร ราคา ต้นทุนและราคาซื้อขาย รวมทั้งการใช้ระบบในการปิดบิล และคิปล เพื่อส่งให้ลูกค้าในการชำระเงิน</p> <p>2. การออกแบบกิจกรรมในการเรียนรู้ เน้นการเรียนรู้จากกรณีศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จาก Training Platform ที่ดูแลจากฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมโดยจะต้องทำความเข้าใจ เรียนรู้ จากผู้จัดการของแต่ละส่วนงานเพื่อให้เกิดทักษะของแต่ละฟังก์ชันงาน โดยมีระบบ Mentoring Program หรือระบบพี่เลี้ยงในการเรียนรู้ในกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</p>	<p>4. การทดสอบความรู้ให้นักศึกษา การทดสอบความรู้ในที่สุดท้าย เพื่อทบทวนความรู้และการพัฒนาทักษะของนักศึกษา</p> <p>5. การสร้างโอกาสให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์จริง การให้นักศึกษาได้พูดคุยกับอาจารย์ และมีโอกาสแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จริงในการทำงาน เพื่อเรียนรู้ไปพร้อมกับการปฏิบัติ</p> <p>6. การจัดกิจกรรมชมรม การสร้างโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสทดลองกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสนใจ เช่น ชมรมครีว เพื่อเพิ่มประสบการณ์และทักษะนอกห้องเรียน</p> <p>7. การเก็บข้อมูลและความคิดเห็นจากนักศึกษาและสถานประกอบการ การรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่จบและสถานประกอบการเพื่อปรับปรุงหลักสูตรต่อไป.</p> <p>8. การเน้นการแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์จริง การเน้นการฟังความคิดเห็นจากนักศึกษาและสถานประกอบการเพื่อปรับปรุงหลักสูตรและการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</p>
2. ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ				
2.1 การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ				

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
<p>1. มีการจัดการอบรม อบรม 16 ชม. และให้ทดสอบผ่านข้อสอบกลางของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. ในส่วนงานบริการการขายและการตลาดมีการดำเนินการเปิดเป็นวิชาเฉพาะ</p>	<p>1. เน้น On the job training ในทุกโมดูลของซอฟต์แวร์</p> <p>2. ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม สถานประกอบการจริง ใช้ Micros ซึ่งสถาบันการศึกษาไม่มีซอฟต์แวร์ให้ทดลองจริง แต่สถานศึกษาจะมีการบรรยายให้นักศึกษาฟัง ส่วนซอฟต์แวร์ POS เป็นระบบฟรีสามารถให้ทดลองได้จริงแต่ไม่ครบทุกฟังก์ชัน</p> <p>3. มีวิชาเตรียมความพร้อม เช่น สัมภาษณ์งาน การทำเรซูเม่ บุคลิกภาพ และให้นักศึกษาหาโรงแรมที่ต้องการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</p>	<p>1. มีการอธิบายการทำงานของโปรแกรมก่อนการฝึกปฏิบัติจริง</p>	<p>1. มีการจัดอบรมในเรื่องความเข้าใจภาพรวมของระบบ Opera เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจว่าแต่ละฟังก์ชันใช้งานอย่างไร โดยผู้อบรมเป็นหัวหน้าหน่วยงานในแต่ละส่วนงานเป็นคนฝึกอบรมโดยตรง และการใช้งานของแต่ละ ฟังก์ชันเชื่อมโยงกันอย่างไร รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลที่จะต้องใช้ร่วมกันในแต่ละ ฟังก์ชันงาน</p>	<p>1. การอบรมและทดสอบ การจัดการอบรมโดยให้นักศึกษาเรียนรู้และใช้งานซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องปฏิบัติ และจัดทำข้อสอบกลางของมหาวิทยาลัยเพื่อทดสอบความรู้ของนักศึกษา</p> <p>2. การเน้นการศึกษาเฉพาะด้าน การเปิดวิชาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการขายและการตลาดเพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้ที่ตรงกับสายงานที่สนใจ</p> <p>3. การสร้างประสบการณ์สัมผัสงาน การจัดการสัมมนา ก่อนการฝึกประสบการณ์จริง เพื่อช่วยนักศึกษาจำลองสถานการณ์และเตรียมพร้อมในการสัมภาษณ์กับสถานประกอบการจริง</p> <p>4. การส่งเสริมการเรียนรู้จริง การให้นักศึกษาซื้อซอฟต์แวร์เพื่อให้พวกเขาได้ทดลองใช้งานจริงและเน้นการฝึกงานแบบ "On the job training" เพื่อให้ นักศึกษาได้ประสบการณ์จริงในการใช้งานซอฟต์แวร์</p> <p>5. การเตรียมความพร้อมและภาษา การเน้นการฝึกทักษะเตรียมความพร้อม เช่น การสัมภาษณ์งาน การทำเรซูเม่ และการให้นักศึกษาหาโรงแรมที่ต้องการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และแก้ปัญหาเรื่อง ภาษา</p>

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
				<p>6. การจัดการความแตกต่างของรูปแบบการทำงานจริงและการเรียนการสอน ระหว่างสถานประกอบการและสถานศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจและประสบการณ์ที่คล้ายกันกับการทำงานจริงมากที่สุด</p> <p>7. การปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร การเตรียมนักศึกษาให้เข้ากับวัฒนธรรมและรูปแบบการดำเนินงานขององค์กร</p>
2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ				
<p>1. มีการจัดให้มีการสัมภาษณ์นักศึกษา ก่อนไป ฝึกประสบการณ์จริง เพื่อเป็นการจำลองสถานการณ์ กระตุ้นนักศึกษาให้มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมเมื่อไปสัมภาษณ์กับสถานประกอบการจริง</p> <p>2. มีการเพิ่มกิจกรรมให้นักศึกษาได้เรียนรู้จริงโดยซื้อซอฟต์แวร์เพื่อให้นักศึกษาได้ทดลองใช้งานจริง</p>	<p>1. พบปัญหาเรื่องซอฟต์แวร์ที่นักศึกษาไม่เคยฝึกที่สถานศึกษาเมื่อไปเจอที่สถานประกอบการจริงจะมีการชะงัก สถานศึกษาต้องมีการสอนโปรแกรมใหม่ที่นักศึกษาไม่เคยเจอ</p> <p>2.พบปัญหาเรื่องภาษา</p> <p>3.พบปัญหาเรื่องรูปแบบการดำเนินงานที่สถานประกอบการกับรูปแบบการดำเนินงานของที่มหาวิทยาลัยสอนบางอย่างเหมือนและบางอย่างมีความแตกต่างกัน</p>	<p>1. การฝึกปฏิบัติในระบบ Opera เน้นการฝึกปฏิบัติจริงในการเรียนรู้ระบบ และต้องเข้าใจระบบซอฟต์แวร์ทุกฟังก์ชัน เนื่องจากระบบมีความเชื่อมโยงในเรื่องรายละเอียดของลูกค้า ตั้งแต่การจองห้องพัก การเข้าพัก และการเดินทางกลับของลูกค้า ซึ่งนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะต้องเข้าใจในระบบในทุกฟังก์ชันเป็นอย่างดี และจะต้องผ่านการทดสอบจากผู้สอนงานในแต่ละงานที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสังกัดอยู่</p>	<p>1. การดำเนินการฝึกเรื่องของระบบซอฟต์แวร์ จะเน้นการฝึกทักษะ ความชำนาญในการใช้ระบบ โดยการ on the job Training เพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ทำความเข้าใจในการใช้งานในแต่ละฟังก์ชันของภาระงานที่นักศึกษาเข้าไปเรียนรู้ และจะต้องใช้ระบบหรือ ซอฟต์แวร์ให้เกิดความคุ้นเคย และชำนาญในการใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด</p>	<p>1. การรับความคิดเห็นและปรับปรุง การรับความคิดเห็นจากนักศึกษาหลังจากฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อปรับปรุงกระบวนการฝึกประสบการณ์และหลักสูตร</p> <p>2. การเน้นการฝึกปฏิบัติจริงการจัดให้นักศึกษาได้ทดลองปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ และมี facility เครื่องมือพร้อมให้นักศึกษาใช้งานเพื่อให้บริการได้ดีที่สุด</p>

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
	<p>4. นักศึกษาต้องมีการปรับตัว เช่น วัฒนธรรมองค์กร</p> <p>5. มีการรับความคิดเห็นจากนักศึกษา หลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อมาพัฒนา เช่น ปัญหาภาษา เป็นต้น</p> <p>6. สถานศึกษาเน้นการฝึกปฏิบัติจริง มี facility เครื่องมือ พร้อมให้นักศึกษาลงมือเพื่อให้บริการได้ฉับไว</p>			
3. ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ				
3.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ				
<p>1. มีการแจ้งนักศึกษาว่ามีการประเมินผล 300 คะแนน โดยมีการวัดผลในด้านต่างๆ</p>	<p>1. มีการวัดผลทั้งทฤษฎี กึ่งทฤษฎี ปฏิบัติ และวิชาการวัดผล โดยการวัดผล การปฏิบัติจะมีการวัดผลทั้งทางทฤษฎีด้วย</p>	<p>1.การประเมินผลการเรียนรู้ ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานจะมีชั่วโมงการฝึกปฏิบัติ และ ชั่วโมงการทดสอบจากการปฏิบัติจริงในภาระงานนั้นๆ เพื่อนำผลดังกล่าวมาทำการประเมินผล และวัดผลว่าเป็นไปตามเป้าหมาย และตรงตามวัตถุประสงค์การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาระงานนั้นๆ หรือไม่</p> <p>2. กำหนดการวัดและการประเมินผล การใช้</p>	<p>1. การวัดและการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จะแยกออกเป็นภาระงานต่างๆ เพื่อจะได้วัดทักษะ ความชำนาญ และความเข้าใจ ในการเรียนรู้ โดยเน้นย้ำการวัดทางด้านการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อเกิดการบริการที่ฉับไวในการบริการลูกค้า และการใช้ซอฟต์แวร์ในการลดขั้นตอนการทำงานให้ง่ายขึ้นและสะดวกขึ้น หรือที่เรียกว่า Lean Process โดยการวัดผลจะวัดจากการ</p>	<p>1. มีการแจ้งข้อมูลการประเมินนักศึกษาจะได้รับการแจ้งข้อมูลว่ามีการประเมินผลด้านใดบ้าง</p> <p>2. การประเมินหลักสูตร คือ มีการสอบถามความคิดเห็นจากสถานประกอบการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน แชนจ์มุมมองและความต้องการทักษะในตลาดแรงงานภายในธุรกิจประเภทเดียวกัน</p> <p>3. มีโครงสร้างการประเมินผลที่ชัดเจน โดยอาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สถานประกอบการ และนักศึกษา และสัดส่วนของคะแนนขึ้นอยู่กับแต่ละ</p>

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
		ซอฟต์แวร์ในการนำมาใช้ในการออกแบบโครงการงานหรือปรับขั้นตอนการทำงานให้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น โดยโครงการจะเป็นการทำร่วมกันระหว่างพนักงานในหน่วยงานและนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพทำร่วมกัน	มอบหมายโครงการที่เป็นภาระงานที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในขณะนั้น และวัดผลโดยผู้สอนงานในหน่วยงานที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่	สถานศึกษาและสถานประกอบการตกลงกันโดยมีการวัดผลทั้งทฤษฎี, กิ่งทฤษฎีปฏิบัติ, และวิชาปฏิบัติการประเมินควรครอบคลุมทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ
3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ				
1. มีการประเมินหลักสูตรโดยการสอบถามสถานประกอบการ หรือ การขอความคิดเห็นในการปรับหลักสูตรจากสถานประกอบการโดยการประชุมมอง ความต้องการในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน และความต้องการทักษะความชำนาญด้านอื่นๆที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในธุรกิจประเภทเดียวกัน	1. มีการวัดและการประเมินผล การฝึกภาคปฏิบัติโดยสถานประกอบการและการสอบถามความเห็น ทางสถานประกอบการ ว่าต้องการรับนักศึกษาทำงานต่อหรือไม่ ซึ่งส่วนใหญ่หลังจากฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาจะได้รับ การติดต่อให้ทำงานกับสถานประกอบการเมื่อจบการศึกษา	1. การจัดกิจกรรมในสถานประกอบการส่วนใหญ่จะเป็นการลงมือปฏิบัติจริง และการทดสอบการวัดและประเมินผลจากผู้สอนงาน และทีมงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน เพื่อจะได้เห็นถึงการใช้เครื่องมือในการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1. การฝึกปฏิบัติเรื่องซอฟต์แวร์เริ่มการเรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจในการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีเพื่อสร้างประสิทธิภาพ และการสร้างให้เกิด Multi skill หรือ Multi Tasks โดยการเรียนระบบจะเริ่มในชั้นเรียนของสถานประกอบการหรือการใช้ฝึกอบรมในห้อง Training เป็นสถานที่ในการเรียนรู้และทำความเข้าใจเรื่องของระบบโดยมีการกำหนดชั่วโมงการฝึกและต่อด้วยการลงภาคปฏิบัติในหน่วยงานจริง สถานที่จริง โดยเรียนรู้ซอฟต์แวร์เป็นไปตามภาระงาน ซึ่งจะใช้	1. นักศึกษาต้องแบ่งปันปัญหาที่พบในระหว่างการฝึกงานและวิธีการแก้ไข เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงหลักสูตร 2. รับข้อเสนอแนะหลังจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาและสถานประกอบการจะมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาหลักสูตร 3. การบันทึกประจำวัน นักศึกษาต้องจดบันทึกประจำวันในระหว่างการฝึกงาน โดยให้หัวหน้างานลงนามเพื่อยืนยันข้อมูล 4. การทดสอบทักษะการใช้ซอฟต์แวร์ นักศึกษาจะถูกทดสอบความสามารถในการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีเฉพาะที่ได้รับฝึกอบรม มีการรีวิวและประเมินความเข้าใจของนักศึกษาในการใช้

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
<p>70% นักศึกษา 30% และสอบถาม ปัญหาที่นักศึกษาพบ แก้ไขอย่างไร ได้ เรียนรู้อะไร ต้องปรับปรุงตัวเองอย่างไร เพื่อนำมาปรับปรุงหลักสูตร</p> <p>3. ได้รับความคิดเห็นจากนักศึกษาหลังฝึกประสบการณ์เพื่อพัฒนาหลักสูตร</p> <p>4. ได้รับความคิดเห็นจากสถานประกอบการมีเพื่อพัฒนาหลักสูตร</p> <p>5. ในขั้นตอนการประเมินผลการฝึกงานมีให้นักศึกษابันทักประจำวันโดยที่หัวหน้างานลงนามกำกับ</p>			<p>ระบบที่แตกต่างกัน และวัดผลประเมินผล โดย ผู้จัดการฝึกอบรม และพัฒนา และหัวหน้าหน่วยงานที่เป็นผู้สอน</p> <p>2.การทดสอบนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยการทดสอบเรื่องระบบหลังจากได้เรียนรู้ การปฏิบัติหน้าที่ และผู้ เป็นที่เลี้ยงจะทำการทดสอบในโจทย์ต่างๆ ที่ ได้ผ่านการฝึกฝนเพื่อให้นักศึกษาฝึก</p> <p>ประสบการณ์วิชาชีพ ได้ทำความเข้าใจใน ขั้นตอนการใช้ระบบ หรือเทคโนโลยี เข้ามาสนับสนุนการทำงานให้ เกิดประสิทธิภาพ เช่น การรีวิวกการเข้าไปดู รายละเอียดการจอง ห้องพัก การขอ Special requested และการใช้ซอฟต์แวร์ เกี่ยวกับตรวจสอบ จำนวนคะแนนสะสมที่เคยเข้าพัก เพื่อขอ อัพเกรดห้องสูงกว่าห้อง Standard โดยการใช้ คะแนนสะสม ฯลฯ</p>	<p>ซอฟต์แวร์ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย</p>
<p>4. ด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ</p>				
<p>1. ซอฟต์แวร์ สามารถช่วยการ</p>	<p>1. ถ้านักเรียนคุ้นเคยกับซอฟต์แวร์เมื่อถึง</p>	<p>1.การทดสอบ นักศึกษาฝึก</p>	<p>1.การฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ จะแยก</p>	<p>1. การเตรียมพร้อมด้าน ซอฟต์แวร์ สถานศึกษาควร</p>

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
<p>บริการฉับไวได้มากขึ้นแต่ต้องเพิ่มความเสถียรของระบบ</p>	<p>เวลาทำงานจริงจะไม่ประหม่า</p> <p>2. พบปัญหาว่าถ้านักศึกษาไม่ได้ใช้ซอฟต์แวร์นาน เมื่อต้องกลับมาอีกครั้งต้องใช้เวลารื้อฟื้นความรู้เกี่ยวกับซอฟต์แวร์</p>	<p>ประสบการณ์วิชาชีพในการปฏิบัติงานในเรื่องของการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละส่วนงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าใช้บริการในการจองห้องพัก และการค้นหาข้อมูลของลูกค้าเพื่อเตรียมการในการต้อนรับและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกตามที่ลูกค้าร้องขอ เพราะคะแนนการทดสอบจะนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการวัดและการประเมินผล การปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในส่วนงานที่นักศึกษาได้ทำการฝึก</p>	<p>ออกเป็นภาระงานต่างๆ เพื่อจะได้วัดทักษะ ความชำนาญ และความเข้าใจ ในการเรียนรู้ โดยเน้นย้ำการวัดทางด้านการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อเกิดการบริการที่ฉับไวในการบริการลูกค้า และการใช้ซอฟต์แวร์ในการลดขั้นตอนการทำงานให้ง่ายขึ้น</p>	<p>จัดการอบรมเบื้องต้นด้านซอฟต์แวร์ให้กับนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีความคุ้นเคยกับซอฟต์แวร์และเมื่อเข้าสู่สถานประกอบการจะไม่ประหม่าหรือลั้งเล</p> <p>2. การรักษาและรื้อฟื้นความรู้ หลังจากการอบรม ควรมีกิจกรรมรักษาความรู้เป็นประจำ เพื่อไม่ให้ นักศึกษาลืมซอฟต์แวร์เมื่อไม่ได้ใช้งานนาน</p> <p>3. การทดสอบฝึกประสบการณ์สถานศึกษาควรมีการจัดการทดสอบทักษะการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละส่วนงานของสถานประกอบการ โดยเน้นการให้บริการและการวัดและประเมินผล การปฏิบัติงาน</p> <p>4. การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ควรแยกภาระงานให้ตรงตามทักษะและความชำนาญของนักศึกษา โดยเน้นการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อบริการลูกค้าอย่างฉับไวและลดขั้นตอนการทำงาน</p> <p>5. การพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่สถานศึกษาและสถานประกอบการควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ล่าสุดในการบริการ</p> <p>6. การประเมินและทบทวน ทั้งสถานศึกษาและสถานประกอบการควรมีการประเมินผลเป็นประจำเพื่อดู</p>

สถานศึกษาที่ 1	สถานศึกษาที่ 2	สถานประกอบการ 1	สถานประกอบการ 2	สรุปแนวทางการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการของสถานศึกษา และสถานประกอบการ ต้นแบบ
				ประสิทธิภาพในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และทำการทบทวนเพื่อปรับปรุงแนวทางการฝึกอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการมีแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best practice)				
1. มีการจัดกิจกรรม Open house เพื่อให้นักศึกษาให้พบเจอสถานประกอบการ	1. การเพิ่มข้อมูลในเรซูเม่ ของนักศึกษาว่าใช้ซอฟต์แวร์ Opera เป็นจะเพิ่มโอกาสในการรับเข้าทำงานมากขึ้น 2. มีวิชาโครงการให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติ เช่น จำลองสร้างโรงแรม, โครงการแพชั่นโชว์, โครงการศึกษาต้นทุนในโรงแรม, โครงการมาตรฐานโรงแรม เป็นต้น	1. เน้นการปฏิบัติจริงในการเรียนรู้ระบบซอฟต์แวร์ (Opera) เพื่อให้รู้ระบบการทำงาน กระบวนการลงทะเบียนเข้าพัก (Check in) และลงทะเบียนออกจากที่พัก (Check out) เพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความคุ้นเคยกับระบบ และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อส่งมอบการบริการที่ฉับไวไปยังลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ	1. การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เน้นการฝึกในการใช้ซอฟต์แวร์แบบ on the job training โดยเน้นการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติไปพร้อมๆกัน เพื่อให้เกิดทักษะ และความชำนาญในการใช้งานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1. ส่งเสริมการรู้จักสถานประกอบการผ่านกิจกรรม "Open house" ให้นักศึกษามีโอกาสพบเจอและรู้จักกับสถานประกอบการที่เป็นที่นิยมหรือเป็นที่ต้องการของตลาด ช่วยในการเพิ่มโอกาสการทำงานที่ตรงกับความสามารถและความชำนาญของนักศึกษา 2. โครงการเพื่อฝึกทักษะปฏิบัติ สนับสนุนการสร้างโครงการที่ฝึกนักศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือสายงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจำลองสร้างโรงแรม, การทำโครงการศึกษาดูงานในโรงแรม หรือมาตรฐานโรงแรม 3. เน้นการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติแบบ on the job training ในการใช้ซอฟต์แวร์ มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะและความชำนาญในการใช้งานจริง ส่งมอบการบริการที่ฉับไวและมีประสิทธิภาพให้กับลูกค้า

ผลการศึกษานวทางการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน
ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมของมหาวิทยาลัยต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ ตามแนวคิดการ
บริการที่ฉับไว ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ประเด็น ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้าน
การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยเน้น
เรื่องการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในด้านการบริการฉับไวในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุน
การให้บริการผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการ
บริการ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้

ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1) การวางแผนการสอนโดยเน้นการสาธิตและการใช้งานซอฟต์แวร์ การวางแผนการ
สอนควรเน้นการสาธิตการใช้งานซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องในสถานประกอบการ เพื่อให้นักศึกษาได้รับ
ประสบการณ์จริงและเรียนรู้ได้จากการปฏิบัติ.

2) การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ในแต่ละแผนก การแนะนำถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ใน
แต่ละแผนกที่สถานประกอบการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญของซอฟต์แวร์ที่
เกี่ยวข้องกับงานของตน

3) การสอนโปรแกรมแบบพื้นฐานและการเรียนรู้เพิ่มเติมหลังจากจบหลักสูตร การ
แนะนำนักศึกษาให้รู้จักโปรแกรมพื้นฐานเป็นสิ่งสำคัญ และสามารถเรียนรู้เพิ่มเติมหลังจากจบ
หลักสูตรเพื่อต่อยอดในการใช้งานโปรแกรมอื่น ๆ ในสายงานที่เกี่ยวข้อง

4) การอบรมเทคโนโลยีและภาษาอังกฤษ การวางแผนให้นักศึกษาได้รับการอบรม
เทคโนโลยีและภาษาอังกฤษเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเตรียมพร้อมในการทำงานในสถานประกอบการและ
อุตสาหกรรม

5) การทดสอบความรู้นักศึกษา การทดสอบความรู้ในที่สุดท้ายเพื่อทบทวนความรู้และ
การพัฒนาทักษะของนักศึกษา

6) การสร้างโอกาสให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์จริง การให้นักศึกษาได้พูดคุยกับ
อาจารย์และมีโอกาสแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จริงในการทำงาน เพื่อเรียนรู้ไปพร้อมกับการปฏิบัติ

7) การจัดกิจกรรมชมรม การสร้างโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสทดลองกิจกรรมที่
เกี่ยวข้องกับความสนใจ เช่น ชมรมคร่ำ เพื่อเพิ่มประสบการณ์และทักษะนอกห้องเรียน

8) การเก็บข้อมูลและความคิดเห็นจากนักศึกษาและสถานประกอบการ การรวบรวม
ข้อมูลจากนักศึกษาที่จบและสถานประกอบการเพื่อปรับปรุงหลักสูตรต่อไป.

9) การเน้นการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์จริง การเน้นการฟังความคิดเห็นจาก
นักศึกษาและสถานประกอบการเพื่อปรับปรุงหลักสูตรและการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1) การอบรมและทดสอบ การจัดการอบรมโดยให้นักศึกษาเรียนรู้และใช้งานซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องปฏิบัติ และจัดทำข้อสอบกลางของมหาวิทยาลัยเพื่อทดสอบความรู้ของนักศึกษา

2) การเน้นการศึกษาเฉพาะด้าน การเปิดวิชาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานบริการการขาย และการตลาดเพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้ที่ตรงกับสายงานที่สนใจ

3) การสร้างประสบการณ์สัมผัส: การจัดการสัมภาษณ์ก่อนการฝึกประสบการณ์จริงเพื่อช่วยนักศึกษาจำลองสถานการณ์และเตรียมพร้อมในการสัมผัสกับสถานการณ์จริง

4) การส่งเสริมการเรียนรู้จริง การให้นักศึกษาใช้ซอฟต์แวร์เพื่อให้พวกเขาได้ทดลองใช้งานจริงและเน้นการฝึกงานแบบ "On the job training" เพื่อให้นักศึกษาได้ประสบการณ์จริงในการใช้งานซอฟต์แวร์

5) การเตรียมความพร้อมและภาษา การเน้นการฝึกทักษะเตรียมความพร้อม เช่น การสัมภาษณ์งาน การทำเรซูเม่ และการให้นักศึกษาหาโรงแรมที่ต้องการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และแก้ปัญหาเรื่องภาษา

6) การจัดการความแตกต่างในรูปแบบการดำเนินงาน การบริหารความแตกต่างในรูปแบบการดำเนินงานระหว่างสถานประกอบการและสถานศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจและประสบการณ์ที่คล้ายกันมากที่สุด

7) การปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร: การเตรียมนักศึกษาให้เข้ากับวัฒนธรรมและรูปแบบการดำเนินงานขององค์กร

8) การรับความคิดเห็นและปรับปรุง การรับความคิดเห็นจากนักศึกษาหลังจากฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อปรับปรุงกระบวนการฝึกประสบการณ์และหลักสูตร

9) การเน้นการฝึกปฏิบัติจริง การจัดให้นักศึกษาได้ทดลองปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ และมี facility เครื่องมือพร้อมให้นักศึกษาใช้งานเพื่อให้บริการได้ดีที่สุด

ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1) มีการแจ้งข้อมูลการประเมิน นักศึกษาจะได้รับการแจ้งข้อมูลว่ามีการประเมินผลด้านใดบ้าง

2) การประเมินหลักสูตร คือ มีการสอบถามความคิดเห็นจากสถานประกอบการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน แשרมมมมมมและความต้องการทักษะในตลาดแรงงานภายในธุรกิจประเภทเดียวกัน

3) มีโครงสร้างการประเมินผลที่ชัดเจน

โดยอาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สถานประกอบการ และ นักศึกษา และสัดส่วนของคะแนนขึ้นอยู่กับแต่ละสถานศึกษาและสถานประกอบการตกลงกันโดยมีการวัดผลทั้งทฤษฎี, กิ่งทฤษฎีปฏิบัติ, และวิชาปฏิบัติ การประเมินควรครอบคลุมทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ

4) นักศึกษาต้องแบ่งปันปัญหาที่พบในระหว่างการฝึกงาน และวิธีการแก้ไข เพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงหลักสูตร

5) รับข้อเสนอแนะ หลังจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาและสถานประกอบการจะมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาหลักสูตร

6) การบันทึกประจำวัน นักศึกษาต้องจดบันทึกประจำวันในระหว่างการฝึกงาน โดยให้หัวหน้างานลงนามเพื่อยืนยันข้อมูล

7) การทดสอบทักษะการใช้ซอฟต์แวร์ นักศึกษาจะถูกทดสอบความสามารถในการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีเฉพาะที่ได้รับการฝึกอบรม มีการทบทวนและประเมินความเข้าใจของนักศึกษาในการใช้ซอฟต์แวร์ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

ด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ

1) การเตรียมพร้อมด้านซอฟต์แวร์ สถานศึกษาควรจัดการอบรมเบื้องต้นด้านซอฟต์แวร์ให้กับนักศึกษา เพื่อให้ศึกษามีความคุ้นเคยกับซอฟต์แวร์และเมื่อเข้าสู่สถานประกอบการจะไม่ประหม่าหรือลังเล

2) การรักษาและรู้ฟื้นความรู้ หลังจากการอบรม ควรมีกิจกรรมรักษาความรู้เป็นประจำ เพื่อไม่ให้นักศึกษาลืมซอฟต์แวร์เมื่อไม่ได้ใช้งานนาน

3) การทดสอบฝึกประสบการณ์สถานศึกษาควรมีการจัดการทดสอบทักษะการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละส่วนงานของสถานประกอบการ โดยเน้นการให้บริการและการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน

4) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ควรแยกภาระงานให้ตรงตามทักษะและความชำนาญของนักศึกษา โดยเน้นการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อบริการลูกค้าอย่างฉับไวและลดขั้นตอนการทำงาน

5) การพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่สถานศึกษาและสถานประกอบการควรมีการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ล่าสุดในการบริการ

6) การประเมินและทบทวน ทั้งสถานศึกษาและสถานประกอบการควรมีการประเมินผลเป็นประจำเพื่อดูประสิทธิภาพในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และทำการทบทวนเพื่อปรับปรุงแนวทางการฝึกอย่างต่อเนื่อง

ด้านการมีแนวทางปฏิบัติที่ดี (Best practice)

1) ส่งเสริมการรู้จักสถานประกอบการผ่านกิจกรรม "Open house" ให้นักศึกษามีโอกาสพบเจอและรู้จักกับสถานประกอบการที่เป็นที่นิยมหรือเป็นที่ต้องการของตลาดช่วยในการเพิ่มโอกาสการงานที่ตรงกับความสามารถและความชำนาญของนักศึกษา

2) โครงการเพื่อฝึกทักษะปฏิบัติ สนับสนุนการสร้างโครงการที่ฝึกนักศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือสายงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การจำลองสร้างโรงแรม, การทำโครงการศึกษาต้นทุนในโรงแรม หรือมาตรฐานโรงแรม มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะและความชำนาญในการใช้งานจริง ส่งมอบการบริการที่ฉับไวและมีประสิทธิภาพให้กับลูกค้าโดยการกำหนดโครงการเพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้จัดทำโครงการการเรียนรู้ในแต่ละส่วนงานเพื่อมาสร้างเป็นโครงการในรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พร้อมทั้งการนำเสนอโครงการโดยเน้นเรื่องการใช้ระบบซอฟต์แวร์ในฟังก์ชันงานในอุตสาหกรรมโรงแรม พร้อมการประเมินผลการใช้งาน และประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน เช่น งานบริการส่วนหน้า งานบริการห้องพัก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ งานการขายและการตลาด โดยการประเมินผลโครงการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะเป็นการประเมินร่วมกันระหว่าง สถานศึกษา และ สถานประกอบการ เพื่อให้เห็นภาพทั้งสองส่วนทั้งสถานศึกษาที่เปิดสอนในหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาในสถานประกอบการ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการนำไปปรับหลักสูตรและปรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสถานศึกษา และสถานประกอบการในอนาคต

3) เน้นการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติแบบ on the job training ในการใช้ซอฟต์แวร์

โดยผู้วิจัยสามารถได้นำผลจากการวิเคราะห์การศึกษาแนวทางการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมของมหาวิทยาลัยต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยเน้นการบริการฉับไวในด้านการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการผู้ใช้บริการและพัฒนาความรู้และเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ร่วมกันกับผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทางการจัดประสบการณ์วิชาชีพ เอกสาร และงานวิจัยเพื่อสังเคราะห์เป็นร่างนวัตกรรมการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมของมหาวิทยาลัยตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.3.1.2 การสังเคราะห์นวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

การสังเคราะห์นวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ยกย่องนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ฉบับที่ 1 โดยนำข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น จากแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ซึ่งพบว่า ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{modified} = 0.277$) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{modified} = 0.276$) ซึ่งมีค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ไม่ต่างกันมากนัก แต่จากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพกับสถานศึกษาต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ และโรงแรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Interesting Cases) พบว่าในปัจจุบันการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ยังไม่มีกระบวนการประเมินผลในด้านการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรมโรงแรมเมื่อเทียบ กับการบริหารการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในด้านดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่มีขั้นตอนและแบบแผนที่ชัดเจน จึงได้เลือกการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นหลักสำหรับการสังเคราะห์นวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาในการสัมภาษณ์ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า ผู้จัดการแผนกห้องพัก ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด ผู้วิจัยได้นำแนวปฏิบัติที่น่าสนใจนำมาเป็นฐานในการร่างต้นแบบนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนานวัตกรรมการบริหารการประเมินผลตาม

ตารางที่ 29 ดังนี้



ตารางที่ 29 การสังเคราะห์นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	แนวการปฏิบัติที่น่าสนใจ (Interesting Case)	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ร่างนวัตกรรม
การวัดและการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ			
<p>สภาพปัจจุบัน 3.54 สภาพที่พึงประสงค์ 4.51 PNImodified 0.274</p>	<p>1. มีการแจ้งข้อมูลการประเมิน นักศึกษาจะได้รับ การแจ้งข้อมูลว่ามี การประเมินผลด้านใดบ้าง</p> <p>2. การประเมินหลักสูตร คือ มีการสอบถามความคิดเห็นจากสถานประกอบการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของ อุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน</p> <p>แชร้มมองและความต้องการทักษะในตลาดแรงงานภายในธุรกิจประเภทเดียวกัน</p> <p>3. มีโครงสร้างการประเมินผลที่ชัดเจน โดยอาจแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ สถานประกอบการ และ นักศึกษา และสัดส่วนของคะแนนขึ้นอยู่กับแต่ละสถานศึกษาและสถานประกอบการตกลงกัน</p>	<p>(นรรีชต์ ผินเชียร, 2562) กล่าวว่า การประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment) เป็นการวัดและประเมินผลที่เน้นการประเมินทักษะการคิดที่ซับซ้อนในการทำงาน ความสามารถในการแก้ปัญหาและการแสดงออกที่เกิดจากการปฏิบัติในสภาพจริง ซึ่งจะตรงกับจุดประสงค์การเรียนรู้มากกว่า การประเมินแบบเดิมที่เน้นการประเมินเฉพาะทักษะพื้นฐาน การประเมินผลตามสภาพจริง มี 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ วัดครบถ้วนตามจุดประสงค์การเรียนรู้ได้จริง</p>	<p>1. นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>ลักษณะของนวัตกรรม :</p> <p>เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในภาระงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>แนวทางในการดำเนินการ :</p> <p>1.1 จัดประชุมร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อสำรวจซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการให้บริการในแต่ละภาระงาน</p> <p>1.2 พิจารณาความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการ</p>

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	แนวการปฏิบัติที่น่าสนใจ (Interesting Case)	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ร่างนวัตกรรม
	<p>โดยมีการวัดผลทั้งทฤษฎี, กิ่งทฤษฎีปฏิบัติ, และวิชาปฏิบัติ</p> <p>การประเมินควรรอบคลุมทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติ</p>	<p>วัดได้ตรงความเป็นจริง</p> <p>เลือกสรร คิดค้น เครื่องมือและเทคนิคการวัดผลที่เป็นการวัดพฤติกรรมที่แท้จริงที่แสดงออกซึ่งความสามารถของผู้เรียน</p> <p>เทคนิควิธีการประเมินตามสภาพจริงที่นำเสนอ 7 วิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ การตรวจงาน การรายงานตนเอง การใช้บันทึกจากผู้ที่เกี่ยวข้อง การใช้ข้อสอบแบบเน้นการปฏิบัติจริง การประเมินโดยใช้แฟ้มสะสมงาน เพื่อการประเมินที่มีประสิทธิภาพ ครูควรใช้วิธีการเก็บข้อมูลหลายๆ วิธีรวมกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย และครอบคลุมพฤติกรรมทุกด้าน รวมถึงมีเกณฑ์การประเมินชัดเจน และมีจำนวน</p>	<p>อบรมเชิงปฏิบัติการ</p> <p>1.3 กำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ</p> <p>2.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการตรวจสอบความรู้การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน</p> <p>2.2 เลือกวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน</p> <p>2.3 จัดทำแบบวัดความรู้ที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน โดยแบบวัดความรู้ดังกล่าวไม่เพียงแต่วัดระดับความรู้และความเข้าใจเท่านั้น แต่ยังสามารถวัดความสามารถในการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ในสถานการณ์การบริการจริง</p>

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	แนวการปฏิบัติที่น่าสนใจ (Interesting Case)	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ร่างนวัตกรรม
		<p>มากเพียงพอที่จะประเมินผลที่เกิดขึ้นในตัวนักเรียนอย่างมั่นใจ</p>	<p>หรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในภาระงานของอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>3.1 สร้างแบบวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ</p> <p>3.2 ดำเนินการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p> <p>3.3 วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>
การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ			
<p>สภาพปัจจุบัน 3.52</p> <p>สภาพที่พึงประสงค์ 4.51</p> <p>PNImodified 0.281</p>	<p>1. นักศึกษาต้องแบ่งปันปัญหาที่พบในระหว่างการทำงาน และวิธีการแก้ไขเพื่อนำเสนอแนวทางการปรับปรุงหลักสูตร</p> <p>2. รับข้อเสนอแนะหลังจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาและสถานประกอบการจะมีโอกาสใน</p>	<p>อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายใน</p>	<p>2. นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>ลักษณะของนวัตกรรม :</p> <p>เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึก</p>

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	แนวการปฏิบัติที่น่าสนใจ (Interesting Case)	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ร่างนวัตกรรม
	<p>การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาหลักสูตร</p> <p>3. การบันทึกประจำวัน นักศึกษาต้องจดบันทึกประจำวันในระหว่างการฝึกงาน โดยให้หัวหน้างานลงนามเพื่อยืนยันข้อมูล</p> <p>4. การทดสอบทักษะการใช้ซอฟต์แวร์ นักศึกษาจะถูกทดสอบความสามารถในการใช้ระบบหรือเทคโนโลยีเฉพาะที่ได้รับ การฝึกอบรม มีการรีวิวและประเมินความเข้าใจของนักศึกษาในการใช้ซอฟต์แวร์ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>ระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างแน่นอน ภายใต้ การสังเกต จดบันทึก และประเมินโดย หัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพ ในทางปฏิบัติให้เป็นธรรมโดยทั่วกัน</p>	<p>ประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>แนวทางในการดำเนินการ :</p> <p>1.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงาน ในการพิจารณาทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ</p> <p>1.2 กำหนดทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ</p> <p>2.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงานเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการวัดทักษะและพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการ</p>

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	แนวการปฏิบัติที่น่าสนใจ (Interesting Case)	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	ร่างนวัตกรรม
	 <p data-bbox="542 1355 1053 1467">จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY</p>		<p data-bbox="1093 492 1396 571">บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน</p> <p data-bbox="1093 593 1396 817">2.2 เลือกวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรมที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน</p> <p data-bbox="1093 840 1396 1064">2.3 จัดทำการวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน</p> <p data-bbox="1093 1086 1396 1422">3.1 สร้างแบบวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ</p> <p data-bbox="1093 1444 1396 1668">3.2 ดำเนินการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p> <p data-bbox="1093 1691 1396 1915">3.3 วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>

จากการสังเคราะห์นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้วิจัยสามารถสรุปรายละเอียดนวัตกรรมได้ ดังนี้ นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วย 2 นวัตกรรมย่อย ได้แก่ 1) นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม 2) นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม จากนั้นผู้วิจัยจึงนำ นวัตกรรมดังกล่าวมาพัฒนาเป็นรายละเอียดนวัตกรรมต้นแบบเพื่อให้มหาวิทยาลัยที่มีการเปิดสอนหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว และมีการจัดฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้



4.3.2 ผลการพัฒนานวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน
ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

4.3.2.1 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบการบริหารการ
ประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรม
โรงแรม โดยผู้ทรงคุณวุฒิประเมินเป็นรายบุคคล

การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรม ในขั้นตอนนี้ จะ
นำเสนอ เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ทรงคุณวุฒิ และความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ
นวัตกรรมต้นแบบการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการ
บริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ฉบับที่ 1 โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังนี้

1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตารางที่ 30 สถานภาพของผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรม
ต้นแบบการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่
ฉับไวในภาระงานอุตสาหกรรมโรงแรม

กลุ่มที่	สถานภาพผู้ทรงคุณวุฒิ	จำนวน (คน)
1.	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการจัดการศึกษาก่อนประจำการ	1
2.	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรมโรงแรม	1
3.	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพัฒนานวัตกรรมการบริการ	2
4.	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ	1
	รวม	5

จากตารางที่ 30 สถานภาพของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสม และความ
เป็นไปได้ของ นวัตกรรมต้นแบบการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์
สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม จำนวนทั้งหมด 1 ท่าน ได้แก่ 1) ผู้ทรงคุณวุฒิ
ด้านการจัดการศึกษาก่อนประจำการ จำนวน 1 ท่าน 2) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการที่ฉับไวใน

อุตสาหกรรมโรงแรม จำนวน 1 ท่าน 3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพัฒนานวัตกรรมการบริการ จำนวน 1 ท่าน
4) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 1 ท่าน รวมทั้งหมด 5 ท่าน

2) ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ฉบับที่ 1 โดย เกณฑ์การประเมินมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยมาก

ตารางที่ 31 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

รายละเอียดนวัตกรรม	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ลักษณะของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	4.80	0.27	มากที่สุด	4.80	0.27	มากที่สุด

รายละเอียดนวัตกรรม	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
แนวทางในการดำเนินการของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรม ทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการในการใช้ ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงาน อุตสาหกรรมโรงแรม	4.88	0.14	มากที่สุด	4.88	0.14	มากที่สุด
ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการ ประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถาน ประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการ บริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	4.67	0.42	มากที่สุด	4.67	0.42	มากที่สุด
รวม	4.83	0.21	มากที่สุด	4.84	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 31 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า

ลักษณะของนวัตกรรมนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$ และ S.D. = 0.00) และความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$ และ S.D. = 0.00)

วัตถุประสงค์ของนวัตกรรมนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$ และ S.D. = 0.27) และความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$ และ S.D. = 0.27)

แนวทางในการดำเนินการของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$ และ S.D. = 0.14) และความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$ และ S.D. = 0.14)

และตัวชี้วัดนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$ และ S.D. = 0.42) และความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$ และ S.D. = 0.42)

ตารางที่ 32 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมการต้นแบบการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

รายละเอียดนวัตกรรม	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ลักษณะของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	5.00	0.00	มากที่สุด	5.00	0.00	มากที่สุด
วัตถุประสงค์ของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	4.83	0.21	มากที่สุด	4.83	0.21	มากที่สุด
แนวทางในการดำเนินการของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	4.84	0.28	มากที่สุด	4.78	0.29	มากที่สุด

รายละเอียดนวัตกรรม	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ตัวชี้วัดของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม	4.60	0.49	มากที่สุด	4.67	0.42	มากที่สุด
รวม	4.82	0.25	มากที่สุด	4.82	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 32 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า

ลักษณะของนวัตกรรมนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$ และ S.D. = 0.00) และความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$ และ S.D. = 0.00)

วัตถุประสงค์ของนวัตกรรมนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$ และ S.D. = 0.21) และความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$ และ S.D. = 0.21)

แนวทางในการดำเนินการนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.84$ และ S.D. = 0.28) และความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$ และ S.D. = 0.29)

และตัวชี้วัดนวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$ และ S.D. = 0.49) และความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$ และ S.D. = 0.42)

โดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2) **นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม**

2.1) แนวทางการดำเนินงานข้อที่ 1.1 จัดประชุมร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อสำรวจซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการให้บริการในแต่ละภาระงาน : เจ้าของธุรกิจหรือตัวแทนควรมีส่วนร่วมเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย

2.2) แนวทางการดำเนินงานข้อที่ 2.3 จัดทำแบบวัดความรู้ที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน โดยแบบวัดความรู้ดังกล่าวไม่เพียงแต่วัดระดับความรู้และความเข้าใจเท่านั้น แต่ยังสามารถวัดความสามารถในการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ในสถานการณ์การบริการจริง หรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในภาระงานของอุตสาหกรรมโรงแรม : Problem-based learning

2.3) แนวทางการดำเนินงานข้อที่ 3.1 สร้างแบบวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ : โดยมีพื้นฐานความรู้ด้านธุรกิจ

3) **นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม**

3.1) **วัตถุประสงค์** : สามารถเรียนรู้ข้ามแผนกที่เกี่ยวข้องได้ในอนาคต

4.3.2.2 **ร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (ฉบับที่ 2)**

1) **ชื่อนวัตกรรม** “นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม” (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry)

2) ความสำคัญและความเป็นมา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการจัดการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม

โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกิดความเข้าใจ และการเรียนรู้ที่จะออกแบบและสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงกระทั่งเกิดเป็นการบริการที่ฉับไว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร ในการให้บริการแก่ลูกค้า

การจัดการศึกษาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพอันการสำเร็จการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่สถานประกอบการจริง โดยการ จัดฝึกประสบการณ์วิชาชีพในมหาวิทยาลัยจะต้องมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้จากการทำงานจริง (Work-based Learning) เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างแรงงานที่มีลักษณะปรับตัวได้อย่างฉับไว และตอบสนอง ความต้องการของสถานประกอบการโรงแรมในแต่ละบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

จากผลการวิจัยการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารการจัด ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิด การบริการที่ฉับไวในภาพรวม คือ (PNI_{modified} = 0.277) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการประเมินผล การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNI_{modified} = 0.277) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมาคือ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNI_{modified} = 0.276) และการวางแผนการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ (PNI_{modified} = 0.273) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านภาระงานบริการในภาพรวม พบว่า ภาระงานที่มีค่าดัชนีความ ต้องการจำเป็นสูงสุด คือ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (PNI_{modified} = 0.281) รองลงมาคือ งาน บริการการขายและการตลาด (PNI_{modified} = 0.275) งานบริการห้องพัก (PNI_{modified} = 0.275) และ งานบริการส่วนหน้า (PNI_{modified} = 0.270) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม พบว่า แนวคิดการบริการ ที่ฉับไวที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ (PNI_{modified} = 0.310) รองลงมาคือ ทำงาน เป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกัน อย่างต่อเนื่อง (PNI_{modified} = 0.277) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและ ทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ (PNI_{modified} = 0.275) ยินดีตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน (PNI_{modified} = 0.259) และ เข้าใจความต้องการของ ผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและ ต่อเนื่อง (PNI_{modified} = 0.253) ตามลำดับ

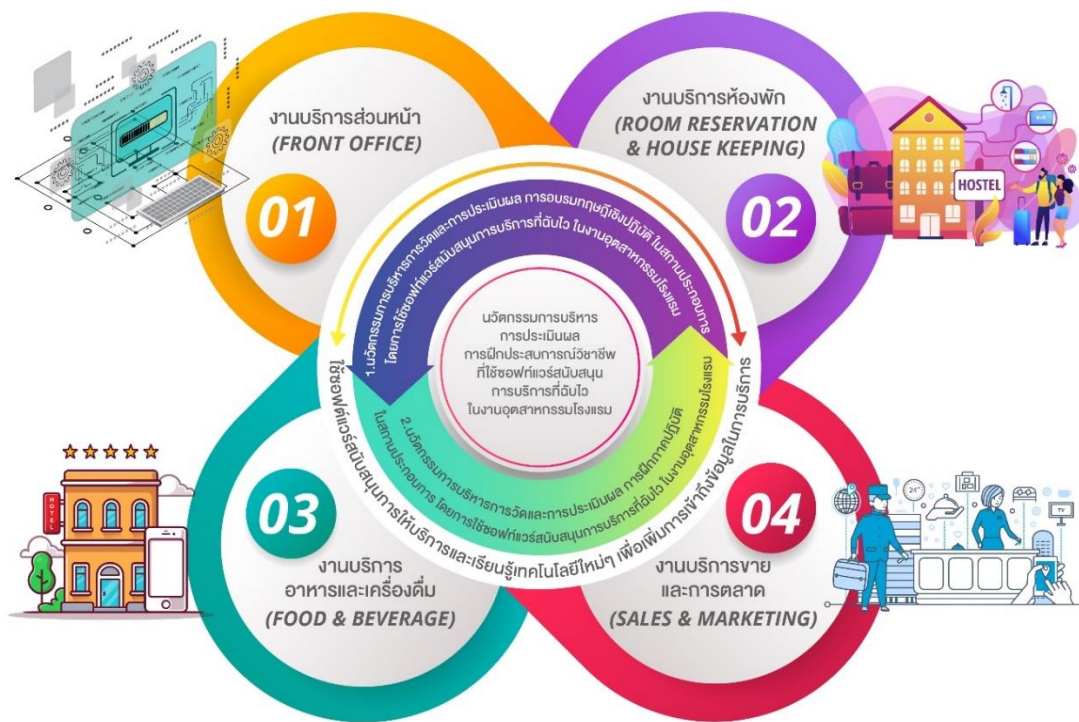
ดังนั้น ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นปัญหาดังกล่าวจากลำดับความต้องการจำเป็นและเกิดความสนใจที่จะออกแบบนวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อพัฒนาและเพิ่มสมรรถนะ ทักษะอาชีพให้กับนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา (ชั้นปีที่ 4) สาขาอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวคิดทักษะการบริการที่ฉับไว และ การบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อเน้นทักษะการฝึกประสบการณ์ ตาม ภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม และ การบริการที่ฉับไว โดยมีรายละเอียดดังนี้

3) รายละเอียดนวัตกรรม

นวัตกรรมหลัก นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry) ประกอบด้วย 2 นวัตกรรมย่อย ได้แก่

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม



นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่จับใจในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

ภาพที่ 7 ร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่จับใจในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 33 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติ ในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ลักษณะของนวัตกรรม : เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการ ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
1. เพื่อกำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	1.1 จัดประชุมร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการเพื่อสำรวจซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการให้บริการในแต่ละภาระงาน 1.2 พิจารณาความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ 1.3 กำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ	1. ร้อยละของความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
2. เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว	2.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการตรวจสอบความรู้การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน 2.2 เลือกวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ที่	2. จำนวนวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติ ในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ลักษณะของนวัตกรรม : เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการ ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p>		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
	<p>เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละ ภาระงาน 2.3 จัดทำแบบวัดความรู้ที่ หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละ ภาระงาน โดยแบบวัดความรู้ดังกล่าว ไม่เพียงแต่วัดระดับความรู้และความ เข้าใจเท่านั้น แต่ยังสามารถวัด ความสามารถในการประยุกต์ใช้ ซอฟต์แวร์ในสถานการณ์การบริการ จริง หรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นใน ภาระงานของอุตสาหกรรมโรงแรม</p>	
<p>3. เพื่อจัดทำกรวัดและการ ประเมินผลความรู้ในการใช้ ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับ ไว</p>	<p>3.1 สร้างแบบวัดความรู้ในการใช้ ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้าน สำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่ สอดคล้องกับความต้องการและภาระ งานจริงในสถานประกอบการ 3.2 ดำเนินการวัดและการ ประเมินผลความรู้ในการใช้ ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่ สนับสนุนการบริการที่ฉับไว 3.3 วิเคราะห์ผลการวัดและการ ประเมินผลความรู้ในการใช้</p>	<p>3. ร้อยละของคะแนนจาก การวัดความรู้ในการใช้ ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับ ไว</p>

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติ ในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>ลักษณะของนวัตกรรม :</p> <p>เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p>		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
	ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว	

ตารางที่ 34 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>ลักษณะของนวัตกรรม :</p> <p>เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม</p>		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
1. เพื่อกำหนดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและ	1.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงาน ในการพิจารณาทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและ	1. ร้อยละของทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>ลักษณะของนวัตกรรม :</p> <p>เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม</p>		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
การประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	ประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ 1.2 กำหนดทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว เพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	
2. เพื่อออกแบบวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลาย ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว	2.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงานเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการวัดทักษะและพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน 2.2 เลือกวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน 2.3 จัดทำการวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน	2. วิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>ลักษณะของนวัตกรรม :</p> <p>เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม</p>		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
<p>3. เพื่อจัดทำกรวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว</p>	<p>3.1 สร้างแบบวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ</p> <p>3.2 ดำเนินการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p> <p>3.3 วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>	<p>3. ร้อยละของคะแนนจากการวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>

4.3.2.3 การประเมินร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (ฉบับที่ 2)

ร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry) (ฉบับที่ 2) เพื่อประเมินนวัตกรรมจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 คน ซึ่งพบว่าผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเห็นด้วยกับ นวัตกรรมดังกล่าว แต่มีประเด็นข้อเสนอแนะในการพัฒนานวัตกรรมและผู้วิจัยได้ดำเนินการแก้ไข รายละเอียดตามตารางที่

ตารางที่ 35 สรุปประเด็นข้อเสนอแนะร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry) (ฉบับที่ 2) จากการประชุมสนทนากลุ่ม

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ	รายละเอียดการปรับแก้ไข
ท่านที่ 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ควรมีตัวชี้วัดสำหรับการฝึกงานนักศึกษาที่มีการวัดพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ product เทคโนโลยีซอฟต์แวร์ 2. ควรมีตัวชี้วัดความสามารถในการใช้งานซอฟต์แวร์และว่าหลังจากการฝึกงานนักศึกษามีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่ โดยเทียบกับก่อนการฝึก 3. ควรมีมีการวิเคราะห์สถานะการใช้เทคโนโลยีในแต่ละช่วง เช่น ก่อนไปฝึก, ระหว่างการฝึก, และหลังการฝึก 4. การใช้โปรแกรมจะช่วยให้นักศึกษาที่มีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น และเน้นความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ 5. นักศึกษาจำเป็นต้องมีความฉับไวในการใช้งานซอฟต์แวร์ 6. การฝึกงานเน้นการใช้เทคโนโลยีร่วมกับกระบวนการทำงาน และความเข้าใจฟังก์ชันต่าง ๆ ของซอฟต์แวร์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) เพิ่มการวัดสำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาโดยมีการวัดพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ 2) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวควรมีการประเมินทั้งก่อนฝึก ระหว่างฝึกและหลังฝึก 3) ออกแบบโปรแกรมการฝึกการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ
ท่านที่ 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. การใช้ซอฟต์แวร์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการให้บริการ 2. มีการวัดเรื่องเวลาในการทำงานหรือไม่ 3. มีการวัดผลในเชิงผลลัพธ์หรือไม่หลังจากที่ใช้ซอฟต์แวร์ 4. ควรมีจัดทำเป็น roadmap มี buddy เพื่อติดตามการทำงาน และให้คำแนะนำ 5. ควรมีมีการตรวจสอบการทำงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1) การฝึกประสบการณ์วิชาชีพในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวควรมีการวัดและประเมินผลเรื่องเวลาในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน 2) การวัดและประเมินผลควรมีการจัดทำ Roadmap และมีการจัดที่เลี้ยงเพื่อการติดตามการฝึกประสบการณ์วิชาชีพพร้อมทั้งการให้คำแนะนำ

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ	รายละเอียดการปรับแก้ไข
ท่านที่ 3	<p>1. ส่วนหน้า : การฝึกฝนจากประสบการณ์และการใช้งานจริง จะทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น.</p> <p>2. ส่วนอาหารและเครื่องดื่ม : การนำเข้านวัตกรรมซอฟต์แวร์ช่วยเพิ่มความเร็วในการบริการ และประหยัดทรัพยากร โดยการลดข้อผิดพลาดและการใช้แรงงาน</p> <p>3. ส่วนการตลาด การขาย</p> <p>3.1. ทีมนี้ต้องการข้อมูลในการสนับสนุนงานและสามารถลดการใช้เอกสารได้ โดยการเพิ่มข้อมูลและส่งต่อข้อมูลผ่านซอฟต์แวร์</p> <p>3.2. การใช้ซอฟต์แวร์ทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการเตรียมข้อมูลลูกค้า</p> <p>4. ส่วนการจองห้องพัก : การนำข้อมูลมาเชื่อมโยงทำให้บริการได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ</p> <p>5. Housekeeping : การใช้ซอฟต์แวร์ช่วยในการส่งต่อข้อมูลไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการบริการทำความสะอาดห้องพักได้เร็วและมีประสิทธิภาพ</p>	-
ท่านที่ 4	<p>1. งานวิจัยนี้ตั้งอยู่ระหว่างความเชื่อมโยงของสถานศึกษาและโรงแรม</p> <p>2. สถานศึกษามีหน้าที่ในการกำหนดคำอธิบายรายวิชา และสาระการเรียนรู้ที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับความต้องการของโรงแรม</p> <p>3. เป้าหมายคือการเตรียมนักศึกษาให้พร้อมสู่สถานประกอบการด้วยความรู้และทักษะที่ตรงกับความต้องการของโรงแรม</p> <p>4. การทราบถึงความต้องการของโรงแรมจะทำให้การประเมินผลนักเรียนมีความเหมาะสมและมุ่งหวังไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>5. การจัดสาระการเรียนรู้ควรแบ่งเป็นหัวข้อย่อย ซึ่งจะทำให้การปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเนื้อหาในอนาคตสะดวกมากขึ้น</p>	<p>1) กำหนดคำอธิบายรายวิชา และสาระการเรียนรู้ที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับความต้องการของสถานประกอบการในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p> <p>2) สถานศึกษาควรทราบถึงความต้องการของสถานประกอบการในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว เพื่อนำไปออกแบบการวัดและการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3) การจัดสาระการเรียนรู้ในเรื่องของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการ</p>

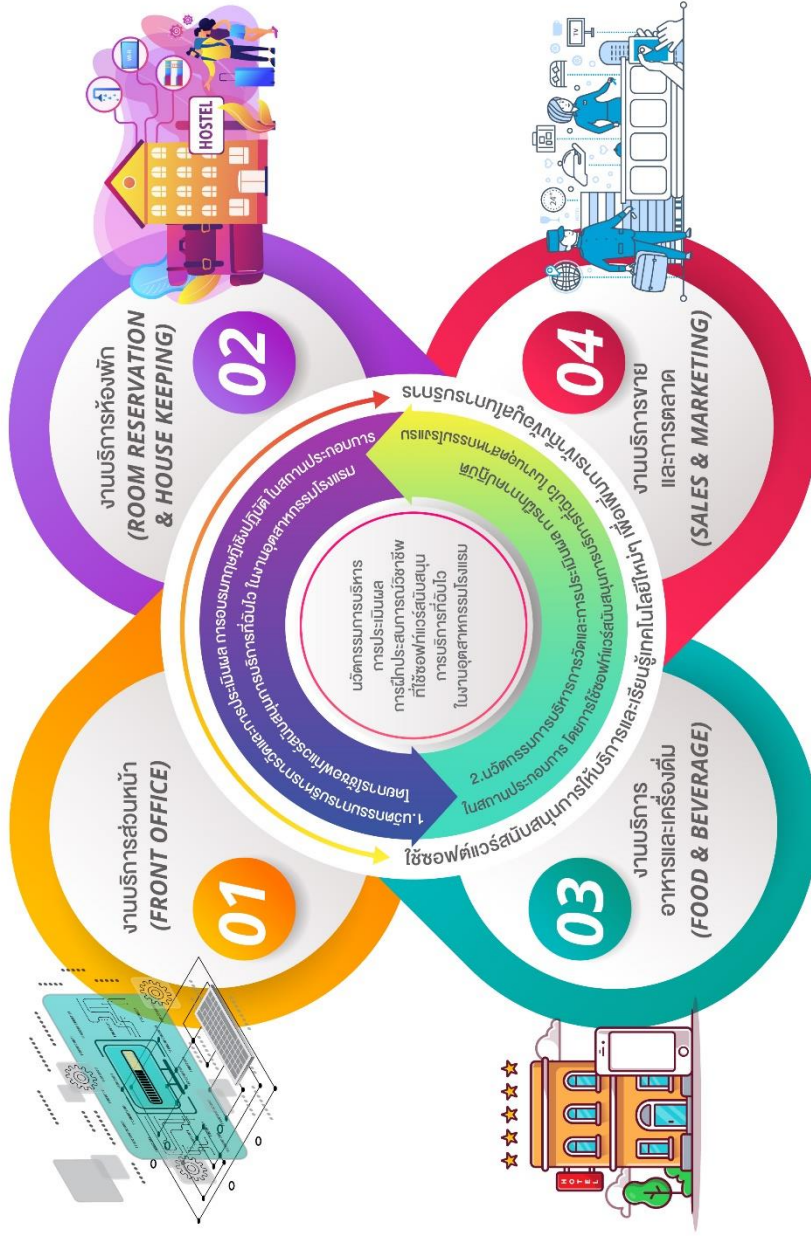
ผู้ทรงคุณวุฒิ	ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ	รายละเอียดการปรับแก้ไข
	6. การระบุสาระการเรียนรู้เป็นรายละเอียดย่อยจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการสอนและการเรียนของนักศึกษา	บริการที่ฉับไวในส่วนของกรวดและการประเมินผล สถานศึกษาควรแบ่งเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเนื้อหาในอนาคต
ท่านที่ 5	<p>1. ความแตกต่างของซอฟต์แวร์ที่ใช้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อาจส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ได้</p> <p>2. เนื่องจากมีความหลากหลายและการเปลี่ยนแปลงของซอฟต์แวร์ทำให้การเลือกใช้นั้นต้องมีการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน</p> <p>3. เพื่อสร้างมาตรฐานสำหรับการใช้ซอฟต์แวร์ในการฝึกอบรม เกณฑ์เฉพาะของซอฟต์แวร์ควรถูกกำหนดอย่างชัดเจน</p> <p>4. ผลลัพธ์จากการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ควรถูกแบ่งตามหน้าที่และภาระงานของแต่ละแผนก ส่วนใหญ่การสอนในสถานศึกษามีโฟกัสที่ส่วนหน้าเท่านั้นและอาจไม่สามารถเข้าถึงซอฟต์แวร์ในส่วนอื่นของสถานประกอบการ</p> <p>5. ยังมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับว่าสถานศึกษาจะสามารถเข้าถึงหรือใช้ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในสถานประกอบการได้เต็มรูปแบบหรือไม่</p>	<p>1) เพื่อสร้างมาตรฐานสำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวควรกำหนดเกณฑ์การวัดและการประเมินผลในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานอย่างชัดเจน</p> <p>2) การวัดและการประเมินผลจากการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ควรถูกแบ่งตามภาระงานของแต่ละแผนกอย่างชัดเจน</p>
ท่านที่ 6	<p>1. ความตรงกันของข้อมูลนักศึกษาและการฝึกปฏิบัติงาน : ควรกำหนดข้อมูลเพื่อให้สถานศึกษาได้มีข้อมูลที่สอดคล้องกันเพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมกับสถานประกอบการ</p> <p>2. การเก็บข้อมูลก่อนฝึกงาน : การเก็บข้อมูลโดยที่เลี้ยงในแต่ละแผนก ก่อนการฝึกงานจะช่วยให้ทั้งสถานศึกษาและสถานประกอบการได้รับประโยชน์ โดยทั้งสองฝ่ายสามารถประสานงานได้มากขึ้นและยกระดับคุณภาพการฝึกงาน</p> <p>3. การปรับปรุงการเรียนการสอน : สถานศึกษาควรพิจารณาการปรับปรุงแนวทางการสอน โดยอาจจะดูจากสมรรถนะที่ต้องการของอาเซียน, ภาระงาน</p>	<p>1) การเก็บข้อมูลในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยใช้ระบบที่เลี้ยงในแต่ละภาระงาน ก่อนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จะช่วยให้ทั้งสถานศึกษาและสถานประกอบการได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย โดยสถานประกอบการคัดเลือกนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีคุณภาพเพื่อรับเข้าเป็น</p>

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ	รายละเอียดการปรับแก้ไข
	<p>ของโรงแรม, และเกณฑ์การประเมินของโรงแรม เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาในการเข้าสู่ตลาดงาน ทั้งนี้จะช่วยให้นักศึกษาและสถานประกอบการมีทิศทางเดียวกัน และสามารถเชื่อมโยงสมรรถนะในการฝึกงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>พนักงานของสถานประกอบการในอนาคต</p>
<p>ท่านที่ 7</p>	<p>1. การเปลี่ยนแปลงของซอฟต์แวร์ในการปฏิบัติงาน : การใช้ซอฟต์แวร์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่เข้าปกติในยุคปัจจุบัน แต่สิ่งที่สำคัญคือซอฟต์แวร์ต่างๆ มักจะมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของตลาด ซึ่งทำให้การให้บริการกลายเป็นเรื่องที่ต้องฉับไวและทันสมัย</p> <p>2. กระบวนการของซอฟต์แวร์ : นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพควรมีความรู้ในซอฟต์แวร์นั้นๆ เพื่อให้เข้าใจมากขึ้นในการปฏิบัติงาน การใช้และเข้าใจซอฟต์แวร์ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นส่วนที่ไม่หายไปในยุคปัจจุบัน ซึ่งการที่มีความเข้าใจและสามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของซอฟต์แวร์จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย</p>	<p>-</p>
<p>ท่านที่ 8</p>	<p>1. การลดระยะเวลาในการทำงาน : การที่ระยะเวลาในการทำงานลดลงสามารถใช้เป็นข้อมูลหรือตัวเลขเพื่อเปรียบเทียบกับการทำงานแบบเดิม แสดงถึงความสามารถในการประสิทธิภาพของการทำงาน</p> <p>2. ผลของการลดขั้นตอนการทำงาน : การลดขั้นตอนในการทำงานทำให้เวลาในการทำงานลดลง ทำให้สามารถเพิ่มความเร็วและความฉับไวในการบริการได้ และเมื่อเวลาลดลง จะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตได้ดียิ่งขึ้น</p> <p>3. การเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลากับการบริการ : ระยะเวลาที่ลดลงสามารถนำมา</p>	<p>1) การวัดและประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวสามารถลดระยะเวลาในการทำงานโดยวัดจากการเปรียบเทียบตัวเลขหรือระยะเวลาในการทำงานในรูปแบบเดิมกับรูปแบบใหม่เพื่อสร้างความแตกต่างในการปฏิบัติตามภาระงาน เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการ</p>

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ	รายละเอียดการปรับแก้ไข
	เชื่อมโยงกับคุณภาพและความฉับไวของการบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสร้างความแตกต่างและความประทับใจในใจของลูกค้า	

จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะ จากการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 12 คน ร่วมนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry) (ฉบับที่ 2) มาพัฒนาเป็นนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry) ฉบับสมบูรณ์ดังนี้

4.3.2.4 นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการใช้ซอฟต์แวร์สับสนุนการบริการที่พัฒนาในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (ฉบับสมบูรณ์)



นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่พัฒนาในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

ภาพที่ 8 นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการใช้ซอฟต์แวร์สับสนุนการบริการที่พัฒนาในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

**นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการ
บริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม**

ประกอบด้วย 2 นวัตกรรมย่อย ดังนี้

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม เน้นการประเมินพฤติกรรมการทำงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการฝึกภาคปฏิบัติ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

ลักษณะของนวัตกรรม

นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม คือ นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ โดยเน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรมและเน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม

วัตถุประสงค์ของนวัตกรรม

เพื่อกำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ ออกแบบวิธีการตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ จัดทำการวัดและการประเมินผลความรู้ในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ในภาระงานในแต่ละด้านในการบริการที่ฉับไว และเพื่อประเมินและพัฒนาคุณภาพการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา พร้อมกับสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และบุคลากร ของสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างทักษะและความสามารถของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการใช้ซอฟต์แวร์ให้เกิดประสิทธิภาพ

รายละเอียดของนวัตกรรม

นวัตกรรมหลัก นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry) ประกอบด้วย 2 นวัตกรรมย่อย ได้แก่

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

1.1. ลักษณะของนวัตกรรม

เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

1.2. วัตถุประสงค์

1.2.1. เพื่อกำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ

1.2.1.1. แนวทางการดำเนินการ

- 1) จัดประชุมร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อสำรวจซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการให้บริการในแต่ละภาระงาน
- 2) พิจารณาความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ
- 3) กำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ

1.2.1.2. ตัวชี้วัด

- 1) ร้อยละของความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.2.2. เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุน การบริการที่ฉับไว

1.2.2.1. แนวทางในการดำเนินการ

- 1) ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการตรวจสอบความรู้การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน
- 2) เลือกวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ ที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน และมีการตรวจสอบเรื่อง เวลาในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน
- 3) จัดทำแบบวัดความรู้ที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการ บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน โดยแบบวัดความรู้ดังกล่าวไม่เพียงแต่วัดระดับความรู้และความ เข้าใจเท่านั้น แต่ยังสามารถวัดความสามารถในการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ในสถานการณ์การ บริการจริง หรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในภาระงานของอุตสาหกรรมโรงแรม โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเนื้อหาในอนาคต และกำหนดเกณฑ์การวัดและการประเมินผล ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานอย่างชัดเจน

1.2.2.2. ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัด และการประเมินผลในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

1.2.3. เพื่อจัดทำกรวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละ ภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

1.2.3.1. แนวทางในการดำเนินการ

- 1) สร้างแบบวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับ ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ
- 2) ดำเนินการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละ ภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว
- 3) วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละ ภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

1.2.3.2. ตัวชี้วัด

1) ร้อยละของคะแนนจากการวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

ตารางที่ 36 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติ ในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ลักษณะของนวัตกรรม : เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการ ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
1. เพื่อกำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	1.1 จัดประชุมร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อสำรวจซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการให้บริการในแต่ละภาระงาน 1.2 พิจารณาความรู้ด้านซอฟต์แวร์ ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไว เพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ 1.3 กำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ	1. ร้อยละของความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
2. เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลที่หลากหลายในเรื่องการใช้	2.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการตรวจสอบความรู้การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการ	2. จำนวนวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติ ในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ลักษณะของนวัตกรรม : เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการ ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p>		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับ ไว	<p>บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน</p> <p>2.2 เลือกวิธีการตรวจสอบความรู้ และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ ที่ เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละ ภาระงาน และมีการตรวจสอบเรื่อง เวลาในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละ ภาระงาน</p> <p>2.3 จัดทำแบบวัดความรู้ที่ หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละ ภาระงาน โดยแบบวัดความรู้ดังกล่าว ไม่เพียงแต่วัดระดับความรู้และความ เข้าใจเท่านั้น แต่ยังสามารถวัด ความสามารถในการประยุกต์ใช้ ซอฟต์แวร์ในสถานการณ์การบริการ จริง หรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นใน ภาระงานของอุตสาหกรรมโรงแรม โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำข้อมูล ไปปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเนื้อหาใน อนาคต และกำหนดเกณฑ์การวัด และการประเมินผลในการใช้ ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานอย่าง ชัดเจน</p>	ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับ ไว

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติ ในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>ลักษณะของนวัตกรรม :</p> <p>เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p>		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
<p>3. เพื่อจัดทำกรวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>	<p>3.1 สร้างแบบวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ</p> <p>3.2 ดำเนินการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p> <p>3.3 วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>	<p>3. ร้อยละของคะแนนจากการวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>

นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

2.1. ลักษณะของนวัตกรรม

เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม

2.2. วัตถุประสงค์

2.2.1. เพื่อกำหนดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

2.2.1.1. แนวทางในการดำเนินการ

1) ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงาน ในการพิจารณาทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไว เพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ

2) กำหนดทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

2.2.1.2. ตัวชี้วัด

1) ร้อยละของทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

2.2.2. เพื่อออกแบบวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลาย ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว

2.2.2.1. แนวทางในการดำเนินการ

1) ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงานเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการวัดทักษะและพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน

2) เลือกวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน และมีการออกแบบการวัดโดยให้มีการเปรียบเทียบตัวเลขหรือระยะเวลาในการทำงานในรูปแบบเดิมกับรูปแบบใหม่เพื่อประเมินการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่ฉับไวในการปฏิบัติงาน

3) จัดทำการวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน

2.2.2.2. ตัวชี้วัด

1) วิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

2.2.3. เพื่อจัดทำการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว

2.2.3.1. แนวทางในการดำเนินการ

- 1) สร้างแบบวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลาย เฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ
- 2) มีการจัดทำ Roadmap สำหรับการวัดและประเมินผล และจัดพี่เลี้ยง เพื่อการติดตามการฝึกประสบการณ์วิชาชีพรวมทั้งการให้คำแนะนำ
- 3) ดำเนินการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว โดยมีการวัดและการประเมินทั้งก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 4) วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

2.2.3.2. ตัวชี้วัด

- 1) ร้อยละของคะแนนจากการวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

ตารางที่ 37 นวัตกรรมกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>ลักษณะของนวัตกรรม :</p> <p>เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม</p>		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
<p>1. เพื่อกำหนดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ</p>	<p>1.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงาน ในการพิจารณาทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ</p> <p>1.2 กำหนดทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ</p>	<p>1. ร้อยละของทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม</p>
<p>2. เพื่อออกแบบวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลาย ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว</p>	<p>2.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงานเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการวัดทักษะและพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน</p>	<p>2. วิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>

นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม

ลักษณะของนวัตกรรม :

เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม

วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
	<p>2.2 เลือกวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน และมีการออกแบบการวัดโดยให้มีการเปรียบเทียบตัวเลขหรือระยะเวลาในการทำงานในรูปแบบเดิมกับรูปแบบใหม่เพื่อประเมินการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่ฉับไวในการปฏิบัติงาน</p> <p>2.3 จัดทำการวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน</p>	
<p>3. เพื่อจัดทำกรวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว</p>	<p>3.1 สร้างแบบวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ</p> <p>3.2 มีการจัดทำ Roadmap สำหรับการวัดและประเมินผล และจัดพี่เลี้ยงเพื่อการติดตามการฝึก</p>	<p>3. ร้อยละของคะแนนจากการวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>

นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม

ลักษณะของนวัตกรรม :

เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม

วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
	<p>ประสบการณ์วิชาชีพพร้อมทั้งการให้คำแนะนำ</p> <p>3.3 ดำเนินการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว โดยมีการวัดและการประเมินทั้งก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</p> <p>3.4 วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>	

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากรอบแนวคิดการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ ในอุตสาหกรรมโรงแรม และแนวคิดการบริการที่ฉับไว 2) ศึกษาความต้องการจำเป็นของการ พัฒนาการการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน อุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว 3) พัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการ ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิด การบริการที่ฉับไว ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในสถาบันอุดมศึกษา, นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ และ ผู้ปฏิบัติงานในสายงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยใช้ วิธีการสุ่ม แบบหลายขั้นตอน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างของ ผู้ให้ข้อมูลจากสถานศึกษา ได้แก่ 1) ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2) อาจารย์ ประจำหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว 3) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการ ท่องเที่ยว และกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยที่มีการเปิดสอนหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว รวมจำนวน 59 หลักสูตร เป็นหน่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบประเมินกรอบแนวคิดการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว 1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้าน อุตสาหกรรมโรงแรม จำนวน 1 คน 2) ผู้ทรงคุณวุฒิในหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยวจำนวน 2 คน 3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 1 คน 4) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการที่ฉับไว จำนวน 1 คน และแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึง ประสงค์ของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน อุตสาหกรรมโรงแรม โดยผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ให้ข้อมูลจากสถานศึกษา ได้แก่ 1) ประธานหลักสูตรการ โรงแรมและการท่องเที่ยว 2) อาจารย์ประจำหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว 3) นักศึกษาชั้นปี ที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จากมหาวิทยาลัยที่มีการเปิดสอนหลักสูตรการโรงแรมและ การท่องเที่ยว รวมจำนวน 59 หลักสูตร มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากมหาวิทยาลัยตัวอย่างรวม 168 คน และ กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ ได้แก่ 1) ผู้บริหารโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการ ทั่วไป 2) ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา 3) ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า 4) ผู้จัดการแผนก บริการห้องพัก 5) ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม 6) ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด

โดยมีเกณฑ์การเลือกโรงแรม จากโรงแรมที่เริ่มก่อตั้งในประเทศไทยและมีการขยายสาขาในต่างประเทศ 2 แห่ง แห่งละ 6 คน จึงมีจำนวนผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ 12 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 180 คน เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว (Modified Priority Needs Index: PNI_{modified}) จากนั้นจึงศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพกับสถานศึกษา ต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ และโรงแรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Interesting Cases) โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) สถานศึกษาจำนวน 2 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 2 คน อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 คน และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่กำลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2 คน และสถานประกอบการจำนวน 2 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป 1 คน ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา 1 คน ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า 1 คน ผู้จัดการแผนกห้องพัก 1 คน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 1 คน และผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด 1 คน เพื่อศึกษาแนวการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำมาสร้างเป็นข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์และเป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากนั้นจึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วย อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยว ประธานหลักสูตรสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยว ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการฉับไวและเทคโนโลยี ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด ผู้จัดการทั่วไป ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ก่อน จะนำไปประเมินโดยวิธีการประชุมสนทนากลุ่ม อีกครั้งหนึ่ง โดยเครื่องมือที่ใช้คือ แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของร่างนวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ฉบับที่ 1 และแบบประเมินร่างนวัตกรรมการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ฉบับที่ 2 โดยมีรายละเอียดสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1.1 กรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และค้นคว้าเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ตลอดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ได้แนวคิดในการวิจัยเบื้องต้น จากนั้นนำข้อค้นพบเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาเป็นร่างกรอบแนวคิด และประเมินความเหมาะสมของร่างกรอบแนวคิด โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน นำผลการประเมินความเหมาะสมของร่างกรอบแนวคิดในการวิจัย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ทรงคุณวุฒิ พัฒนารอบแนวคิดและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) กรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย (1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ (3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2) กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว ประกอบด้วย (1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน (2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง (3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ (4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ

3) กรอบภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วย (1) งานบริการส่วนหน้า (2) งานบริการห้องพัก (3) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (4) งานบริการการขายและการตลาด

5.1.2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหาร การจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตาม แนวคิดการบริการที่ฉับไว

5.1.2.1 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการพัฒนาการบริหารจัดการ ประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิด การบริการที่ฉับไว

สภาพปัจจุบันของการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.54, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพ ปัจจุบันสูงที่สุด คือ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (\bar{x} = 3.56, S.D. = 0.28) รองลงมา คือ การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (\bar{x} = 3.54, S.D. = 0.29) และการประเมินผลการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ (\bar{x} = 3.53, S.D. = 0.28) และต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านการวางแผนการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันในระดับมาก โดยการออกแบบ กิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (\bar{x} = 3.54, S.D. = 0.31) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงที่สุด ส่วน การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ (\bar{x} = 3.53, S.D. = 0.29) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายพิจารณารายด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ย สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก โดยการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยสภาพ ปัจจุบันสูงที่สุด (\bar{x} = 3.57, S.D. = 0.28) ส่วนการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ (\bar{x} = 3.55, S.D. = 0.30) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่ปัจจุบันต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านการประเมินผลการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก โดยการวัดและการ ประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ (\bar{x} = 3.54, S.D. = 0.29) มีค่าเฉลี่ย สภาพปัจจุบันสูงที่สุด และ การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ (\bar{x} = 3.52, S.D. = 0.30) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายพิจารณารายด้านภาระงาน บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.54, S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยงานบริการการขายและ การตลาด (\bar{x} = 3.55, S.D. = 0.27) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันเท่ากับงานบริการห้องพัก (\bar{x} = 3.55, S.D. = 0.29) รองลงมาได้แก่ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (\bar{x} = 3.54, S.D. = 0.29) มีค่าเฉลี่ย สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่พึงประสงค์ลำดับสุดท้ายคือ งานบริการส่วน หน้า (\bar{x} = 3.53, S.D. = 0.29) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายพิจารณา รายด้านการบริการที่ฉับไวในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.54, S.D. =

0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยในด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ ($\bar{x} = 3.69$, S.D. = 0.26) มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.59$, S.D. = 0.20) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.55$, S.D. = 0.29) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$, S.D. = 0.29) และ ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำ ($\bar{x} = 3.34$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ

สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.18) เมื่อพิจารณาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด คือ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.18) รองลงมา คือ การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.18) และการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.17) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายพิจารณารายด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นรายข้อ พบว่า การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.19) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด ส่วนรายด้านการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.19) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายพิจารณารายด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด ($\bar{x} = 4.56$, S.D. = 0.19) ส่วนการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.19) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายพิจารณารายด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นรายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด โดยการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.19) และการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.20) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์เท่ากัน เมื่อพิจารณารายพิจารณารายด้านภาระงานบริการในภาพรวม ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.18) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น

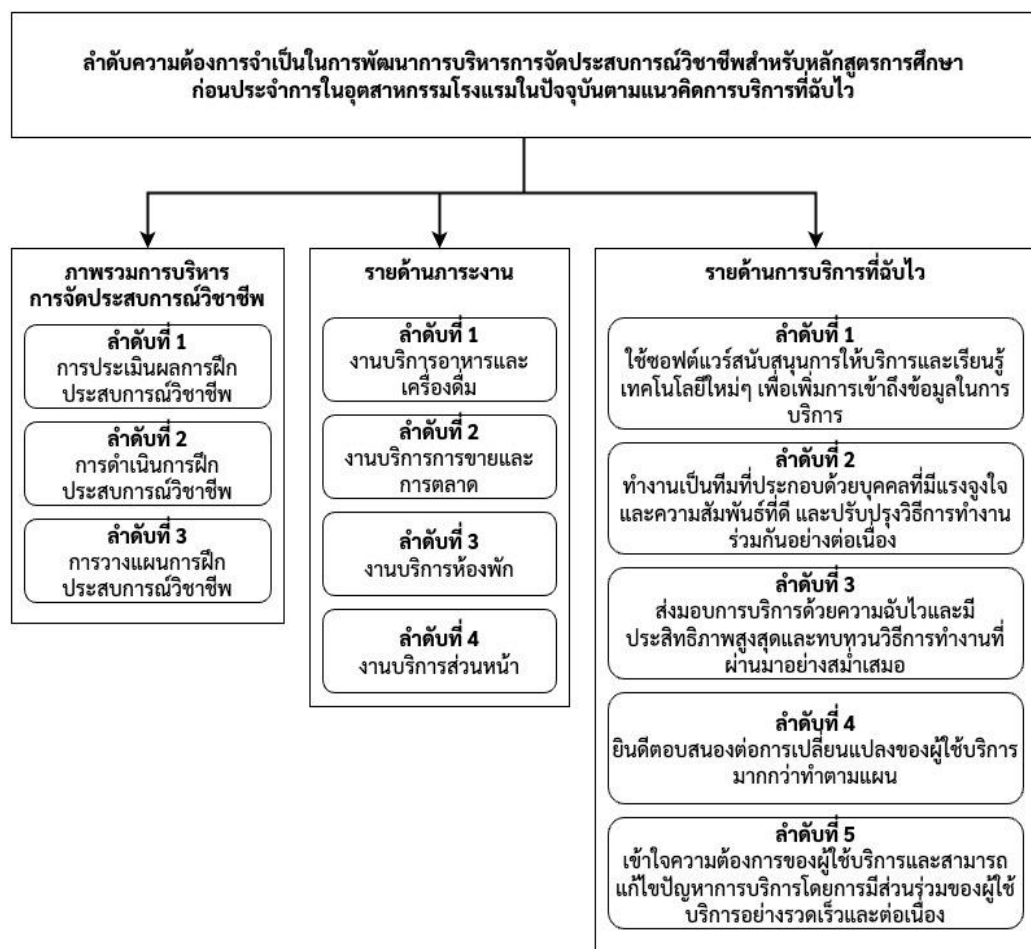
รายชื่อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันที่สูงที่สุดคือ ด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($\bar{x} = 4.54$, S.D. = 0.17) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานบริการห้องพัก ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.18) และ งานบริการการขายและการตลาด ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.20) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์เท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุดคือ ด้านงานบริการส่วนหน้า ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.19) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายพิจารณาการบริการที่ฉับไวในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ ($\bar{x} = 4.84$, S.D. = 0.12) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = 0.18) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.19) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.22) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุดคือ ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.27) มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก

5.1.2.2 ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวมคือ $PNI_{\text{modified}} = 0.275$ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.277$) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงที่สุด รองลงมาคือ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.276$) และการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.273$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านภาระงานบริการในภาพรวม พบว่า ภาระงานที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($PNI_{\text{modified}} = 0.281$) รองลงมาคือ งานบริการการขายและการตลาด ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) งานบริการห้องพัก ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) และงานบริการส่วนหน้า ($PNI_{\text{modified}} = 0.270$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาทางด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไวที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.310$) รองลงมาคือ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.277$) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{\text{modified}} = 0.275$) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{\text{modified}} = 0.259$) และ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.253$) ตามลำดับ



ภาพที่ 9 สรุปลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

5.1.3 นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์

สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry) เป็นนวัตกรรมที่ได้มาจากการศึกษาพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จากนั้นศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยมีผู้ให้ข้อมูลจากสถานผู้ประกอบการและผู้ให้ข้อมูลจากสถาบันการศึกษา ผู้ให้ข้อมูลจากสถานประกอบการ ได้แก่ 1) ผู้บริหารโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป 2) ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา 3) ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า 4) ผู้จัดการแผนกบริการห้องพัก 5) ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด 6) ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และผู้ให้ข้อมูลจากสถาบันการศึกษา ได้แก่ 1) ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2) อาจารย์ประจำวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว 3) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวเป็นผู้ตอบแบบประเมิน และศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยนำข้อมูลเชิงปริมาณจากการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพคำนวณเป็นค่าดัชนีความต้องการจำเป็น จากนั้นนำข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้มาเพื่อทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย (Empathize) และนำมาวิเคราะห์อย่างลึกซึ้งเพื่อกำหนดกรอบปัญหา (Define) จากนั้นจึงนำปัญหาที่ค้นพบไปศึกษาวิธีการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพของสถานศึกษาและสถานประกอบการต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ (Interesting Cases) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกสถานศึกษาต้นแบบคือ เป็นสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรการโรงแรมและมีหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และสถานประกอบการในประเทศไทยที่มีการรับนักศึกษาเพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นการระดมสร้างความคิด (Ideate) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอน ดังกล่าวมาออกแบบเป็นร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ฉบับที่ 1 ซึ่งเป็นขั้นตอนการสร้างนวัตกรรมต้นแบบ (Prototype) จากนั้นนำนวัตกรรมต้นแบบที่ออกแบบได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความสอดคล้องและความเป็นไปได้ จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงร่างเป็นร่างนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ฉบับที่ 2 ซึ่งเป็นขั้นตอนของ การทดสอบ (Test) เพื่อปรับปรุงให้

เป็นนวัตกรรมฉบับสมบูรณ์ โดยการพัฒนาวัตกรรมการนี้เป็นการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ ในด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว นำไปสู่การสร้างนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในอุตสาหกรรมโรงแรมในยุคปัจจุบัน ซึ่งอาศัยทักษะและความรู้ในการบริการ ความสามารถในการแก้ปัญหา และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมมีความแข็งแกร่ง สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างมั่นคง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ชื่อนวัตกรรม: นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry)

2) วัตถุประสงค์ของนวัตกรรม: เพื่อกำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ ออกแบบวิธีการตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ จัดทำการวัดและการประเมินผลความรู้ในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ในภาระงานในแต่ละด้านในการบริการที่ฉับไว และเพื่อประเมินและพัฒนาคุณภาพการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา พร้อมกับสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และบุคลากร ของสถานประกอบการเพื่อเสริมสร้างทักษะและความสามารถของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการใช้ซอฟต์แวร์ให้เกิดประสิทธิภาพ

3) รายละเอียดของนวัตกรรม: ประกอบด้วย 2 นวัตกรรมย่อย ได้แก่

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในภาระงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม

1.1. ลักษณะของนวัตกรรม

เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

1.2. วัตถุประสงค์

1.2.1. เพื่อกำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ

1.2.1.1. แนวทางในการดำเนินการ

- 1) จัดประชุมร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อสำรวจซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการให้บริการในแต่ละภาระงาน
- 2) พิจารณาความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ
- 3) กำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ

1.2.1.2. ตัวชี้วัด

- 1) ร้อยละของความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

1.2.2. เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

1.2.2.1. แนวทางในการดำเนินการ

- 1) ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการตรวจสอบความรู้การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน
- 2) เลือกรูปแบบวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ ที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน และมีการตรวจสอบเรื่องเวลาในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน
- 3) จัดทำแบบวัดความรู้ที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน โดยแบบวัดความรู้ดังกล่าวไม่เพียงแต่วัดระดับความรู้และความเข้าใจเท่านั้น แต่ยังสามารถวัดความสามารถในการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ในสถานการณ์การบริการจริง หรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในภาระงานของอุตสาหกรรมโรงแรม โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเนื้อหาในอนาคต และกำหนดเกณฑ์การวัดและการประเมินผลในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานอย่างชัดเจน

1.2.2.2. ตัวชี้วัด

- 1) จำนวนวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

1.2.3. เพื่อจัดทำการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละ ภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

1.2.3.1. แนวทางในการดำเนินการ

- 1) สร้างแบบวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ
- 2) ดำเนินการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว
- 3) วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

1.2.3.2. ตัวชี้วัด

- 1) ร้อยละของคะแนนจากการวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม เน้นการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการฝึกภาคปฏิบัติ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในภาระงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม

2.1. ลักษณะของนวัตกรรม

เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม

2.2. วัดดูประสงค์

2.2.1. เพื่อกำหนดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

2.2.1.1. แนวทางในการดำเนินการ

- 1) ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงาน ในการพิจารณาทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไว เพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ
- 2) กำหนดทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

2.2.1.2. ตัวชี้วัด

1) ร้อยละของทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

2.2.2. เพื่อออกแบบวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลาย ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว

2.2.2.1. แนวทางในการดำเนินการ

1) ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงานเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการวัดทักษะและพฤติกรรมการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน

2) เลือกวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน และมีการออกแบบการวัดโดยให้มีการเปรียบเทียบตัวเลขหรือระยะเวลาในการทำงานในรูปแบบเดิมกับรูปแบบใหม่เพื่อประเมินการพัฒนาพฤติกรรมบริการที่ฉับไวในการปฏิบัติงาน

3) จัดทำการวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน

2.2.2.2. ตัวชี้วัด

1) วิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว

2.2.3. เพื่อจัดทำกรวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว

2.2.3.1. แนวทางในการดำเนินการ

1) สร้างแบบวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลาย เฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ

2) มีการจัดทำ Roadmap สำหรับกรวัดและประเมินผล และจัดที่เลี้ยงเพื่อการติดตามการฝึกประสบการณ์วิชาชีพรวมทั้งการให้คำแนะนำ

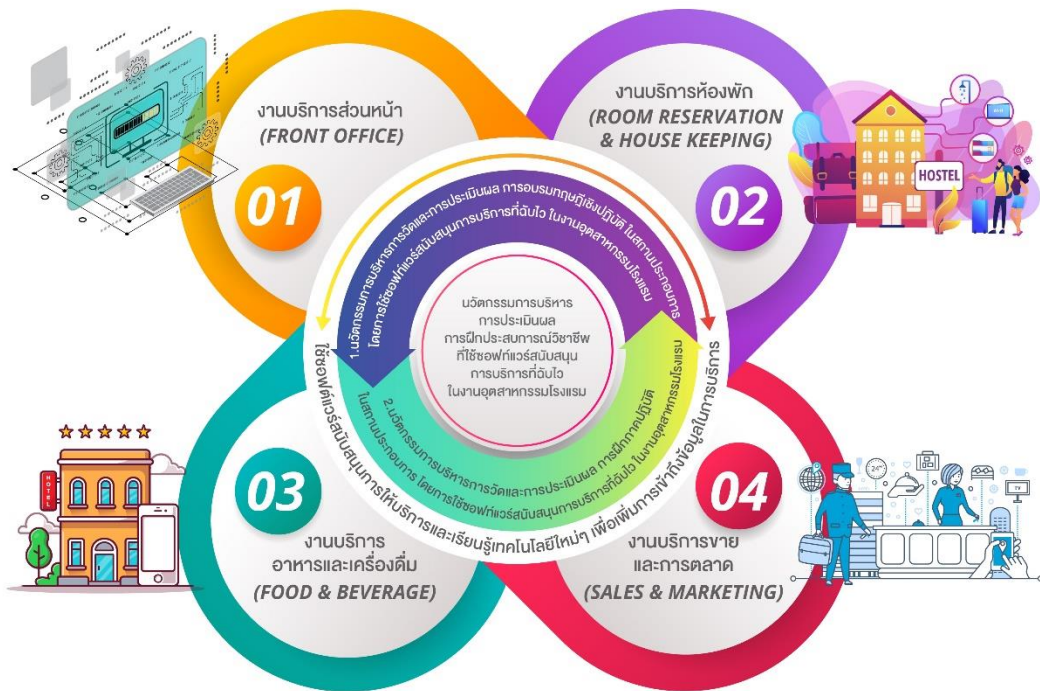
3) ดำเนินการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว โดยมีการวัดและการประเมินทั้งก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

4) วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

2.2.3.2. ตัวชี้วัด

1) ร้อยละของคะแนนจากการวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

4) แผนภาพนวัตกรรม



นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

5.2 อภิปรายผลการวิจัย **CHULALONGKORN UNIVERSITY**

5.2.1 กรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมและกรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว

กรอบแนวคิดการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย 1. การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 1.1 การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ 1.2 การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2. การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2.1 การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ 2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ 3. การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3.1 การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ 3.2 การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ จากผลการประเมิน จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มีความเห็นว่าเป็นกรอบที่มีความเหมาะสมตาม องค์ประกอบของขอบข่ายการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ

สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวได้มาจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับขอบข่ายการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับ และศึกษาเอกสารทางวิชาการเพิ่มเติมจากหลายแหล่งที่มาแสดงให้เห็นว่า กรอบแนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสำคัญในการพัฒนาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว สอดคล้องกับ (ศุภย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ม.ราชภัฏเชียงใหม่, 2566) กล่าวว่า การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นกระบวนการที่มหาวิทยาลัยและสถานประกอบการร่วมมือกันจัดให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาความรู้ ความสามารถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ฝึกฝนให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี มีความมั่นใจ และส่งเสริมพัฒนาพฤติกรรมของนักศึกษาทุกด้าน ทั้งบุคลิกภาพ สติปัญญา เจตคติ ที่ถูกต้องเหมาะสม

กรอบแนวคิดแนวคิดการบริการที่ฉับไว ประกอบด้วย 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ จากผลการประเมิน จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มีความเห็นว่าเป็นกรอบที่มีความเหมาะสมตาม องค์ประกอบของขอบข่ายแนวคิดการบริการที่ฉับไวของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับ และศึกษาเอกสารทางวิชาการเพิ่มเติมจากหลายแหล่งที่มาแสดงให้เห็นว่า กรอบแนวคิดการบริการที่ฉับไว มีความสำคัญในการพัฒนาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว สอดคล้องกับ (Consultant, 2022) ได้กล่าวว่า การบริการที่ฉับไว คือ จัดการการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ทุ่มเทให้กับนโยบาย การวางแผน และการพัฒนาโปรแกรม เพื่อสนับสนุนการบริการผู้ใช้บริการ โดยปราศจากความคาดหวัง และเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการให้บริการด้วยการสนับสนุนความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ นอกจากนั้น iCore (2022) ได้อธิบายการบริการด้วยความฉับไว ไว้ว่า คือการปรับกระบวนการและหลักปฏิบัติในการทำงานของให้สะท้อนและสอดคล้องกับค่านิยมความฉับไว โดยปฏิบัติการของการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด โดยปราศจากความเสี่ยงเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการควบคุม ปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างมีความสมดุลระหว่างความฉับไว การปรับตัว และการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ

กรอบภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ได้แก่ 1) งานบริการส่วนหน้า 2) งานบริการห้องพัก 3) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม 4) งานบริการการขายและการตลาด จากผลการประเมิน จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน มีความเห็นว่าเป็นกรอบภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความเหมาะสมตาม องค์ประกอบของขอบข่ายแนวคิดกรอบภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม ของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับ และศึกษาเอกสารทางวิชาการแสดงให้เห็นว่า กรอบภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม มีความสำคัญในการพัฒนาการบริหารจัดการ ประสพการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามกรอบภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม สอดคล้องกับ สมาคมการบริหารโรงแรมไทย (2561) กล่าวว่า อุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง ธุรกิจบริการที่เน้นบริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ผ่อนคลาย ปลอดภัย และ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการในการเข้าพัก ประกอบด้วยงานบริการ 4 งานหลัก ได้แก่ งานบริการส่วนหน้า งานบริการห้องพัก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานบริการการขายและการตลาด

5.2.2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารจัดการประสพการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

5.2.2.1 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการพัฒนาการบริหารจัดการประสพการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

จากผลการวิจัย **สภาพปัจจุบันของการบริหารการจัดการประสพการณ์วิชาชีพ** การดำเนินการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันสูงสุด รองลงมา คือ การวางแผนการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ และการประเมินผลการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันต่ำที่สุด ทำให้เห็นว่า **สภาพที่พึงประสงค์**ของการบริหารการจัดการประสพการณ์วิชาชีพ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงสุด คือ การดำเนินการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ รองลงมา คือ การประเมินผลการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ และการวางแผนการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจุบันสถาบันการศึกษามีการบริหารจัดการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ ที่ดี แต่ยังมีความต้องการที่จะปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของการประเมินผลการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ ซึ่งเป็นด้านที่ถือว่ามีความจำเป็นสูงสุดในการปรับปรุงและพัฒนาซึ่งสอดคล้องกับ (บุญ เลิศ จันทร ไส ย & พรรณี เจริญ ธน วิ ธ, 2010) พบว่า นักศึกษาฝึกประสพการณ์วิชาชีพยังขาดทักษะในการทำงานหลายด้าน ซึ่งไม่เพียงพอกับความต้องการของสถาน

ประกอบการ ดังนั้นการประเมินนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและหลักสูตรที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลให้นักศึกษาขาดความมั่นใจในการทำงาน และขาดทักษะการประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน เมื่อพิจารณาถึงลงไปในเรื่องละเอียดด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จะประกอบไปด้วยหัวข้อย่อย การประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ สำหรับด้านการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ (ชนม์ชกรณ วรรณิทร์, 2554) กล่าวว่า การกำหนดเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและครอบคลุม ทำให้สามารถประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการพัฒนาเครื่องมือประเมินผลที่หลากหลาย ทำให้สามารถวัดผลได้อย่างครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ อีกทั้ง (จงกลวรรณ มุสิกทอง, 2556) ยังได้กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม ส่วนด้านการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ จากการสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้พบว่า การประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถานประกอบการอย่างใกล้ชิด จะช่วยให้สามารถกำหนดเกณฑ์การประเมินที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการได้นอกจากนั้น (ชนม์ชกรณ วรรณิทร์, 2554) ยังกล่าวด้วยว่าการพัฒนาเครื่องมือประเมินผลที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถวัดผลได้อย่างครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม และการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมดังที่ จงกลวรรณ มุสิกทอง (2556) ได้กล่าวไว้ก็สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการได้

สภาพปัจจุบัน ของการบริการที่ฉับไวในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจ มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอและงานบริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก และ ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ตามแผนตามลำดับ **สภาพที่พึงประสงค์ของการบริการที่ฉับไว**ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมา

ได้แก่ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ และยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ จากข้อมูลสภาพปัจจุบันของการบริการที่ฉับไวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สภาพที่พึงประสงค์ของการบริการที่ฉับไวในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านบริการที่ฉับไวที่มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ของการบริการที่ฉับไวในด้านใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว สอดคล้องกับ (SMART FINDER, 2016) กล่าวไว้ว่า ซอฟต์แวร์โรงแรมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและจัดการงานของโรงแรม ช่วยลดภาระการทำงานของพนักงาน ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในการบริการ ซอฟต์แวร์ยังช่วยให้การทำงานเป็นระบบและสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยให้ผู้จัดการมีข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับกาวิเคราะห์และตรวจสอบการทำงานของโรงแรม

สภาพปัจจุบันของภาระงานบริการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยงานบริการการขายและการตลาดมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันเท่ากับงานบริการห้องพัก รองลงมาได้แก่ งานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่พึงประสงค์ลำดับสุดท้ายคือ งานบริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก **สภาพที่พึงประสงค์ของภาระงานบริการ** ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์สูงที่สุดในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันที่สูงที่สุดคือ ด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานบริการห้องพักและ งานบริการการขายและการตลาด มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์เท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ต่ำที่สุดคือ ด้านงานบริการส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก จากข้อมูลค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของภาระงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และข้อมูลค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ภาระงานบริการโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังมีบางด้านที่ต้องพัฒนาเพิ่ม เพื่อให้สภาพที่พึงประสงค์เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และมีค่าเฉลี่ยของงานบริการส่วนหน้าอยู่ในระดับต่ำกว่างานบริการอื่นๆ ซึ่ง

สะท้อนให้เห็นว่า งานบริการส่วนหน้ามีความต้องการในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ (Hotelsup, 2023) กล่าววว่า แผนกต้อนรับส่วนหน้าเป็นแผนกที่มีความสำคัญมาก เพราะพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเป็นตัวแทนของโรงแรมในสายตาแขก หากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าให้การต้อนรับและบริการที่ดี แขกก็จะประทับใจและรู้สึกถึงคุณค่าของโรงแรม ซึ่งจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของโรงแรม

5.2.2.2 ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ผลการศึกษา การประเมินลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน โดยภาพรวมจะเห็นได้ว่าในองค์ประกอบของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพทั้ง 3 องค์ประกอบ อันได้แก่ การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ ด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการประเมินผล คือ สิ่งสำคัญเป็นอันดับแรกของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพถือส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนสามารถตระหนักถึงจุดอ่อน จุดแข็ง และความต้องการในการพัฒนาตนเองในด้านต่างๆ (Buckner, 2023) เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสามารถประเมินถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชานั้นมีความสำคัญไม่เพียงแต่เป็นการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียนเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นสำหรับการปรับตัวและนำไปพัฒนาในอุตสาหกรรม (Beard, 2007) นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เมื่อพิจารณารายด้านการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ ในด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่าการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์ มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุดรองลงมาคือ การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ ส่วนในด้านการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมาคือ การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ และในด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคือ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด และ การวัดและการ

ประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ มีลำดับความต้องการจำเป็นต่ำที่สุด ดังนั้นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ ในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน สำหรับด้านการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การออกแบบ กิจกรรมการฝึกประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมจะทำให้นักศึกษา ได้เรียนรู้ และฝึกฝนทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในปัจจุบัน (Parveen & Mirza, 2012) นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันในตลาดแรงงานได้ (Nathalie Saltikoff, 2017) สำหรับด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในยุคปัจจุบัน การที่จะสามารถประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสถานศึกษา จะต้องเข้าใจถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และนำไปปรับปรุง หรือปรับเปลี่ยนวิธีการเรียน การสอน หรือกระบวนการฝึกฝนให้ดียิ่งขึ้น (Verney, Holoviak, & Winter, 2009) นอกจากนี้การวัดและประเมินผลแบบที่มีเกณฑ์ชัดเจนจะสามารถวัดได้ว่านักศึกษาได้พัฒนา ทักษะอะไรบ้าง (Harlen, 2007) จากการฝึกปฏิบัติจริงจะช่วยให้นักศึกษาเมื่อได้รับคำติชมและ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถนำมาพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่อง หรือ เพื่อเตรียมความพร้อม สำหรับการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมหลังจากจบการศึกษา นอกจากนี้ในด้านการดำเนินการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการสามารถช่วยให้นักศึกษาเข้าใจ ภาพรวมของการทำงานจริงก่อนนำไปสู่การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาด้าน แนวคิดการบริการที่ฉับไว พบว่าใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อ เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ รองลงมาคือ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและ ความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไว และมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ยินดีตอบสนองต่อการ เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน และ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถ แก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ตามลำดับ จาก ลำดับความต้องการจำเป็นลำดับแรกแสดงให้เห็นว่าการใช้ซอฟต์แวร์ในการสนับสนุนการบริการ นักศึกษาควรได้รับการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่ง ซอฟต์แวร์สามารถช่วยในการประมวลผลข้อมูลและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ อย่างรวดเร็ว (Kansakar, Munir, & Shabani, 2019) ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างทันท่วงที และ ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ผลประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน เมื่อพิจารณาด้าน

ภาระงาน พบว่า ภาระงานที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ งานบริการการขายและการตลาด งานบริการห้องพัก และ งานบริการส่วนหน้า ตามลำดับ ความต้องการจำเป็นสูงสุดสะท้อนถึงความสำคัญ ของงานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นส่วนที่สำคัญในการนำมาซึ่งรายได้ของอุตสาหกรรมโรงแรม (พุทธชาติ ลุนคำ, 2565) และจะต้องสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต

5.2.3 นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม

นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรม (Innovative management evaluation of professional experience training that uses software to support agile service in the hotel industry)

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการโดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งเป็นการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพในด้านการวัดและประเมินผลโดยเน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในภาระงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเห็นความก้าวหน้าและพัฒนาการในทักษะการใช้ซอฟต์แวร์สำหรับสนับสนุนการบริการฉับไวของตนเองอย่างชัดเจน ผ่านการแสดงผลลัพธ์ที่ได้รับจากการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ อีกทั้งผู้ดำเนินการฝึกอบรมยังสามารถประเมินความสามารถและทักษะการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการบริการฉับไวของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับแนวคิดการบริการที่ฉับไว จึงสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาการสอน หรือวิธีการสอนให้เหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Hurix, 2023)c ได้กล่าวว่า การประเมินหลังการฝึกอบรมช่วยให้เข้าใจว่าผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาโปรแกรมการอบรมได้ดีแค่ไหน โดยสรุปประโยชน์ของการประเมินผลหลังการฝึกอบรมไว้ว่า ช่วยให้เข้าใจว่าหลักสูตรการอบรมมีประสิทธิภาพหรือไม่ ช่วยวัดระดับการมีส่วนร่วมของผู้รับการอบรม ช่วยประเมินความรู้และความเข้าใจของผู้รับการอบรม ช่วยวัดคืนทุนจากการฝึกอบรม (Retrun on investment: ROI) ช่วยคาดการณ์ผลกระทบต่อธุรกิจ ช่วยพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้รับการฝึกอบรม นอกจากนั้น (เพชราวดี จงประดับเกียรติ, 2565) กล่าวว่า ประโยชน์จากการวัดผลที่ผู้เรียนได้รับคือ ผู้เรียนสามารถรู้และเข้าใจถึงจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุงเพื่อทำให้เกิดการพัฒนาทางการเรียน และมีจุดบกพร่องอะไรที่ควรปรับปรุงแก้ไข ประโยชน์ที่ผู้สอน

ได้รับคือ ผู้สอนสามารถเข้าใจถึงความสามารถของแต่ละนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพแต่ละคน และหาวิธีในการส่งเสริมหรือปรับปรุงสำหรับผู้เรียน ผู้สอนสามารถประเมินและปรับปรุงกิจกรรมการเรียนรู้ที่ได้จัดขึ้น ให้เหมาะสมและเข้าถึงผู้เรียนมากขึ้น ด้วยข้อมูลจากการวัดผล ผู้สอนสามารถวางแผนการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับความต้องการและความสามารถของผู้เรียน

นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการบริหารการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งเป็นการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพในด้านการวัดและประเมินผล เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อให้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้รับคำแนะนำย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับพฤติกรรม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวของ ตนเองอย่างตรงจุดและทันเวลา ช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสามารถพัฒนาทักษะและ ความรู้สำหรับการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมได้ อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังช่วยให้สถานประกอบการสามารถประเมินผลพฤติกรรมนักศึกษา ฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ได้ อย่างเป็นระบบ จุดประสงค์การวัดและการประเมินผลมีความสอดคล้องกันกับทั้งสถานศึกษาและ สถานประกอบการและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ (Techsauce Team, 2023) กล่าวว่าการสร้าง Feedback loop กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษา ฝึกประสบการณ์วิชาชีพพัฒนาทักษะและความรู้ได้อย่างรวดเร็ว และช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์ สูงสุดจากการจ้างนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพพัฒนาทักษะ และความรู้ได้อย่างรวดเร็ว ช่วยให้องค์กรได้รับมุมมองและเทรนด์ใหม่ ๆ จากนักศึกษาฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ และช่วยให้องค์กรเข้าใจความต้องการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นอกจากนี้ วิจารย์ พานิช (2556) กล่าวว่า การฝึกปฏิบัติอย่างมีเป้าหมาย (goal-directed practice) ต้องควบคู่ไปกับการได้รับการป้อนกลับอย่างมีเป้าหมาย (targeted feedback) การ เรียนรู้จึงจะบรรลุผลดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ สามารถจำแนกออกเป็นข้อเสนอแนะในการนำ ผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดของข้อเสนอแนะในแต่ละ ส่วน ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) สถานศึกษาที่มีการจัดหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสถานประกอบการที่มีการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพควรมีการออกแบบกาวัดและการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวแก่นักศึกษาก่อนการฝึกอบรวมหรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการที่ฉับไว เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในด้านการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสูงที่สุด

2) สถานศึกษาที่มีการจัดหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสถานประกอบการที่มีการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสามารถนำผลการวิจัยไปใช้โดยร่วมกันออกแบบการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อให้การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นไปตามความต้องการของทั้งสองฝ่ายเนื่องจากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพกับสถานศึกษาต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ และโรงแรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Interesting Cases) พบว่าการประเมินหลักสูตรโดยมีการพูดคุยกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ หรือการขอความคิดเห็นในการปรับหลักสูตรจากสถานประกอบการ ช่วยทำให้สามารถประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ตรงกับความต้องการในอุตสาหกรรมโรงแรมในปัจจุบัน และความต้องการทักษะความชำนาญด้านอื่นๆที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในธุรกิจประเภทเดียวกัน

3) สถานศึกษาควรรับข้อคิดเห็นการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และสถานประกอบการและนักศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาการประเมินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เนื่องจากการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพกับสถานศึกษาต้นแบบที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ และโรงแรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี (Interesting Cases) พบว่าการรับข้อเสนอแนะหลังจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จากนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสถานประกอบการมีส่วนช่วยให้เกิดการพัฒนหลักสูตรและการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาการพัฒนาการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพิ่มเติม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีลำดับความต้องการจำเป็นลำดับที่สองในด้านการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งทำให้เห็นถึงความต้องการของการพัฒนาและปรับปรุงในด้านนี้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคือทำให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถที่จะสามารถนำไปใช้ในการทำงานจริง การกำหนดแนวทางในการดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้เข้ากับความต้องการและความคาดหวังของทั้งนักศึกษาและ

ผู้ประกอบการ จะช่วยให้การฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้นสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์สูงสุดแก่ทุกฝ่าย

2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตนวัตกรรม นอกจากการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการแล้ว ควรมีการพิจารณาการประเมินผลนวัตกรรมใหม่เพิ่มเติม อาทิ การใช้เทคโนโลยี AI เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าลำดับความต้องการสูงสุดในด้านการบริการฉับไว คือ ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบันมีความก้าวหน้าตลอดเวลา จึงสมควรให้มีการขยายขอบเขตในการประเมินผลการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆเพิ่มเติม

3) ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว เพื่อจะได้มีกลยุทธ์ในการพัฒนาการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ รวมถึงความต้องการจำเป็นในการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว จึงสามารถนำมาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหาและอุปสรรค เพื่อพัฒนาเป็นกลยุทธ์การบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

- Abd El Hameed, T., Latif, M. A. E., & Kholief, S. (2016). Identify and classify critical success factor of agile software development methodology using mind map. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 7(5).
- Akarasomcheep, T. (2018). Agile คืออะไร เริ่มใช้งานอย่างไร. Retrieved from <https://medium.com/fastwork-engineering/agile>
- Alliace, A. (2023). AGILE ESSENTIALS: AGILE 101 What is Agile? Retrieved from <https://www.agilealliance.org/agile101/#:~:text=Agile%20is%20the%20ability%20to.an%20uncertain%20and%20turbulent%20environment>
- Atlassian. (2023). What is the Agile methodology? Retrieved from <https://www.atlassian.com/agile>
- Baker, M., Cattet, A., & Riley, M. (1995). Practical food and beverage training in the UK: a study of facilities and a debate on its relevance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(5), 21-24.
- Beard, D. F. (2007). Assessment of internship experiences and accounting core competencies. *Accounting Education. an international journal*, 16(2), 207-220.
- Berkman, E. T., & Wilson, S. M. (2021). So useful as a good theory? The practicality crisis in (social) psychological theory. *Perspectives on psychological science*, 16(4), 864-874.
- Berry, R. (2008). *Assessment for learning*. Hong Kong: Hong Kong University Press.
- Beta. (2016). Agile delivery. Retrieved from <https://www.gov.uk/service-manual/agile-delivery/core-principles-agile>
- Buckner, L. (2023). Types of Assessments for Employees (With Steps and Tips). Retrieved from <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/assessment-for-employees>
- Campanelli, A. (2015). *A Tailoring Criteria Model for Agile Practices Adoption*.
- Chow, T., & Cao, D.-B. (2008). A survey study of critical success factors in agile software projects. *Journal of systems and software*, 81(6), 961-971.

- Chung, K. Y. (2000). Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry. *Tourism management, 21*(5), 473-487.
- CloudBlue PSA. (2018). Why Agile Service Delivery Matters. Retrieved from <https://www.cloudbluepsa.com/blog/agile-service-delivery>
- Consultant, A. (2022). Agile Service Delivery. Retrieved from <https://www.accenture.com/us-en>
- Coursera. (2023). What Is Agile? And When to Use It. Retrieved from www.coursera.org/articles/what-is-agile-a-beginners-guide
- Craig, R. T. (1996). *Practical theory: A reply to Sandelands*.
- Cronen, V. E. (2001). Practical theory, practical art, and the pragmatic-systemic account of inquiry. *Communication theory, 11*(1), 14-35.
- Darehshori, E. F., & Mohamed, N. (2013). *Exploring IT professionals' intention to use software development risk assessment framework*.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management science, 35*(8), 982-1003.
- de França, B. B. N., Jeronimo, H., & Travassos, G. H. (2016). *Characterizing DevOps by hearing multiple voices*. Paper presented at the Proceedings of the XXX Brazilian Symposium on Software Engineering.
- Dorovolomo, J. (2004). Teachers' practical theory: Personal articulation and implications for teachers and teacher education in the Pacific. *Pacific Curriculum Network, 13*(1/2), 10-16.
- Dusit Hotels & Resort. (2018). ดุสิต อินเตอร์เนชั่นแนล สยายปีกสู่ตลาดโลกต่อเนื่อง เตรียมเปิดโรงแรมแห่งแรกที่บ้านกมลเทศ. Retrieved from <https://www.dusit.com/th/dusit-international-expands-global-footprint-with-its-first-hotel-in-bangladeshs-capital-city/>
- El-Said, O. A. (2013). Effects of creativity support and diversity management on employees perception of service quality in hotels. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 12*(3), 291-312.

- Fathema, N., Shannon, D., & Ross, M. (2015). Expanding the Technology Acceptance Model (TAM) to examine faculty use of Learning Management Systems (LMSs) in higher education institutions. *Journal of Online Learning & Teaching*, 11(2).
- Feryok, A. (2008). An Armenian English language teacher's practical theory of communicative language teaching. *System*, 36(2), 227-240.
- Goldkuhl, G. (2006). Practice theory vs practical theory: Combining referential and functional pragmatism. *Information Systems (ALOIS)*, 1(2).
- Goldkuhl, G. (2007). What does it mean to serve the citizen in e-services?-Towards a practical theory founded in socio-instrumental pragmatism. *International journal of public information systems*, 3(3).
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS quarterly*, 213-236.
- Harlen, W. (2007). Criteria for evaluating systems for student assessment. *Studies in Educational Evaluation*, 33(1), 15-28.
- Herman, J. L. (1992). *A practical guide to alternative assessment*: ERIC.
- Hotelsup. (2023). รู้ก่อนได้เปรียบ ระบบบริหารโรงแรมส่วนหน้า. Retrieved from https://www.hotelsup.co/blog/reservations_problem/
- Hovsepyan, A., & Van Landuyt, D. (2015). *Prototizer: Agile on Steroids*. Paper presented at the FlexMDE@ MoDELS.
- Hurix. (2023). Benefits of Post Training Evaluation. Retrieved from <https://www.hurix.com/benefits-of-post-training-evaluation/>
- iCore. (2022). Agile Service Delivery. Retrieved from <https://www.icore-ltd.com/agile-service-delivery/>
- Jones, E. (2022). 3 Principles: Agile For The Hospitality Industry. Retrieved from <https://www.thynk.cloud/blog/3-principles-agile-hospitality-industry>
- Jurkoic, M. (2022). Agile for the Hospitality Industry. Retrieved from <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4108855.html>
- Kamonchanok. (2560). ธุรกิจโรงแรม. Retrieved from <http://kamonchanok01.blogspot.com/>
- Kanbanize. (2010). What Are the 12 Principles of Agile Project Management? Retrieved from <https://businessmap.io/agile/project-management/principles>

- Kansakar, P., Munir, A., & Shabani, N. (2019). Technology in the hospitality industry: Prospects and challenges. *IEEE Consumer Electronics Magazine*, 8(3), 60-65.
- Kettle, B., & Sellars, N. (1996). The development of student teachers' practical theory of teaching. *Teaching and teacher education*, 12(1), 1-24.
- Khalil, S. (2017). The Evaluation of DEMEC Training Program Effectiveness by Using The eQvet-us Model. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 11(2), 182-198.
- Kim, T., Suh, Y. K., Lee, G., & Choi, B. G. (2010). Modelling roles of task-technology fit and self-efficacy in hotel employees' usage behaviours of hotel information systems. *International Journal of Tourism Research*, 12(6), 709-725.
- Les Roches Global Hospitality Education. (2023). Academic Catalog. In.
- Li, L., He, P., & Yang, L. (2009). *An exploration study of competence-based training needs of hotel sales represent*. Paper presented at the 2009 Second International Conference on Education Technology and Training.
- Mangubhai, F., Marland, P., Dashwood, A., & Son, J.-B. (2004). Teaching a foreign language: One teacher's practical theory. *Teaching and teacher education*, 20(3), 291-311.
- McAvoy, J., Sammon, D., & Owens, I. (2007). A simple tool to assist in agile methodology adoption decisions. *Journal of decision systems*, 16(4), 451-468.
- Meignier, C. (2020). The future of Hospitality is "Agile". Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/future-hospitality-agile-christophermeignier>
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*: McGraw-Hill.
- Mukeredzi, T. G., & Nyachowe, M. S. (2018). The content and evolution of practical theories of teaching: Experiences of professionally unqualified teachers in rural Zimbabwe secondary schools. *Sage Open*, 8(2), 2158244018785410.
- Nadler, L. (1970). *Developing human resources*. Houston. TX: Gulf Publishing Company.
- NSW Government. (2022). Agile approach to service delivery. Retrieved from <https://www.digital.nsw.gov.au/delivery/digital-service-toolkit/resources/plan-a-project/agile-approach-to-service-delivery>

- P., C. (2017). *Assessment of learning of learners. An important process for the teaching profession (in Thai): Educational research and assessment*. Department of Education. Kasetsart University.
- Parveen, S., & Mirza, N. (2012). Internship program in education: effectiveness, problems and prospects. *International Journal of Learning & Development*, 2(1), 487-498.
- Pitkäniemi, H. (2010). How the teacher's practical theory moves to teaching practice—A literature review and conclusions. *Education inquiry*, 1(3), 157-175.
- Ringo, M. (2020). *Experience Design 101 part 2. Tool For Experience Designer*.
- Rodríguez, P., Markkula, J., Oivo, M., & Turula, K. (2012). *Survey on agile and lean usage in finnish software industry*. Paper presented at the Proceedings of the ACM-IEEE international symposium on Empirical software engineering and measurement.
- Rotherham, A. J., & Willingham, D. (2009). 21st century. *Educational leadership*, 67(1), 16-21.
- Russo, N. L., Fitzgerald, G., & Shams, S. (2013). Exploring adoption and use of agile methods: A comparative case study.
- Senapathi, M., Drury, M., & Srinivasan, A. (2013). *Agile Usage: Refining a Theoretical Model*. Paper presented at the PACIS.
- SMART FINDER. (2016). โปรแกรมโรงแรมมีประโยชน์อย่างไร? ทำไมโรงแรมควรมี? Retrieved from <https://smartfinder.asia/hotel-system-benefit/>
- Techsauce Team. (2023). สร้างโครงการฝึกงาน (Internship program) ยังไงให้สำเร็จ ได้ประโยชน์ทั้งบริษัทและเด็กฝึกงาน. Retrieved from <https://techsauce.co/culture-transformation/how-to-build-meaningful-internship-program>
- Tene, N. T. (2011). *Sales training on sales performance in the hospitality industry a case study Serena Hotel Nairobi*. (Bachelor of Marketing Management). Kampala International University(KIU), Retrieved from <https://ir.kiu.ac.ug/handle/20.500.12306/11804https://ir.kiu.ac.ug/handle/20.500.12306/11804>
- Tra, T. (2020). Action plan for training new Housekeeping Employee: case: Hotel Indigo Helsinki.
- Verney, T. P., Holoviak, S. J., & Winter, A. S. (2009). Enhancing the reliability of internship evaluations. *The Journal of Applied Business and Economics*, 9(1), 22.

Warren, M. W. (1969). Training for Results; A Systems Approach to the Development of Human Resources in Industry.

World Bank. (2019). World Development Report: Learning to Realize Education's Promise. Retrieved from <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2018>

เพชรราวดี จงประดับเกียรติ. (2565). การวัดผลประเมินผลการศึกษา. Retrieved from <http://petcharawadee1.blogspot.com/2008/11/11.html>

เมธาวี ฮอ ฟ มั่น น์, ชาญุ เดช เจริญ วิริยะ กุล, & ปิย ดา วงศ์ วิวัฒน์. (2021). ปัจจัยทางการบริหาร ที่ส่งผล ต่อ ประสิทธิภาพ ใน การ ทำงาน เป็น ทีม ของ พนักงาน โรงแรม 5 ดาว. วารสาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏ สวนสุนันทา, 4(2), 125-137.

โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2563). รายละเอียดของรายวิชา ฝึกประสบการณ์วิชาชีพธุรกิจการโรงแรม รหัสวิชา 3574802. Retrieved from https://regis.dusit.ac.th/images/download/1606880093_มคอ4-3574802-ฝึกประสบการณ์วิชาชีพธุรกิจการโรงแรม.pdf

ไพศาล สุวรรณน้อย. (2558). การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (*Problem-based learning*).

กฤตธัช วุฒิวงศา. (2560). การศึกษาแรงจูงใจการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และภาพลักษณ์ขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับ. (มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

จกมลวรรณ มุสิกทอง. (2556). Clinical Teaching: Feedback (การให้ข้อมูลย้อนกลับ). Retrieved from https://ns.mahidol.ac.th/english/th/departments/MN/th/km/56/km_feedback.html

จรรจริน ดาราชาติ. (2017). แนวทาง การ พัฒนา สมรรถนะ นักศึกษา สาขา วิชาการ โรงแรม ของ สถาน ศึกษา อาชีวศึกษา ภูเก็ต ตามกรอบ คุณวุฒิ วิชาชีพ เพื่อ ตอบ สอนอง ความ คาด หวัง ของ สถาน ประกอบ การ.

จิต ณรงค์ เอี่ยม สำอาง ค์. (2016). การ วัด และ ประเมิน ผล ใน ชั้น เรียน: ปัจจัย สู่ ความ สำเร็จ ใน การ พัฒนา ผู้ เรียน. วารสาร ศึกษา ศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศิลปากร, 14(1), 26-36.

จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอรัมพริ้นติ้ง.

ฉัตรมณี ประทุมทอง, & ชิชญพงศ์ ศิริโชตินิศากร. (2022). ทักษะ ที่มี ผล ต่อ ประสิทธิภาพ ด้าน การ บริการ ของ พนักงาน โรงแรม ยุค ใหม่. วารสาร วิจัย มหาวิทยาลัย เว ส เที ร์ น มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์, 8(2), 258-269.

ชนม์ชกรณัฏ วรอินทร์. (2554). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวัดผลและประเมินผลการศึกษา. พิษณุโลก: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2547). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ณัฐ สิทธิกร, & งามอาจ นัยพัฒน์. (2018). การ สร้าง แบบ วัด รูป แบบ การ คิด ทาง คณิตศาสตร์ และ ศึกษา ความ สัมพันธ์ ระหว่าง รูป แบบ การ คิด ทาง คณิตศาสตร์ เพศ ระดับ ผล การ เรียน วิชา คณิตศาสตร์ และ สังเกต ของ โรงเรียน ที่ สำเร็จ การ ศึกษา. *Sripatum Review of Humanities and Social Sciences*, 18(2), 18-26.
- ดรชกร ศรีไพศาล. (2561). การวางแผนการฝึกงาน และสหกิจศึกษาสำหรับนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจชั้นปริญญาตรี. Retrieved from <http://blog.nation.ac.th/?p=4241>
- ตะวัน สุวรรณชีพ, & ภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงาน โรงแรม AAA (*The relationship between motivation to work and organizational commitment of aaa hotel employees*). Paper presented at the การประชุมนำเสนอ ผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา.
- ถิตรีศน์ พิมพ์ภรณ์, วิโรจน์ เจริญลักษณ์, & จันทนา แสนสุข. (2019). การ ให้ ความ หมาย และ รูป แบบ การ ดำเนิน กลยุทธ์ การ จัดการ ความ สุข ใน การ ทำงาน ต่อ พนักงาน ของ ธุรกิจ โรงแรม ใน ประเทศไทย. *Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning*, 9(2), 38-52.
- ทศพร บุญวิเชียรภัย, วิโรจน์ เจริญลักษณ์, & ขวัญ ฤดี ต้นตระกูล. (2016). ความ คิด สร้างสรรค์ ของ องค์กร และ นวัตกรรม บริการ ของ โรงแรม บูติก ไทย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 9(3), 1242-1259.
- ทัศนีย์ ธรธา พร. (2014). การ พัฒนา หลักสูตร ฝึก อบรม ภาษา อังกฤษ เพื่อ การ โรงแรม โดยใช้ รูป แบบ การ สอน แบบ เน้น ภาระ งาน เพื่อ ส่งเสริม ทักษะ การ สื่อสาร. มหาวิทยาลัย ศิลปากร,
- ธน วัณ รัตน์ เดโช. (2020). การ ศึกษา ความ พึง พอใจ ที่ มี ต่อ คู่มือ การ ฝึก ประสบการณ์ วิชาชีพ ของ นักศึกษา หลักสูตร ศิลป ศาสตร์ บัณฑิต สาขา วิชาการ ท่องเที่ยว โรงเรียน การ ท่องเที่ยว และ การ บริการ. วารสาร วิจัย และ พัฒนา มหาวิทยาลัย ราชภัฏ สอนสุนันทา, 12(1).
- จฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY
- ธาริทิพย์ ทากิ. (2549). การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธินิ กานต์ สังข์ สุวรรณ. ปัจจัย แห่ง ความ สำเร็จ ใน การ บริหาร ลูกค้า สัมพันธ์ โดย การ ประยุกต์ ใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อ พัฒนา นวัตกรรม บริการ กรณี ศึกษา โรงแรม บุติค ใน เขต พัทยา.
- ธีรพงศ์ แก่นอินทร์. (2539). ระบบการเรียนการสอนและนวัตกรรม. ปัตตานี : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี: มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- นภาพ ร จันทร ฉาย. (2015). การ ประเมิน คุณภาพ บัณฑิต ระดับ ปริญญา ตรี หลักสูตร อดสาหกรรม ท่องเที่ยว และ บริการ ตาม กรอบ มาตรฐาน คุณวุฒิ ระดับ อดศึกษา แห่ง ชาติ พ. ศ. 2552. *Journal of Multidisciplinary in Social Sciences*, 11(1), 181-196.
- นพพร โสวรรณะ, & ศรีธญา เลิศพุทธรักษ์. (2565). การพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำหรับสร้างนวัตกรรม กระบวนการบริการของ โรงแรม 4-5 ดาว บริหารจัดการโดยผู้ประกอบการไทย. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ (*Journal of Liberal Arts and Service Industry*), 5(1). Retrieved from <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/JLASI/article/view/254892>

นรรจ์ชาติ ฟันเชียร. (2562). วิธีการวัดและประเมินผลตามสภาพจริงอย่างมีประสิทธิภาพ. Retrieved from

<https://www.trueplookpanya.com/education/content/73500/-teaartedu-teaart-teamet->

นันทพร รัฐถาวร. (2543). การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด. มหาวิทยาลัยขอนแก่น,

บุญเลิศ จันทร์ไสย, & พรรณี เจริญธนวิธ. (2010). การประเมินประสิทธิภาพการฝึกงานของนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์

และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี. วารสาร วิทยบริการ มหาวิทยาลัย สงขลา นครินทร์/

Academic Services Journal, Prince of Songkla University, 21(1).

บุษบา อู่อรุ่น, ภัทรพล ชุ่มมี, & ปรีชา คำมาดี. (2564). กลยุทธ์การสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าของธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาวใน

ภาคกลางและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). การปรับมุมมองของข้าราชการไทยในทัศนะใหม่. *เทศาภิบาล, 87, 57-70.*

ปรีชา แดงโรจน์. (2532). การโรงแรม, หน้าที่และการปฏิบัติงาน (2 ed.). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีอนันต์.

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, & ปราณีทิพย์ เสยกระโทก. (2555). การเปรียบเทียบ : เครื่องมือสำหรับการพัฒนาองค์กรให้เป็นยุคใหม่.

วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 4(1), 22-35.

พวง พยอม เจน พาณิชย์, & อัจฉรา ศรีพันธ์. (2018). การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยว

อาเซียนของนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เขตภาคเหนือตอนล่าง. มนุษยสังคมศาสตร์ (ม.ส.ส.) คณะมนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 16(1), บทที่ 13 หน้า 245-260.

พุทธชาติ ลุนคำ. (2564). ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19. Retrieved from

<https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>

พุทธชาติ ลุนคำ. (2565). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2562-2564: ธุรกิจโรงแรม. Retrieved from

[https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry/outlook/services/hotels/io/hotel-2022-2024.](https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry/outlook/services/hotels/io/hotel-2022-2024)

ภริศ ชัยศักดิ์ ขดน้อย, แมน สรวง เสมอภาค, สุธา สนิช จันทร์, อรณี นิสะนิ, & ดนวัต สิวสุข. (2022). ปัจจัยสมรรถนะ

และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 12(1), 341-358.

ยศนันท์ อ่อนสันต. ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต

กรุงเทพและปริมณฑล.

รักชนก โสภพิศ. (2010). การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขา

วิชาการจัดการการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยศิลปากร,

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขต

กรุงเทพมหานครและปริมณฑลกรุงเทพ. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

ศิริรัตน์ ตรีกุลสถิตมัน. (2559). การพัฒนาระบบการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคกลาง ตามแนวทางการจัดการอุดมศึกษาระดับอาชีวศึกษา. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 12(10).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ม.ราชภัฏเชียงใหม่. (2566). การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.

Retrieved from [http://www.htraining.cmru.ac.th/main/Uploads /file/aboutus.pdf](http://www.htraining.cmru.ac.th/main/Uploads/file/aboutus.pdf).

สร้อย ญา จันทร ชู สกุล. (2018). แนวคิด หลักการ และ ยุทธวิธี การ ประเมิน ผล เพื่อ การ เรียน รู้. *Journal of Educational Measurement Mahasarakham University*, 24(1), 14-28.

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. (2561). คู่มือหลักสูตรปริญญาตรี. Retrieved from

https://it.pim.ac.th/wp/wpcontent/uploads/2018/12/o_19hnbr3f5je769lq1b1ken48ae1.pdf

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2563). สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์: ระบบการศึกษาต้องเร่งปรับตัวในโลกที่กำลังพลิกผัน. Retrieved from <https://www.eef.or.th/interview-somkiat/>

สุจิตรา ปทุมลังการ. (2552). ความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรฐานสมรรถนะและการประเมินผล. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ กระทรวงศึกษาธิการ.

สุทธิโสพรรณ ช่วยวงศ์ญาติ. (2561). อยาก 'Agile' หรือ 'กระจาย' เลือกเอา! Retrieved from

<https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/120747>

สุริรัตน์ เขียมตระกูล. (2018). คุณลักษณะ นักศึกษา ฝึกงาน ที่ พึง ประสงค์ ของ ธุรกิจ โรงแรม ระดับ ห้า ดาว ใน แหล่ง ท่องเที่ยวชายทะเล หัวหิน ยุค ประชาคม อาเซียน. *Journal of Humanities and Social Sciences Valaya Alongkorn*, 13(2), 133-143.

อรจนา จันทรประยูร, & สวิชญา ศุภอุดมฤกษ์ ตรีรัตน์. คู่มือการฝึกงาน ครอบคลุมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ภาคผนวก



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- 1) รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดและเครื่องมือการวิจัย
- 2) รายนามผู้ทรงคุณวุฒิแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบ
- 3) รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินนวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในงานอุตสาหกรรมโรงแรมโดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group)



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดและเครื่องมือการวิจัย

- 1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านอุตสาหกรรมโรงแรม
นายพอล ศิริโรจน์ ตำแหน่ง Managing Director – Hotel Group บริษัท RENDE Company Co., Ltd.
- 2) ผู้ทรงคุณวุฒิในหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ผศ.ดร.ปรีดา ไชยยา ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว สังกัด คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานบันอุดมศึกษา
อ.ดร.สุธินี ธีรานุตร์ ตำแหน่งผู้อำนวยการหลักสูตร สังกัดวิทยาลัยการท่องเที่ยว การบริการ และกีฬา มหาวิทยาลัยรังสิต
- 4) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริการที่ฉับไว
ดร.กษิณณ อภิมุขคุณานนท์ ตำแหน่ง Senior Managing Director บริษัท Accenture Consultant
- 5) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผล
รศ.ดร.กมลวรรณ ตังชันการนนท์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบ

กลุ่มที่ 1 นักวิชาการ

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. ผศ.ดร.วริษฐา แก่นसानสันติ | อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาธุรกิจโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและ
การบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 2. ผศ.ดร.ดร.เพ็ญพักร์ศิณา วิเชียรวรรณ | อาจารย์ประจำหลักสูตรกิจการโรงแรม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 3. ผศ.ดร.รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์ | ประธานหลักสูตรการจัดการงานบริการ
(นานาชาติ) โรงเรียนการท่องเที่ยวและการ
บริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 4. ดร.กษิภณ อภิมุขคุณานนท์ | Senior Managing Director Accenture
Consultant |
| 5. อ.สุพรรณนิการ์ ขวัญเมือง | สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |

กลุ่มที่ 2 สถานประกอบการ

- | | |
|----------------------------|--|
| 6. คุณพิมพ์พร ไชยรุ่งเรือง | ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
โรงแรม คราวน์พลาซ่า กรุงเทพฯ |
| 7. คุณมานัสชัย เจริญสุข | ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า
โรงแรม SC Park |
| 8. คุณนพดล ศรีวงษ์ | ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
โรงแรม SC Park |
| 9. คุณวันดี ดวงดี | ผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาด
โรงแรม SC Park |
| 10. คุณปาลิตา เนียมใจวงษ์ | ผู้จัดการฝ่ายดูแลห้องพัก
โรงแรม SC Park |
| 11. คุณวัชรพร สุขผล | ผู้จัดการฝ่ายการจองห้องพัก
โรงแรม SC Park |
| 12. คุณพิเชษฐ์ ตันติประสูต | ผู้จัดการทั่วไป
โรงแรม SC Park |

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน “นวัตกรรมการบริหารการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
ที่ใช้ซอฟต์แวร์ สนับสนุนการบริการที่จับไว้ในงานอุตสาหกรรมโรงแรม” (Focus Group)

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. ผศ.ดร.วริษฐา แก่นสานสันติ | อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต
สาขาธุรกิจโรงแรม โรงเรียนการท่องเที่ยวและ
การบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 2. ผศ.ดร.ดร.เพ็ญพัทธ์ศิณา วิเชียรวรรณ | อาจารย์ประจำหลักสูตรธุรกิจการโรงแรม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 3. ผศ.ดร.รุ่งนภา เลิศพัชรพงศ์ | ประธานหลักสูตรการจัดการงานบริการ
(นานาชาติ) โรงเรียนการท่องเที่ยวและการ
บริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต |
| 4. ดร.กษิภณ อภิมุขคุณานนท์ | Senior Managing Director Accenture
Consultant |
| 5. อ.สุพรรณิการ์ ขวัญเมือง | สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 6. คุณพิมพ์พร ไชยรุ่งเรือง | ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
โรงแรม คราวน์พลาซ่า กรุงเทพฯ |
| 7. คุณมานัสชัย เจริญสุข | ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า
โรงแรม SC Park |
| 8. คุณนพดล ศรีวงษ์ | ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
โรงแรม SC Park |
| 9. คุณวันดี ดวงดี | ผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาด
โรงแรม SC Park |
| 10. คุณปาลิดา เนียมใจวงษ์ | ผู้จัดการฝ่ายดูแลห้องพัก
โรงแรม SC Park |
| 11. คุณวัชรพร สุขผล | ผู้จัดการฝ่ายการจองห้องพัก
โรงแรม SC Park |
| 12. คุณพิเชษฐ์ ตันติประสูต | ผู้จัดการทั่วไป
โรงแรม SC Park |

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ผลการหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ



ผลการหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการพัฒนาระบบการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.993	240

ภาคผนวก ค

เครื่องมือในการวิจัย

- 1) แบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
- 2) สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ของการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว
- 3) แบบสัมภาษณ์ที่มีแนวปฏิบัติที่น่าสนใจ
- 4) แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบ
- 5) แบบประเมินนวัตกรรมการพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group)





แบบประเมินกรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง นวัตกรรมการบริหารการจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

Professional Experiences Provision Management Innovation for Pre-service Education
Program in Hotel Industry Based on the Concept of Agile Service Delivery

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความเหมาะสมขององค์ประกอบในกรอบแนวคิดการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และแนวคิดการบริการที่ฉับไว

2. แบบประเมินเพื่อประเมินกรอบแนวคิดนี้ทำขึ้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับตัวแปรที่กำหนดขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมินกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของแนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดในงานวิจัย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ แล้วนำไปพัฒนากรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัยในลำดับต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลที่ท่านตอบไว้อย่างเป็นความลับ และจะทำลายเมื่อสิ้นสุดงานวิจัย ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบประเมินครั้งนี้ตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน

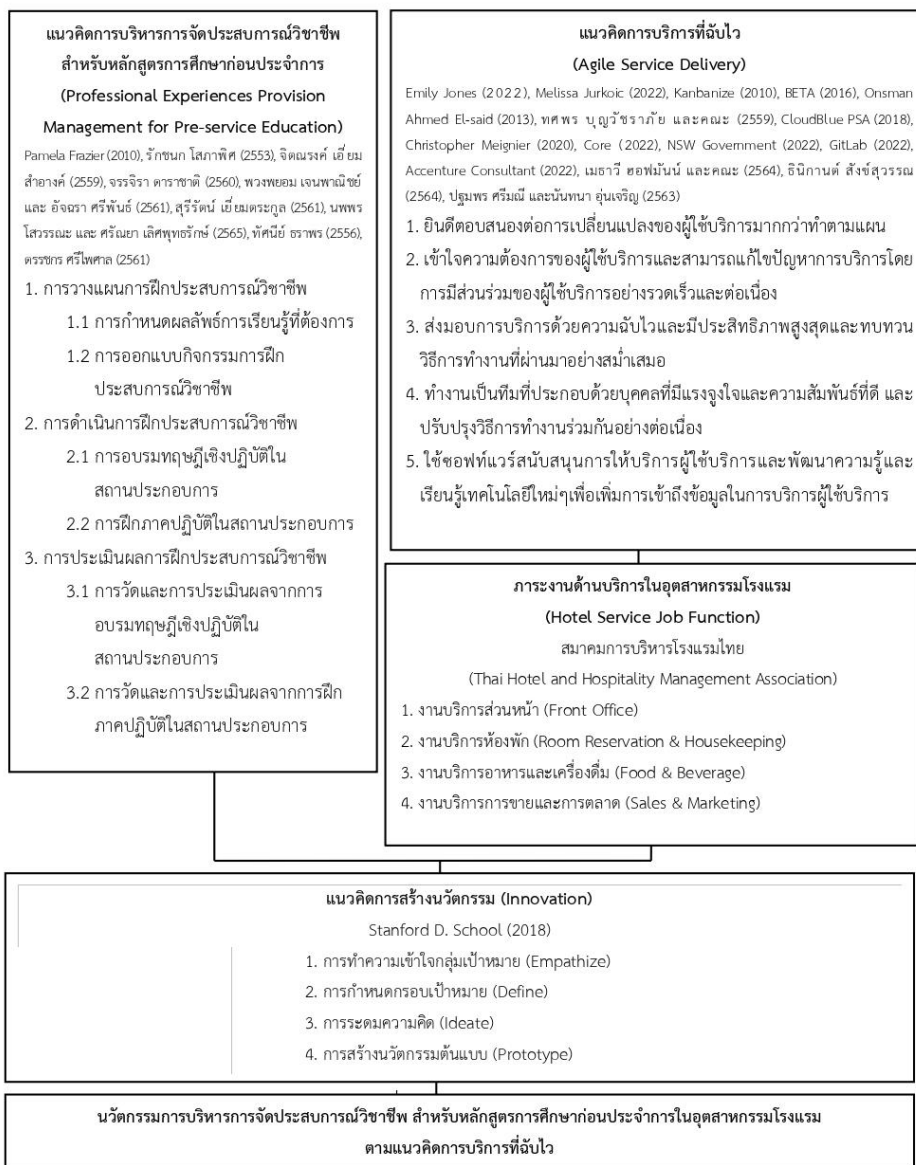
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณใน ความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์

นิติปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร. 090-1972361 e-mail: Yuthasakpoolsup@gmail.com



ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัย

1. ชื่อ - สกุล.....
2. เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อกลับสะดวก.....Line ID:
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด.....สาขา.....
4. ความเชี่ยวชาญพิเศษ.....
5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน.....
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....
7. สถานที่ทำงาน.....
8. E-mail.....

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของแนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการวิจัย

ในทัศนะของท่าน ท่านคิดว่าองค์ประกอบในกรอบแนวคิดวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริหารการจัด
ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการ
ที่ลับไว ที่ผู้วิจัยสังเคราะห์จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีความเหมาะสมหรือไม่

- 1 ไม่เหมาะสม หมายถึง ประเด็นหัวข้อของกรอบแนวคิดไม่มีความเหมาะสมกับงานวิจัย
- 0 ไม่แน่ใจ หมายถึง ไม่แน่ใจว่าประเด็นหัวข้อของกรอบแนวคิดมีความเหมาะสมกับงานวิจัย
- + 1 เหมาะสม หมายถึง ประเด็นหัวข้อของกรอบแนวคิดมีความเหมาะสมกับงานวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ

ตารางที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ

ข้อ	แนวคิดการบริหารการจัด ประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ หลักสูตรการศึกษาก่อน ประจำการ (Professional Experiences Provision Management for Pre-service Education)	ไม่เหมาะสม (-1)	ไม่แน่ใจ (0)	เหมาะสม (+1)	ข้อเสนอแนะ
1.	การวางแผนการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ				
1.1	การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ ต้องการ				
1.2	การออกแบบกิจกรรมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ				
2.	การดำเนินการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ				
2.1	การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติใน สถานประกอบการ				
2.2	การฝึกภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ				
3.	การประเมินผลการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ				
3.1	การวัดและการประเมินผลจาก การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติใน สถานประกอบการ				
3.2	การวัดและการประเมินผลจาก การฝึกภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ				

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ฉับไว

ตารางที่ 2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่ฉับไว

ข้อ	แนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery)	ไม่เหมาะสม (-1)	ไม่แน่ใจ (0)	เหมาะสม (+1)	ข้อเสนอแนะ
1.	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน				
2.	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง				
3.	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ				
4.	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง				
5.	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ				

2.3 ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 3 ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

ข้อ	ภาระงานด้านบริการใน อุตสาหกรรมโรงแรม (Hotel Service Job Function)	ไม่เหมาะสม (-1)	ไม่แน่ใจ (0)	เหมาะสม (+1)	ข้อเสนอแนะ
1.	งานบริการส่วนหน้า (Front Office)				
2.	งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)				
3.	งานบริการอาหารและ เครื่องดื่ม (Food & Beverage)				
4.	งานบริการการขายและ การตลาด (Sales & Marketing)				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ
สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม และแนวคิดการบริการที่ذبไว้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์



QR Code สำหรับทำแบบสอบถามออนไลน์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



แบบสอบถาม

เรื่อง สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเรื่อง สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และ สภาพที่พึงประสงค์ ของการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านอื่นๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์และนำไปพัฒนางานวิจัย ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานในหน้าที่ของท่าน ดังนั้นการได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการและครบถ้วนตามสภาพความเป็นจริงของท่าน จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการส่งผลให้งานวิจัยมีคุณภาพมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้อ้างอิงและเกิดประโยชน์ในการนำไปใช้ในการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ต่อไปได้อย่างเหมาะสม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับผู้วิจัยภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ จักเป็นพระคุณยิ่ง ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์

นิสิตปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โทร. 090-1972361 e-mail: Yuthasakpoolsup@gmail.com

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน

เพศ ชาย หญิง ไม่ระบุ

อายุ ไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี

41-50 ปี 51-60 ปี

ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี

ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตำแหน่ง

ผู้บริหารโรงแรม (ผู้จัดการทั่วไป)

หัวหน้าแผนก งานบริการส่วนหน้า (Front Office)

หัวหน้าแผนก งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)

หัวหน้าแผนก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)

หัวหน้าแผนก งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)

ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา

ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ประจำหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คำชี้แจง ในการตอบคำถามตอนที่ 2-3

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ: การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ

การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ (Professional Experiences Provision Management)	หมายถึง การจัดโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยใช้กระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อวางแผนให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้รับการเรียนรู้ก่อนเข้าสู่สถานประกอบการ ตามจุดมุ่งหมาย และกิจกรรมผ่านการฝึกปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ 1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ และการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ 3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ
1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	หมายถึง การออกแบบและการวางแผนกระบวนการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยนำผลลัพธ์การเรียนรู้ที่แสดงถึงการบริการที่จับใจของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่สถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการต้องการมาออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
1.1) การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ	หมายถึง การกำหนดพฤติกรรมในการบริการที่จับใจ ที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์สามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ สามารถใช้วิธีการประเมินหลากหลายวิธีที่คำนึงถึงพัฒนาการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์และผลการเรียนรู้ที่ต้องการวัด

1.2) การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	หมายถึง การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้อบรมร่วมกันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อมุ่งสู่พฤติกรรมบริการที่ฉับไว
2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	หมายถึง การจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ เพื่อให้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้มีความสามารถในการบริการที่ฉับไว โดยแบ่งการฝึกประสบการณ์วิชาชีพออกเป็น การฝึกอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ จำแนกตามภาระงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม
2.1) การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยการเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการทำงานในแต่ละหน่วยงาน และมาตรฐานการบริการ
2.2) การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	หมายถึง การนำทฤษฎีเชิงปฏิบัติการบริการที่ฉับไวไปสู่การปฏิบัติ ในหน่วยงานของอุตสาหกรรมโรงแรม จนเกิดความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยผ่านกิจกรรมการฝึกภาคปฏิบัติที่หลากหลายวิธีการ และการติดตามผลที่เป็นระบบ
3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	หมายถึง การดำเนินงานการวัดและประเมินผลการเรียนรู้และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติและฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่า นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีความรู้ คุณสมบัตินหรือเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามผลลัพธ์การเรียนรู้ของการบริการที่ฉับไวหรือไม่
3.1) การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	หมายถึง การตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติการบริการที่ฉับไว โดยผ่านการวัดและประเมินผลที่หลากหลาย และสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการประเมินผล
3.2) การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	หมายถึง การประเมินพฤติกรรมนักศึกษา จากการปฏิบัติงานจริงในแต่ละด้าน ในงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สะท้อนถึงการบริการที่ฉับไว โดยมีการวัดและประเมินผล 3 ฝ่าย คือ 1) การวัดและประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) การวัดและประเมินโดยสถานประกอบการ และ 3) การวัดและประเมินโดยสถาบันอุดมศึกษา

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ: แนวคิดการบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery)

การบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery)	หมายถึง การบริการที่ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงหรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยการปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงานแห่งอนาคต ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านอย่างสม่ำเสมอ 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ
1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในการให้บริการ ด้วยการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	หมายถึง ความสามารถในการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการและรับฟังข้อเสนอแนะในการนำข้อมูลที่ใช้บริการเสนอไปพิจารณาและร่วมหาทางแก้ไข โดยให้ผู้ให้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาการบริการให้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมามาอย่างสม่ำเสมอ	หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้นให้สมาชิกของทีมทบทวนการทำงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ โดยเปิดใจรับฟัง เรียนรู้ ข้อผิดพลาดและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสิ่งใหม่อยู่เสมอเมื่อได้รับความคิดเห็น ไม่ว่าจะจากทีมหรือจากผู้ใช้บริการที่ใช้บริการต้องรับนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขทันที พร้อมเปิดใจรับฟังและเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตัวเองและของทีม นอกจากนี้ก็ต้องไม่รอแค่ความคิดเห็นจากคนภายนอกเท่านั้น แต่ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วย
4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	หมายถึง การมีความสามารถและพฤติกรรมในการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและผลลัพธ์ โดยเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีมจากหลายสายงานและพร้อมรับฟังความคิดของผู้อื่นในการพัฒนาการทำงานร่วมกัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดีในทีมเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องร่วมกัน
5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	หมายถึง ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ประโยชน์จากข้อมูลกับการให้บริการ

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ: ภาระงานด้านบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

อุตสาหกรรมโรงแรม	หมายถึง ธุรกิจบริการที่เน้นบริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ผ่อนคลาย ปลอดภัย และ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการในการเข้าพัก ประกอบด้วยงานบริการ 4 งานหลัก ได้แก่ งานบริการส่วนหน้า งานบริการห้องพัก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานบริการการขายและการตลาด
1) งานบริการส่วนหน้า (Front Office)	หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการจัดการกับแขกผู้เข้าพักในโรงแรมโดยตรง นับตั้งแต่การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับแขกผู้จะมาพัก รวมถึงตลอดถึง การให้บริการต้อนรับและการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับแขกระหว่างที่มาพักอยู่ในโรงแรม อาทิ การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายต่าง ๆ
2) งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)	หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพัก การเลือกประเภทของห้องพักและหมายกำหนดการในการเข้าพัก ก่อนที่ลูกค้าจะทำการเข้าพักกับทางโรงแรม และแผนกแม่บ้านจะดูแลการทำความสะอาดในห้องพักรวมทั้งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรักษามาตรฐานด้านความสะอาด และภาพลักษณ์โดยรวมของโรงแรม
3) งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)	หมายถึง งานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้คุณภาพทั้งในเรื่องปริมาณและรสชาติ พร้อมกับกับการบริการที่ฉับไว และมีรสชาติที่ดีและบริการต้องดีด้วยการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ
4) งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)	หมายถึง งานที่ส่งเสริมการขายห้องพัก งานจัดเลี้ยงและการบริการลูกค้า ที่สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสูงสุด และได้รับกำไรสูงสุด

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และ สภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์
วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่จับใจ**

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับ
สภาพปัจจุบัน : สภาพเป็นจริงกำลังเป็นอยู่ หรือกำลังดำเนินการอยู่ **และสภาพที่พึงประสงค์** : สภาพที่พึง
ปรารถนา ที่พึงต้องการ ตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งมีความหมายของเกณฑ์ค่าระดับคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง สภาพปัจจุบัน / สภาพที่พึงประสงค์ ที่ควรจะเป็นในระดับ มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง สภาพปัจจุบัน / สภาพที่พึงประสงค์ ที่ควรจะเป็นในระดับ มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง สภาพปัจจุบัน / สภาพที่พึงประสงค์ ที่ควรจะเป็นในระดับ ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง สภาพปัจจุบัน / สภาพที่พึงประสงค์ ที่ควรจะเป็นในระดับ น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง สภาพปัจจุบัน / สภาพที่พึงประสงค์ ที่ควรจะเป็นในระดับ น้อยที่สุด

ตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

ชื่อ	การบริหารประสบการณ์วิชาชีพ	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์					ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง แก้ไข	
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
1.2. การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ													
1.2.1 สถานศึกษาออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพร่วมกับสถานประกอบการ เพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีพฤติกรรมการบริการที่ฉับไว													
การบริการที่ฉับไว	1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	3	ส่งมอบบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

จบตัวอย่าง

คำอธิบายประกอบตัวอย่าง

หากท่านเห็นว่า ในสภาพที่ปัจจุบัน สถานศึกษาออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพร่วมกับสถานประกอบการ เพื่อให้ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีพฤติกรรมการบริการที่ฉับไว ในด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน อยู่ในระดับปานกลาง ให้ท่านทำเครื่องหมาย✓ในช่อง 3 ของสภาพปัจจุบัน หากท่านเห็นว่าใน สภาพที่พึงประสงค์ ท่านต้องการให้สถานศึกษาออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพร่วมกับสถานประกอบการ เพื่อให้ให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีพฤติกรรมการบริการที่ฉับไว ในด้านยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน อยู่ในระดับมากที่สุด ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 5 ของสภาพที่พึงประสงค์

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง มาก -> น้อย					สภาพที่พึงประสงค์ มาก -> น้อย					ข้อเสนอแนะ	
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ													
การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้													
1	สถานศึกษาได้มีการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในงานบริการส่วนหน้า ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการส่วนหน้า	1.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	1.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	1.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	1.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	1.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2	สถานศึกษาได้มีการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในงานบริการห้องพัก ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการห้องพัก	2.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	2.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	2.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	2.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	2.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อคำถาม	สภาพที่เป็นจริง มาก -> น้อย					สภาพที่พึงประสงค์ มาก -> น้อย					ข้อเสนอแนะ	
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
3	สถานศึกษาได้มีการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ดังต่อไปนี้มีกนน้อยเพียงใด												
งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	3.3	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	3.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวน วิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	3.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	3.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่ม การเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
4	สถานศึกษาได้มีการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในงานบริการการขายและการตลาด ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ดังต่อไปนี้มีกนน้อยเพียงใด												
งานบริการการขายและการตลาด	4.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	4.4	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	4.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวน วิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	4.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	4.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่ม การเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง					สภาพที่พึงประสงค์					ข้อเสนอแนะ	
		มาก	-> น้อย				มาก	-> น้อย					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ													
5	สถานศึกษาได้มีการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพร่วมกับสถานประกอบการ ในงานบริการส่วนหน้า ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการส่วนหน้า	5.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	5.5	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	5.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	5.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	5.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
6	สถานศึกษาได้มีการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพร่วมกับสถานประกอบการ ในงานบริการห้องพัก ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการห้องพัก	6.6	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	6.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	6.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	6.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	6.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง					สภาพที่พึงประสงค์					ข้อเสนอแนะ	
		มาก -> น้อย					มาก -> น้อย						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
7	สถานศึกษาได้มีการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพร่วมกับสถานประกอบการ ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามแนวคิดการบริการที่จับต้องไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	7.7	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	7.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	7.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	7.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	7.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
8	สถานศึกษาได้มีการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพร่วมกับสถานประกอบการ ในงานบริการการขายและการตลาด ตามแนวคิดการบริการที่จับต้องไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการการขายและการตลาด	8.8	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	8.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	8.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	8.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	8.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง มาก -> น้อย					สภาพที่พึงประสงค์ มาก -> น้อย					ข้อเสนอแนะ	
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ													
การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ													
9	สถานประกอบการจัดอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติร่วมกับสถานศึกษา ในงานบริการส่วนหน้า ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการส่วนหน้า	9.9	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	9.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	9.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	9.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	9.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
10	สถานประกอบการจัดอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติร่วมกับสถานศึกษา ในงานบริการห้องพักรักษาตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการห้องพักรักษา	10.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	10.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	10.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	10.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	10.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง					สภาพที่พึงประสงค์					ข้อเสนอแนะ	
		มาก -> น้อย					มาก -> น้อย						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
11	สถานประกอบการจัดอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติร่วมกับสถานศึกษา ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	11.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	11.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	11.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	11.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	11.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
12	สถานประกอบการจัดอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติร่วมกับสถานศึกษา ในงานบริการการขายและการตลาด ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการการขายและการตลาด	12.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	12.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	12.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	12.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	12.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง มาก -> น้อย					สภาพที่พึงประสงค์ มาก -> น้อย					ข้อเสนอแนะ	
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ													
13	สถานประกอบการจัดกิจกรรมการฝึกภาคปฏิบัติ ในงานบริการส่วนหน้า ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการส่วนหน้า	13.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	13.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	13.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	13.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	13.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
14	สถานประกอบการจัดกิจกรรมการฝึกภาคปฏิบัติ ในงานบริการห้องพักรัก ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการห้องพักรัก	14.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	14.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	14.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	14.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	14.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อคำถาม	สภาพที่เป็นจริง มาก -> น้อย					สภาพที่พึงประสงค์ มาก -> น้อย					ข้อเสนอแนะ	
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
15	สถานประกอบการจัดกิจกรรมการฝึกภาคปฏิบัติ ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	15.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	15.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	15.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	15.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	15.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
16	สถานประกอบการจัดกิจกรรมการฝึกภาคปฏิบัติ ในงานบริการการขายและการตลาด ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการการขายและการตลาด	16.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	16.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	16.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	16.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	16.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง มาก -> น้อย					สภาพที่พึงประสงค์ มาก -> น้อย					ข้อเสนอแนะ	
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ													
การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ													
17	สถานศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ จัดการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ในงานบริการส่วนหน้า ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการส่วนหน้า	17.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	17.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	17.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	17.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	17.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่ม การเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
18	สถานศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ จัดการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ในงานบริการห้องพัก ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวดังต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด												
งานบริการห้องพัก	18.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	18.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	18.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวน วิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	18.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	18.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่ม การเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง					สภาพที่พึงประสงค์					ข้อเสนอแนะ	
		มาก -> น้อย					มาก -> น้อย						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
19	สถานศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ จัดการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	19.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	19.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	19.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	19.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	19.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
20	สถานศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ จัดการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ ในงานบริการการขายและการตลาด ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการการขายและการตลาด	20.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	20.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	20.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	20.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	20.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง มาก -> น้อย					สภาพที่พึงประสงค์ มาก -> น้อย					ข้อเสนอแนะ	
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ													
21	สถานประกอบการมีการประเมินพฤติกรรมการบริการที่จับใจของนักศึกษา จากการปฏิบัติภาระงานบริการส่วนหน้า ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการส่วนหน้า	21.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	21.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	21.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	21.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	21.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
22	สถานประกอบการมีการประเมินพฤติกรรมการบริการที่จับใจของนักศึกษา จากการปฏิบัติภาระงานบริการห้องพัก ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการห้องพัก	22.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	22.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	22.3	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	22.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	22.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ข้อ	ข้อความ	สภาพที่เป็นจริง					สภาพที่พึงประสงค์					ข้อเสนอแนะ	
		มาก -> น้อย					มาก -> น้อย						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
23	สถานประกอบการมีการประเมินพฤติกรรมการบริการที่จับใจของนักศึกษา จากการปฏิบัติภาระงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	23.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	23.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	23.3	ส่งมอบบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	23.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	23.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
24	สถานประกอบการมีการประเมินพฤติกรรมการบริการที่จับใจของนักศึกษา จากการปฏิบัติภาระงานบริการการขายและการตลาด ตามแนวคิดการบริการที่จับใจดังต่อไปนี้มีอย่างน้อยเพียงใด												
งานบริการการขายและการตลาด	24.1	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	24.2	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	24.3	ส่งมอบบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	24.4	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
	24.5	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านอื่นๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่จับใจ

3.1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่จับใจ ควรเปลี่ยนแปลงอย่างไร

.....

.....

3.2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่จับใจ ควรเปลี่ยนแปลงอย่างไร

.....

.....

3.3 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่จับใจ ควรเปลี่ยนแปลงอย่างไร

.....

.....

ขอขอบพระคุณ
นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์



แบบสัมภาษณ์เชิงกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

นวัตกรรมการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม
ตามแนวคิดการบริการที่จับใจ

ผู้ให้ข้อมูล สถานศึกษา

- ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว
- อาจารย์ประจำหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว
- นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ผู้ให้ข้อมูล สถานประกอบการ

- ผู้บริหารโรงแรม (ผู้จัดการทั่วไป)
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา
- หัวหน้าแผนก งานบริการส่วนหน้า (Front Office)
- หัวหน้าแผนก งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)
- หัวหน้าแผนก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)
- หัวหน้าแผนก งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)

ส่วนที่ 1: ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

สำหรับสถานศึกษา	สำหรับสถานประกอบการ
ชื่อ.....	ชื่อ.....
นามสกุล.....	นามสกุล.....
เพศ.....อายุ.....ปี	เพศ.....อายุ.....ปี
วุฒิการศึกษาสูงสุด.....	วุฒิการศึกษาสูงสุด.....
อายุการทำงาน ณ สถานศึกษา.....ปี	อายุการทำงาน ณ สถานประกอบการปัจจุบันปี
ตำแหน่งปัจจุบัน.....	ตำแหน่งปัจจุบัน.....
วิชาที่สอน.....	แผนกที่สังกัด.....
หลักสูตรที่กำลังศึกษา.....	องค์กรที่สังกัด.....
องค์กรที่สังกัด.....	
สำหรับผู้สัมภาษณ์	
วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์..... เวลาเริ่มต้น..... เวลาสิ้นสุด.....	
ผู้สัมภาษณ์.....	



ส่วนที่ 2 สรุปข้อมูลลำดับความต้องการจำเป็น

ตารางที่ 1 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นของการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยภาพรวม

ข้อ	การบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ	PNImodified	ลำดับ
1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
1.1	การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้	0.269	3
1.2	การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	0.277	
	รวม	0.273	
2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
2.1	การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	0.276	2
2.2	การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	0.275	
	รวม	0.276	
3 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
3.1	การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	0.274	1
3.2	การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	0.281	
	รวม	0.277	



ตารางที่ 2 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นของการบริหารการศึกษาระดับปริญญาตรีตามแนวคิดการบริการที่จับใจ

การบริหารการศึกษาระดับปริญญาตรี	ภาระงานบริการที่จับใจ	การบริหารส่วนหน้า										การบริหารส่วนกลาง									
		เป็นที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้เรียนมากกว่าส่วนที่สามส่วนหนึ่ง	เข้าใจความต้องการของผู้เรียนและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว	ส่งเสริมการบริการด้วยใจ	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ	ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริการ	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น	มีทัศนคติที่ดีและเปิดใจรับฟังความคิดเห็น		
1 การวางแผนการศึกษาระดับปริญญาตรี	FN modified	0.271	0.227	0.239	0.266	0.308	0.256	0.275	0.270	0.268	0.338	0.258	0.257	0.283	0.291	0.308	0.262				
1.1 การนำพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้	FN modified	2	5	4	3	1	5	2	3	4	1	4	5	3	2	1	4				
1.2 การออกแบบกิจกรรมการศึกษา	FN modified	0.292	0.199	0.242	0.249	0.288	0.239	0.272	0.261	0.27	0.323	0.249	0.286	0.284	0.291	0.314	0.256				
2 การดำเนินการศึกษาระดับปริญญาตรี	FN modified	1	5	4	3	2	5	2	4	3	1	5	3	4	2	1	4				
2.1 การอบรมคุณวุฒิเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	FN modified	0.251	0.255	0.275	0.282	0.329	0.274	0.277	0.278	0.266	0.312	0.268	0.23	0.281	0.29	0.301	0.269				
2.2 การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	FN modified	5	4	3	2	1	4	3	2	5	1	4	5	3	2	1	4				
3 การประเมินผลการศึกษา	FN modified	0.244	0.263	0.276	0.272	0.315	0.256	0.258	0.277	0.287	0.282	0.255	0.258	0.292	0.288	0.302	0.257				
3.1 การวัดผลการศึกษา	FN modified	5	4	2	3	1	5	4	3	1	2	5	4	2	3	1	4				
3.2 การวัดผลการศึกษา	FN modified	0.251	0.261	0.285	0.260	0.314	0.259	0.263	0.270	0.291	0.279	0.259	0.252	0.281	0.301	0.291	0.269				
3.3 การวัดผลการศึกษา	FN modified	5	3	2	4	1	5	4	3	1	2	4	5	3	1	2	3				
รวม	FN modified	0.237	0.265	0.268	0.284	0.315	0.253	0.254	0.284	0.283	0.285	0.251	0.265	0.304	0.276	0.314	0.245				
รวม	FN modified	5	4	3	2	1	5	4	2	3	1	5	4	2	3	1	5				
รวม	FN modified	0.254	0.232	0.268	0.269	0.311	0.259	0.249	0.279	0.280	0.309	0.253	0.272	0.284	0.276	0.331	0.279				
รวม	FN modified	4	5	3	2	1	4	5	3	2	1	5	4	2	3	1	3				
รวม	FN modified	0.251	0.228	0.253	0.262	0.296	0.267	0.274	0.266	0.288	0.297	0.262	0.247	0.299	0.245	0.342	0.282				
รวม	FN modified	4	5	3	2	1	4	3	5	2	1	3	4	2	5	1	3				
รวม	FN modified	0.257	0.236	0.283	0.277	0.326	0.251	0.224	0.293	0.272	0.322	0.245	0.297	0.269	0.307	0.321	0.277				
รวม	FN modified	4	5	2	3	1	4	5	2	3	1	5	3	4	2	1	3				
รวม	FN modified	0.256	0.241	0.267	0.269	0.31	0.257	0.261	0.275	0.278	0.303	0.255	0.242	0.286	0.285	0.314	0.266				
รวม	FN modified	4	5	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	2	3	1	4				
รวม	FN modified	0.270							0.274					0.281							
รวม	FN modified	4							3					1							



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ตารางที่ 3 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล PNI รายด้านการบริการที่ฉับไว

รายการบริการที่ฉับไว	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ
PNI _{modified}	0.259	0.253	0.275	0.277	0.310
ลำดับ	4	5	3	2	1

จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว และได้นำข้อมูลมาหาลำดับความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) ซึ่งเป็นการคำนวณเพื่อประเมินความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ข้อมูลสรุปดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - ลำดับที่ 1 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีค่า PNI_{modified} = 0.277
 - ลำดับที่ 2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ PNI_{modified} = 0.276
 - ลำดับที่ 3 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ PNI_{modified} = 0.273
2. ด้านการบริการที่ฉับไว
 - ลำดับที่ 1 ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ PNI_{modified} = 0.310
 - ลำดับที่ 2 ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง PNI_{modified} = 0.277
 - ลำดับที่ 3 ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ PNI_{modified} = 0.275
3. ด้านภาระงาน
 - ลำดับที่ 1 งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม PNI_{modified} = 0.281
 - ลำดับที่ 2 งานบริการการขายและการตลาด PNI_{modified} = 0.275
 - ลำดับที่ 3 งานบริการห้องพัก PNI_{modified} = 0.274



แบบสัมภาษณ์เชิงกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

นวัตกรรมการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม
ตามแนวคิดการบริการที่จับใจ

ผู้ให้ข้อมูล สถานศึกษา

- ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว
- อาจารย์ประจำหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว
- นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ผู้ให้ข้อมูล สถานประกอบการ

- ผู้บริหารโรงแรม (ผู้จัดการทั่วไป)
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา
- หัวหน้าแผนก งานบริการส่วนหน้า (Front Office)
- หัวหน้าแผนก งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping)
- หัวหน้าแผนก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage)
- หัวหน้าแผนก งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing)

ส่วนที่ 1: ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

สำหรับสถานศึกษา	สำหรับสถานประกอบการ
ชื่อ.....	ชื่อ.....
นามสกุล.....	นามสกุล.....
เพศ.....อายุ.....ปี	เพศ.....อายุ.....ปี
วุฒิการศึกษาสูงสุด.....	วุฒิการศึกษาสูงสุด.....
อายุการทำงาน ณ สถานศึกษา.....ปี	อายุการทำงาน ณ สถานประกอบการปัจจุบันปี
ตำแหน่งปัจจุบัน.....	ตำแหน่งปัจจุบัน.....
วิชาที่สอน.....	แผนกที่สังกัด.....
หลักสูตรที่กำลังศึกษา.....	องค์กรที่สังกัด.....
สถานศึกษาที่สังกัด.....	
สำหรับผู้สัมภาษณ์	
วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์..... เวลาเริ่มต้น..... เวลาสิ้นสุด.....	
ผู้สัมภาษณ์.....	



ส่วนที่ 2 สรุปข้อมูลลำดับความต้องการจำเป็น

ตารางที่ 1 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นของการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยภาพรวม

ข้อ	การบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการ	PNImodified	ลำดับ
1 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
1.1	การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้	0.269	3
1.2	การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	0.277	
	รวม	0.273	
2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
2.1	การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	0.276	2
2.2	การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	0.275	
	รวม	0.276	
3 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ			
3.1	การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	0.274	1
3.2	การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	0.281	
	รวม	0.277	



ตารางที่ 2 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นของการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามแนวคิดการบริการที่จับใจ

การบริหารการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	ภาระงาน การบริหารที่จับ ใจ	ตารางสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็นของการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามแนวคิดการบริการที่จับใจ															
		งานบริการส่วนหน้า					งานบริการต่อหน้า					งานบริการจัดหาและเตรียม					
		ยินดี ตอบสนอง ต่อการ มีข้อเสนอ ปรึกษา มากกว่า ตาม แผน	เข้าใจความ ต้องการของ ผู้ให้บริการและ สามารถแก้ไข ปัญหาการ บริการโดยกรณี ส่วนร่วมของ ผู้ให้บริการอย่าง รวดเร็วและ ต่อเนื่อง	ส่งมอบการ บริการด้วย ความตั้งใจและ มีประสิทธิภาพ สูงสุดและ ทบทวนวิธีการ ทำงานที่ผ่าน มาอย่างสม่ำเสมอ	ทำงานเป็น ทีมที่ ประกอบด้วย บุคคลที่มี แรงจูงใจและ ความเสียสละ ที่ดี และ ปรับปรุง วิธีการทำงาน ร่วมกันอย่าง ต่อเนื่อง	ใช้ข้อดีหรือ สนับสนุนการ ให้บริการ และเชิญผู้ ให้บริการ ใหม่ ๆ เพื่อ เพิ่มการ เข้ามามีส่วน ร่วมในการ บริการ	ยินดี ตอบสนอง ต่อการ เปลี่ยน ของ ผู้บริ การ มากกว่า ตาม แผน	เข้าใจความ ต้องการของ ผู้ให้บริการ และสามารถ แก้ไขปัญหา การบริการ โดยกรณี ส่วนร่วมของ ผู้ให้บริการ อย่างรวดเร็ วและต่อเนื่อง	ส่งมอบการ บริการด้วย ความตั้งใจ และมี บุคลิกที่ เป็นมิตร และ ยิ้มแย้ม อยู่เสมอ	ทำงานเป็น ทีมที่ ประกอบด้วย บุคคลที่มี แรงจูงใจและ ความเสียสละ ที่ดี และ ปรับปรุง วิธีการทำงาน ร่วมกันอย่าง ต่อเนื่อง	ใช้ข้อดีหรือ สนับสนุนการ ให้บริการ และเชิญผู้ ให้บริการ ใหม่ ๆ เพื่อ เพิ่มการ เข้ามามีส่วน ร่วมในการ บริการ	ยินดี ตอบสนองต่อ การ เปลี่ยนแปลง ของ ผู้บริ การ มากกว่า ตาม แผน	เข้าใจความ ต้องการของ ผู้ให้บริการและ สามารถแก้ไข ปัญหาการ บริการโดยกรณี ส่วนร่วมของ ผู้ให้บริการอย่าง รวดเร็วและ ต่อเนื่อง	ส่งมอบการ บริการด้วย ความตั้งใจและ มีประสิทธิภาพ สูงสุดและ ทบทวนวิธีการ ทำงานที่ผ่าน มาอย่างสม่ำเสมอ	ทำงานเป็นทีมที่ ประกอบด้วยบุคคล ที่มีแรงจูงใจและ ความเสียสละที่ ดี และปรับปรุง วิธีการทำงาน ร่วมกันอย่าง ต่อเนื่อง	ใช้ข้อดีหรือ สนับสนุนการ ให้บริการ และเชิญผู้ ให้บริการ ใหม่ ๆ เพื่อ เพิ่มการ เข้ามามีส่วน ร่วมในการ บริการ	ยินดี ตอบสนองต่อ การ เปลี่ยนแปลง ของ ผู้บริ การ มากกว่า ตาม แผน
1 การวางแผนการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	PNI modified สี่ตัว	0.271 2	0.227 5	0.259 4	0.266 3	0.308 1	0.256 5	0.275 2	0.270 3	0.268 4	0.318 1	0.258 4	0.257 5	0.283 3	0.291 2	0.308 1	0.262 4
1.1 การกำหนดผลลัพธ์ การเรียนรู้	PNI modified สี่ตัว	0.292 1	0.199 5	0.242 4	0.249 3	0.288 2	0.239 5	0.272 2	0.261 4	0.27 3	0.323 1	0.249 5	0.286 3	0.284 4	0.291 2	0.314 1	0.256 4
1.2 การออกแบบ กิจกรรมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	PNI modified สี่ตัว	0.251 5	0.255 4	0.275 3	0.282 2	0.329 1	0.274 4	0.277 3	0.278 2	0.266 5	0.312 1	0.268 4	0.283 5	0.281 3	0.29 2	0.301 1	0.269 4
2 การดำเนินการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	PNI modified สี่ตัว	0.244 5	0.263 4	0.276 2	0.272 3	0.315 1	0.256 5	0.258 4	0.277 3	0.287 1	0.282 2	0.255 5	0.258 4	0.292 2	0.288 3	0.302 1	0.257 4
2.1 การประเมินผลเชิง ปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	PNI modified สี่ตัว	0.251 5	0.261 3	0.283 2	0.260 4	0.314 1	0.259 5	0.263 4	0.270 3	0.291 1	0.279 2	0.259 4	0.252 5	0.281 3	0.301 1	0.291 2	0.269 3
2.2 การฝึกภาคปฏิบัติใน สถานประกอบการ	PNI modified สี่ตัว	0.237 5	0.265 4	0.268 3	0.284 2	0.315 1	0.253 5	0.254 4	0.284 2	0.283 3	0.285 1	0.251 5	0.265 4	0.304 2	0.276 3	0.314 1	0.245 5
3 การประเมินผลการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	PNI modified สี่ตัว	0.254 4	0.232 5	0.268 3	0.269 2	0.311 1	0.259 4	0.249 5	0.279 3	0.280 2	0.309 1	0.253 5	0.272 4	0.284 2	0.276 3	0.331 1	0.279 3
3.1 การวัดผลการ ประเมินผลจากการ ประเมินผลจากการ ประเมินผลเชิงปฏิบัติ ในสถานประกอบการ	PNI modified สี่ตัว	0.251 4	0.228 5	0.253 3	0.262 2	0.296 1	0.267 4	0.274 3	0.266 5	0.288 2	0.297 1	0.262 3	0.247 4	0.299 2	0.245 5	0.342 1	0.282 3
3.2 การวัดผลการ ประเมินผลจากการฝึก ภาคปฏิบัติในสถาน ประกอบการ	PNI modified สี่ตัว	0.257 4	0.236 5	0.283 2	0.277 3	0.326 1	0.251 4	0.224 5	0.293 2	0.272 3	0.322 1	0.245 5	0.297 3	0.269 4	0.307 2	0.321 1	0.277 3
รวม	PNI modified สี่ตัว	0.256 4	0.241 5	0.267 3	0.269 2	0.311 1	0.257 5	0.261 4	0.275 3	0.278 2	0.303 1	0.255 5	0.262 4	0.286 2	0.285 3	0.314 1	0.266 4
รายด้านภาระงาน	PNI modified สี่ตัว	0.270					0.274					0.281					
		4					3					1					



ตารางที่ 3 สรุปการวิเคราะห์ข้อมูล PNI รายด้านการบริการที่ฉับไว

รายการบริการที่ฉับไว	ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน	เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง	ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ	ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ
PNI _{modified}	0.259	0.253	0.275	0.277	0.310
ลำดับ	4	5	3	2	1

จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการบริหารจัดการ ประสพการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว และได้นำข้อมูลมาหาลำดับความต้องการจำเป็น (PNI_{modified}) ซึ่งเป็นการคำนวณเพื่อประเมินความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ข้อมูลสรุปดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
 - ลำดับที่ 1 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีค่า PNI_{modified} = 0.277
 - ลำดับที่ 2 การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ PNI_{modified} = 0.276
 - ลำดับที่ 3 การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ PNI_{modified} = 0.273
2. ด้านการบริการที่ฉับไว
 - ลำดับที่ 1 ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ PNI_{modified} = 0.310
 - ลำดับที่ 2 ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง PNI_{modified} = 0.277
 - ลำดับที่ 3 ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ PNI_{modified} = 0.275
3. ด้านภาระงาน
 - ลำดับที่ 1 งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม PNI_{modified} = 0.281
 - ลำดับที่ 2 งานบริการการขายและการตลาด PNI_{modified} = 0.275
 - ลำดับที่ 3 งานบริการห้องพัก PNI_{modified} = 0.274



ส่วนที่ 3 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เชิงกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview)

1. การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.1. การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้

- 1.1.1. ท่านคิดว่าแนวทางใหม่ในการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เน้นการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในงานบริการส่วนหน้าควรเป็นอย่างไร ?
- 1.1.2. ท่านคิดว่าแนวทางใหม่ในการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เน้นการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในงานบริการห้องพักรควรเป็นอย่างไร ?
- 1.1.3. ท่านคิดว่าแนวทางใหม่ในการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เน้นการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มควรเป็นอย่างไร ?
- 1.1.4. ท่านคิดว่าแนวทางใหม่ในการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เน้นการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในงานบริการการขายและการตลาดควรเป็นอย่างไร ?

1.2. การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

- 1.2.1. ท่านคิดว่าแนวทางใหม่ในการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เน้นการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในงานบริการส่วนหน้าควรเป็นอย่างไร ?
- 1.2.2. ท่านคิดว่าแนวทางใหม่ในการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เน้นการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในงานบริการห้องพักรควรเป็นอย่างไร ?
- 1.2.3. ท่านคิดว่าแนวทางใหม่ในการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เน้นการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มควรเป็นอย่างไร ?
- 1.2.4. ท่านคิดว่าแนวทางใหม่ในการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เน้นการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวในงานบริการการขายและการตลาดควรเป็นอย่างไร ?



4. คำถามปลายเปิดในตอนท้ายการสัมภาษณ์ของการสัมภาษณ์

- 4.1. ถ้าท่านได้รับโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษา ก่อนประจำการ ในด้านการประเมินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการให้เกิดการบริการที่ฉับไว ท่านจะเลือกที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างไร
- 4.2. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือแนวทางใหม่อย่างไรเกี่ยวกับ การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNI_{modified} = 0.277)
- 4.3. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือแนวทางใหม่อย่างไรเกี่ยวกับ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (PNI_{modified} = 0.276)
- 4.4. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างไรเกี่ยวกับ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว
- 4.5. ท่านมีความคิดเห็นเพิ่มเติมอย่างไรบ้างเกี่ยวกับแนวทางใหม่ในการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ?

.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง สำหรับการให้ความร่วมมือในตอบคำถามการวิจัยในครั้งนี้





แบบประเมินเพื่อการวิจัย

แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบ

เรื่อง นวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน
อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

Professional Experiences Provision Management Innovation for Pre-service Education
Program in Hotel Industry Based on the Concept of Agile Service Delivery

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง นวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร การศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความ เป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ นวัตกรรม ต้นแบบการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว เพื่อที่จะนำไปเป็นแนวทางในการ บริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิด การบริการที่ฉับไว โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างเสริมการบริการที่ฉับไว

2. แบบประเมินฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล ตอนที่ 2 ความ คิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของ นวัตกรรมต้นแบบการบริหารจัดการ ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับ ไว โดยใช้มาตราส่วนการ ประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

3. ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของ นวัตกรรม ต้นแบบ การบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตาม แนวคิดการบริการที่ฉับไว ทั้งในส่วนของคุณลักษณะนวัตกรรม วัตถุประสงค์ แนวทางการปฏิบัติ และตัวชี้วัด ตาม ความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน ผลการประเมินความ เหมาะสม และความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบการ บริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิด การบริการที่ฉับไว โดยใช้มาตราส่วนการประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ในครั้งนี้มีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย และ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทยในภาพรวมต่อไป

4. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความอนุเคราะห์และการเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์
นิสิตปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โทร. 090-1972361
e-mail: Yuthasakpoolsup@gmail.com



ภาพที่ 1 แผนภาพกรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์

การบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery) หมายถึง การบริการที่ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงหรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยการปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงานแห่งอนาคต ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ

ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาในการให้บริการ ด้วยการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง หมายถึง ความสามารถในการล่วงรู้ถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการและรับฟังข้อเสนอแนะในการนำข้อมูลที่ใช้บริการเสนอไปพิจารณาและร่วมหาทางแก้ไข โดยให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาการบริการให้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุด และทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้นให้สมาชิกของทีมทบทวนการทำงานที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการอยู่เสมอ โดยเปิดใจรับฟัง เรียนรู้ข้อผิดพลาดและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาสิ่งใหม่อยู่เสมอเมื่อได้รับความคิดเห็น ไม่ว่าจะจากทีม หรือจากผู้ใช้บริการที่ใช้บริการต้องรีบนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขทันที พร้อมเปิดใจรับฟัง และเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตัวเองและของทีม นอกจากนี้ต้องไม่รอแค่ความคิดเห็นจากคนภายนอกเท่านั้น แต่ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วย

ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การมีความสามารถและพฤติกรรมในการทำงานเป็นทีมโดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและผลลัพธ์ โดยเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีมจากหลายสายงานและพร้อมรับฟังความคิดของผู้อื่นในการพัฒนาการทำงานร่วมกัน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดีในทีมเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องร่วมกัน

ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ หมายถึง ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ประโยชน์จากข้อมูลกับการให้บริการ

การบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ (Professional Experiences Provision Management) หมายถึง การจัดโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยใช้กระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อวางแผนให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์ได้รับการเรียนรู้ก่อนเข้าสู่สถานประกอบการ ตามจุดมุ่งหมาย และกิจกรรม ผ่านการฝึกปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ 1) การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ และการออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ 3) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ

การวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การออกแบบและการวางแผนกระบวนการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยนำผลลัพธ์การเรียนรู้ที่แสดงถึงการบริการที่ฉับไวของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่สถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการต้องการมาออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการ หมายถึง การกำหนดพฤติกรรมในการบริการที่ฉับไว ที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์สามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ สามารถใช้วิธีการประเมินหลากหลายวิธีที่คำนึงถึงพัฒนาการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์และผลการเรียนรู้ที่ต้องการวัด

การออกแบบกิจกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การออกแบบกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อมุ่งสู่พฤติกรรมบริการที่ฉับไว

การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ เพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้มีความสามารถในการบริการที่ฉับไว โดยแบ่งการฝึกประสบการณ์วิชาชีพออกเป็นกรฝึกอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ และการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการจำแนกตามภาระงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

การอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการบริการที่ฉับไวในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยการเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการทำงานในแต่ละหน่วยงาน และมาตรฐานการบริการ

การฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง การนำทฤษฎีเชิงปฏิบัติการบริการที่ฉับไวไปสู่การปฏิบัติ ในหน่วยงานของอุตสาหกรรมโรงแรม จนเกิดความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยผ่านกิจกรรมการฝึกภาคปฏิบัติที่หลากหลายวิธีการ และการติดตามผลที่เป็นระบบ

การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การดำเนินการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติและฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านักศึกษาฝึกประสบการณ์มีความรู้ คุณสมบัตินหรือเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตรงตามผลลัพธ์การเรียนรู้ของการบริการที่ฉับไวหรือไม่

การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง การตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติการบริการที่ฉับไว โดยผ่านการวัดและประเมินผลที่หลากหลาย และสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการประเมินผล

การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ หมายถึง การประเมินพฤติกรรมนักศึกษา จากการศึกษาการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ในงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สะท้อนถึงการบริการที่ฉับไว โดยมีการวัดและประเมินผล 3 ฝ่าย คือ 1) การวัดและประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) การวัดและประเมินโดยสถานประกอบการ และ 3) การวัดและประเมินโดยสถาบันอุดมศึกษา

หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว, หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม ในมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน

อุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง ธุรกิจบริการที่เน้นบริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ผ่อนคลาย ปลอดภัย และ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการในการเข้าพัก ประกอบด้วยงานบริการ 4 งานหลัก ได้แก่ งานบริการส่วนหน้า งานบริการห้องพัก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานบริการการขายและการตลาด

งานบริการส่วนหน้า (Front Office) หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการจัดการกับผู้ใช้บริการ ผู้เข้ามาพักในโรงแรมโดยตรง นับตั้งแต่การต้อนรับ การรับจองห้องพัก การเตรียมห้องพักสำหรับผู้ใช้บริการผู้จะมาพัก รวมตลอดถึง การให้การต้อนรับและการจัดบริการต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการระหว่างที่มาพักอยู่ในโรงแรม อาทิ การบริการด้านข้อมูลข่าวสาร การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายต่าง ๆ

งานบริการห้องพัก (Room Reservation & Housekeeping) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการจองห้องพัก การเลือกประเภทของห้องพักและหมายกำหนดการในการเข้าพัก ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะทำการเข้าพักกับทางโรงแรม และแผนกแม่บ้านจะดูแลการทำความสะอาดในห้องพักรวมทั้งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรักษามาตรฐานด้านความสะอาด และภาพลักษณ์โดยรวมของโรงแรม

งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) หมายถึง งานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ได้คุณภาพทั้งในเรื่องปริมาณและรสชาติ พร้อมกันกับการบริการที่ฉับไว และมีรสชาติที่ดี และบริการต้องดีด้วยการบริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

งานบริการการขายและการตลาด (Sales & Marketing) หมายถึง งานที่ส่งเสริมการขายห้องพัก งานจัดเลี้ยงและการบริการผู้ใช้บริการที่สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสูงสุด และได้รับกำไรสูงสุด

นวัตกรรมการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง วิธีการบริหารระบบใหม่ในการจัดประสบการณ์วิชาชีพให้นักศึกษาในหลักสูตรก่อนประจำการของวิชาชีพบริการในอุตสาหกรรมโรงแรม

แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของนวัตกรรมต้นแบบ
เรื่อง นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการใน
อุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

คำอธิบาย โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงของท่าน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูล

1. ชื่อ-สกุล.....
2. วุฒิการศึกษาสูงสุด.....ปริญญา.....
3. ตำแหน่งในการปฏิบัติงานปัจจุบัน.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของนวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านทั้งข้อที่เป็นชื่อและลักษณะนวัตกรรม วัตถุประสงค์ แนวทางการปฏิบัติ และตัวชี้วัดตรงกับเหมาะสม และความเป็นไปได้พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ

ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้	
ระดับ	หมายถึง	ระดับ	หมายถึง
5	มีความเหมาะสมมากและมีความจำเป็นเร่งด่วนในการปฏิบัติ	5	แนวปฏิบัติชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงจนประสบผลสำเร็จ
4	มีความเหมาะสมค่อนข้างมากควรนำไปปฏิบัติ	4	แนวปฏิบัติชัดเจน มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจนประสบผลสำเร็จ
3	มีความเหมาะสมปานกลาง ปฏิบัติได้ก็ดี ไม่ปฏิบัติก็ไม่เกิดความเสียหาย	3	แนวปฏิบัติชัดเจนพอสมควร มีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจนประสบผลสำเร็จในระดับปานกลาง
2	แนวปฏิบัติชัดเจนพอสมควร แต่มีความยากลำบากในการนำไปปฏิบัติ	2	มีความเหมาะสมค่อนข้างน้อย นำไปปฏิบัติได้ตามสถานการณ์
1	มีความเหมาะสมน้อย อาจไม่มีความคุ้มค่าในการนำไปปฏิบัติ	1	แนวปฏิบัติไม่ชัดเจน เมื่อนำไปปฏิบัติอาจจะไม่ประสบผลสำเร็จ



**นวัตกรรมการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว
ในการงานอุตสาหกรรมโรงแรม**

ประกอบด้วย 2 นวัตกรรมย่อย ดังนี้

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในการงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในการงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม</p>
<p>นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในการงานอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>เน้นการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการฝึกภาคปฏิบัติ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในการงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม</p>

ความสำคัญและความเป็นมา

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีส่งผลกระทบต่อทุกด้านของวิถีชีวิตของมนุษย์ ทั้งในการศึกษาและการทำงาน และเป็นท้าทายต่ออุตสาหกรรมบริการ

การบริการที่มีประสิทธิภาพโดยการนำแนวคิดในการทำงานแบบการบริการที่ฉับไว มุ่งเน้นการส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งนวัตกรรม และเพื่อระบุปัญหาที่มีความซับซ้อนเปลี่ยนแปลงบ่อย เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งจะต้องอาศัยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ

การบริการที่ฉับไวสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและสะท้อนถึงคุณภาพการบริการ และนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมจำเป็นต้องมีการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการและใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงสร้างนิสัยนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร เพื่อรักษาระดับรายได้ ขยายโอกาสทางธุรกิจท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ รวมถึงสร้างความเชื่อมโยงกับภาคส่วนอื่น ๆ ไม่ได้อาศัยเพียงความได้เปรียบจากสถานที่ตั้ง ห้องพัก ราคา และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงเท่านั้น แต่ยังเกิดจากความร่วมมือกับชุมชนและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องความสามารถในการปรับตัว ตลอดจนการบริหารจัดการความเสี่ยง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการจัดการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการ บริการที่ฉับไว เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกิดความเข้าใจและการเรียนรู้ที่จะออกแบบและ สร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงกระทั่งเกิดเป็นการบริการที่ฉับไว โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการให้บริการแก่ลูกค้า

การจัดการศึกษาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริงก่อนการสำเร็จ การศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่สถานประกอบการจริง โดยการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพใน มหาวิทยาลัยจะต้องมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้จากการทำงานจริง (Work-based Learning) เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อ สร้างแรงงานที่มีลักษณะปรับตัวได้อย่างฉับไว และตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการโรงแรมในแต่ละ บริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

จากผลการวิจัยการจัดลำดับความต้องการจำเป็นของการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม คือ ($PNI_{modified} = 0.277$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{modified} = 0.277$) มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด รองลงมาคือ การดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{modified} = 0.276$) และการวางแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ($PNI_{modified} = 0.273$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านภาระงานบริการในภาพรวม พบว่า ภาระงานที่มีค่าดัชนีความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ($PNI_{modified} = 0.281$) รองลงมาคือ งานบริการการขายและการตลาด ($PNI_{modified} = 0.275$) งานบริการห้องพัก ($PNI_{modified} = 0.275$) และ งานบริการส่วนหน้า ($PNI_{modified} = 0.270$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายด้านแนวคิดการบริการที่ฉับไวในภาพรวม พบว่า แนวคิดการบริการที่ฉับไวที่มีค่าดัชนี ความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึง ข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ ($PNI_{modified} = 0.310$) รองลงมาคือ ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจ และความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{modified} = 0.277$) ส่งมอบบริการ ด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ ($PNI_{modified} = 0.275$) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน ($PNI_{modified} = 0.259$) และ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและ ต่อเนื่อง ($PNI_{modified} = 0.253$) ตามลำดับ

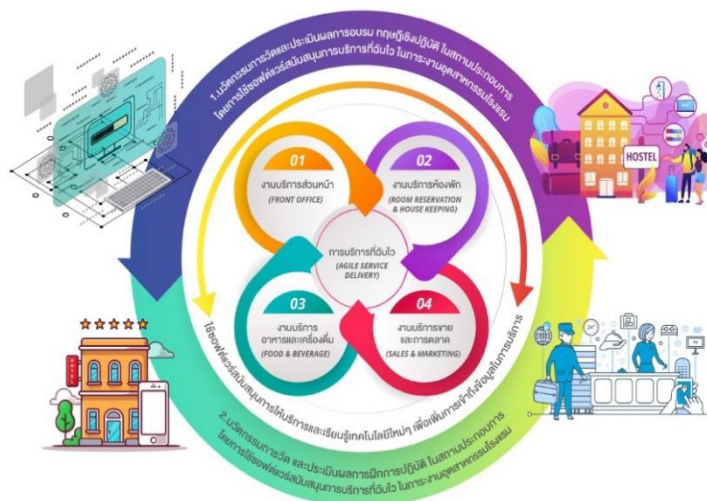


ภาพที่ 1 สรุปลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ
หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว

ดังนั้น ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นปัญหาดังกล่าวและเกิดความสนใจที่จะออกแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการ
ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อพัฒนาและเพิ่ม
สมรรถนะ ทักษะอาชีพให้กับนักศึกษาระดับอุดมศึกษา (ชั้นปีที่ 4) สาขาอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว
โดยใช้แนวคิดทักษะการบริการที่ฉับไว และการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อเน้นทักษะการฝึก
ประสบการณ์ ตามภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม และการบริการที่ฉับไว

ลักษณะของนวัตกรรม

นวัตกรรมการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม คือ นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว โดยพัฒนาการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพ โดยเน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรมและเน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม



นวัตกรรมการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในภาระงานอุตสาหกรรมโรงแรม

ภาพที่ 2 ร่างนวัตกรรมการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในภาระงานอุตสาหกรรมโรงแรม

วัตถุประสงค์ของนวัตกรรม

เพื่อกำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ ออกแบบวิธีการตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ จัดทำการวัดและการประเมินผลความรู้ในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ในภาระงานในแต่ละด้านในการบริการที่ฉับไว และเพื่อประเมินและพัฒนาคุณภาพการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาพร้อมกับสร้างการทำงานร่วมกันระหว่างนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และบุคลากร ของสถานประกอบการ เพื่อเสริมสร้างทักษะและความสามารถของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการใช้ซอฟต์แวร์ให้เกิดประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การบริการที่ฉับไว (Agile Service Delivery)** หมายถึง การบริการที่ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงหรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยการปรับเปลี่ยนวิถีคิดในการทำงานแห่งอนาคต ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ 1) ยินดีตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการมากกว่าทำตามแผน 2) เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาการบริการโดยการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง 3) ส่งมอบการบริการด้วยความฉับไวและมีประสิทธิภาพสูงสุดและทบทวนวิธีการทำงานที่ผ่านมาอย่างสม่ำเสมอ 4) ทำงานเป็นทีมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีแรงจูงใจและความสัมพันธ์ที่ดี และปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง 5) ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการผู้ใช้บริการ

2. **ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการและเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลในการบริการ** หมายถึง ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและใช้ประโยชน์จากข้อมูลกับการให้บริการ

3. **การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ** หมายถึง การดำเนินงานการวัดและประเมินผลการเรียนรู้และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติและฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบว่านักศึกษาฝึกประสบการณ์มีความรู้ คุณสมบัตินหรือเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตรงตามผลลัพธ์การเรียนรู้ของการบริการที่ฉับไวหรือไม่

4. **การวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ** หมายถึง การตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติการบริการที่ฉับไว โดยผ่านการวัดและประเมินผลที่หลากหลาย และสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ต้องการประเมินผล

5. **การวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ** หมายถึง การประเมินพฤติกรรมนักศึกษาจากการปฏิบัติภาระงานแต่ละด้าน ในงานบริการในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สะท้อนถึงการบริการที่ฉับไว โดยมีกรวัดและประเมินผล 3 ฝ่าย คือ 1) การวัดและประเมินตนเองของนักศึกษาฝึก

ประสบการณ์วิชาชีพ 2) การวัดและประเมินโดยสถานประกอบการ และ 3) การวัดและประเมินโดยสถาบันอุดมศึกษา

6. หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว, หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม, หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม ในมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน

7. อุตสาหกรรมโรงแรม หมายถึง ธุรกิจบริการที่เน้นบริการด้านห้องพัก ห้องอาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ผ่อนคลาย ปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการในการเข้าพัก ประกอบด้วยงานบริการ 4 งานหลัก ได้แก่ งานบริการส่วนหน้า งานบริการห้องพัก งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานบริการการขายและการตลาด

รายละเอียดของนวัตกรม

นวัตกรรมหลัก นวัตกรรมการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในการงานอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วย 2 นวัตกรรมย่อย ได้แก่

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการวัดและการประเมินผลการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ออฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในการงานอุตสาหกรรมโรงแรม

นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการวัดและการประเมินผลการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ออฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในการงานอุตสาหกรรมโรงแรม

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในภาระงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม ลักษณะของนวัตกรรม : เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในภาระงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
1. เพื่อกำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการ	1.1 จัดประชุมร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อสำรวจซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการให้บริการในแต่ละภาระงาน 1.2 พิจารณาความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ 1.3 กำหนดความรู้ด้านซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ	1. ร้อยละของความรู้ด้านซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
2. เพื่อออกแบบวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว	2.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการตรวจสอบความรู้การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน 2.2 เลือกรูปแบบการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ ที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน 2.3 จัดทำแบบวัดความรู้ที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน โดยแบบวัดความรู้ดังกล่าวไม่เพียงแต่วัดระดับความรู้และความเข้าใจเท่านั้น แต่ยังสามารถวัดความสามารถในการประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์ในสถานการณ์การบริการ	2. จำนวนวิธีการตรวจสอบความรู้และเกณฑ์การตรวจสอบความรู้ การวัดและการประเมินผลในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

นวัตกรรมย่อยที่ 1 นวัตกรรมการวัดและการประเมินผลจากการอบรมทฤษฎีเชิงปฏิบัติในสถานประกอบการในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในภาระงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม		
ลักษณะของนวัตกรรม : เน้นการตรวจสอบความรู้ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับทฤษฎีเชิงปฏิบัติในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไว ในภาระงานแต่ละด้านของอุตสาหกรรมโรงแรม		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
	จริง หรือเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในภาระงานของอุตสาหกรรมโรงแรม	
3. เพื่อจัดทำการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว	3.1 สร้างแบบวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ 3.2 ดำเนินการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว 3.3 วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว	3. ร้อยละของคะแนนจากการวัดความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม		
ลักษณะของนวัตกรรม : เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวใน ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
1. เพื่อกำหนดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในภาระงานแต่ละด้านในการสนับสนุนการบริการที่ฉับไวตามที่ได้วางแผน สำหรับการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	1.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงาน ในการพิจารณาทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการอบรมเชิงปฏิบัติการ 1.2 กำหนดทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไวเพื่อใช้ในการวัดและประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ	1. ร้อยละของทักษะและพฤติกรรมในการฝึกใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนในการให้บริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงานในอุตสาหกรรมโรงแรม
2. เพื่อออกแบบวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลาย ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว	2.1 ระดมความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและหัวหน้าภาระงานเกี่ยวกับวิธีการที่เหมาะสมในการวัดทักษะและพฤติกรรม การใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน 2.2 เลือกวิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ที่เหมาะสมในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน 2.3 จัดทำการวัดทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลายในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริการที่ฉับไวในแต่ละภาระงาน	2. วิธีการวัดและเกณฑ์การวัดทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว

<p>นวัตกรรมย่อยที่ 2 นวัตกรรมการวัดและการประเมินผลจากการฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม</p> <p>ลักษณะของนวัตกรรม :</p> <p>เน้นการประเมินพฤติกรรมนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการฝึกภาคปฏิบัติ ในการใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไวใน ตามภาระงานแต่ละด้านในอุตสาหกรรมโรงแรม</p>		
วัตถุประสงค์	แนวทางในการดำเนินการ	ตัวชี้วัด
<p>3. เพื่อจัดทำการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรม ในการใช้ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการที่ฉับไว</p>	<p>3.1 สร้างแบบวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ที่หลากหลายเฉพาะด้านสำหรับซอฟต์แวร์ที่ใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการและภาระงานจริงในสถานประกอบการ</p> <p>3.2 ดำเนินการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p> <p>3.3 วิเคราะห์ผลการวัดและการประเมินผลทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงานที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>	<p>3. ร้อยละของคะแนนจากการวัดทักษะและพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ในแต่ละภาระงาน ที่สนับสนุนการบริการที่ฉับไว</p>

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความร่วมมือการวิจัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ที่ อว ๖๔.๖/๒๒๑๖



คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายพอล ศิริโรจน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัย
๒. แบบประเมินเครื่องมือในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศรีบรรณพิทักษ์ และ อาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษิโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและประเมินเครื่องมือ ในการวิจัย ทั้งนี้สัปดาห์วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๒๒๑๒



คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์มาดา วิชาศิลป์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัย
๒. แบบประเมินเครื่องมือในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และ อาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและประเมินเครื่องมือ ในการวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๒๒๑๔



คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ดร.พิมณฑน์พัทธ์ รอดทุกข์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัย
๒. แบบประเมินเครื่องมือในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และ อาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและประเมินเครื่องมือ ในการวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกกาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๒๒๑๕



คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพักตร์ศิณา วิเชียรวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัย
๒. แบบประเมินเครื่องมือในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และ อาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษิโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและประเมินเครื่องมือ ในการวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกกาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๒๒๑๓



คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ดร.กษิภณ อภิมุขคุณานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบประเมินกรอบแนวคิดการวิจัย
๒. แบบประเมินเครื่องมือในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และ อาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิประเมินกรอบแนวคิดการวิจัยและประเมินเครื่องมือ ในการวิจัย ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าว เพื่อประโยชน์ ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกกาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๕๕

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมกรรมการบริหาร การจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับอาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรม และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ หลักสูตร การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานศึกษาที่มีการจัดโปรแกรม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดี และมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖(๒๗๙๑.๐๔)/๒๓๔๙

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชา
นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมกรบริหาร
การจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว”
โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับอาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรม
และการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร
การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานศึกษาที่มีการจัดโปรแกรม
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดี และมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว
เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติกรแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๔๗

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน คณบดีโรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชา นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมกรรมการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารการจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานศึกษาที่มีการจัดโปรแกรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดี และมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๒๔.๖/๔๔๔๖

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ประธานหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชา
นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมกรรมการบริหาร
การจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว”
โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับประธานหลักสูตรการโรงแรมและ
การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร
การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานศึกษาที่มีการจัดโปรแกรมการ
ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดี และมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว
เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติกรแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com



ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๔๘

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน อาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชา
นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหาร
การจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว”
โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษิโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับอาจารย์ประจำภาควิชาการโรงแรมและ
การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร
การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานศึกษาที่มีการจัดโปรแกรมการ
ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดี และมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว
เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวงงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๔๔

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน คณบดีคณะกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชา
นโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหาร
การจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว”
โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศรีบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษิโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ สาขาการโรงแรมและ
การท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตร
การศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานศึกษาที่มีการจัดโปรแกรมการ
ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ดี และมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว
เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๒๓

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมในเครืออนันตรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการทั่วไป โรงแรมในเครืออนันตรา เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๒๒

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกฝึกอบรมและพัฒนา โรงแรมในเครืออนันตรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกฝึกอบรมและพัฒนา โรงแรมในเครืออนันตรา เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงาน ในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๑

 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชย เสววกาม)
 รองคณบดี
 ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
 เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๒๐

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า โรงแรมโนแควอเนชั่นตรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า โรงแรมโนแควอเนชั่นตรา เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกกาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๒๐

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกบริการห้องพัก โรงแรมในเครืออนันตรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกบริการห้องพัก โรงแรม ในเครืออนันตรา เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อน ประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงาน ในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวงงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๒๙

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมโนแครื่อนันตรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมโนแครื่อนันตรา เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงาน ในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

๐

 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)
 รองคณบดี
 ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
 เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๓๙

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด โรงแรมโนแครื่อนันตรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด โรงแรมโนแครื่อนันตรา เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๒๑



คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมโนแครีอามารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการทั่วไป โรงแรมโนแครีอามารี เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรม โรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติกรแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๓๗

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกฝึกอบรมและพัฒนา โรงแรมในเครืออมารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกฝึกอบรมและพัฒนา โรงแรมในเครืออมารี เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงาน ในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๓๖

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า โรงแรมโนแครีออมารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกบริการส่วนหน้า โรงแรมโนแครีออมารี เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๒๘

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกบริการห้องพัก โรงแรมโนเครืออมารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พฤทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกบริการห้องพัก โรงแรมโนเครืออมารี เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติกรแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๒๖

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมโนแควีออมารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมโนแควีออมารี เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงาน ในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวกงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ที่ อว ๖๔.๖/๔๔๒๔



คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กทม. ๑๐๓๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด โรงแรมในเครืออมารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ด้วย นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์ นิสิตหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อยู่ระหว่างการดำเนินงานวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “นวัตกรรมการบริหารการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรม ตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว” โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.พทุทธ์ ศิริบรรณพิทักษ์ และอาจารย์ ดร.อภิรดี จรรย์รังษีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

การนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับผู้จัดการแผนกการขายและการตลาด โรงแรมในเครืออมารี เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสบการณ์วิชาชีพสำหรับหลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการบริการที่ฉับไว กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาชั้นปีที่ ๔ เพื่อฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยมีการจัดโปรแกรมที่ดีและมีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ทั้งนี้ นิสิตผู้วิจัยจะได้ประสานงาน ในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นิสิตได้ทำการเก็บข้อมูลวิจัยดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย เสวงงาม)

รองคณบดี

ปฏิบัติการแทนคณบดี

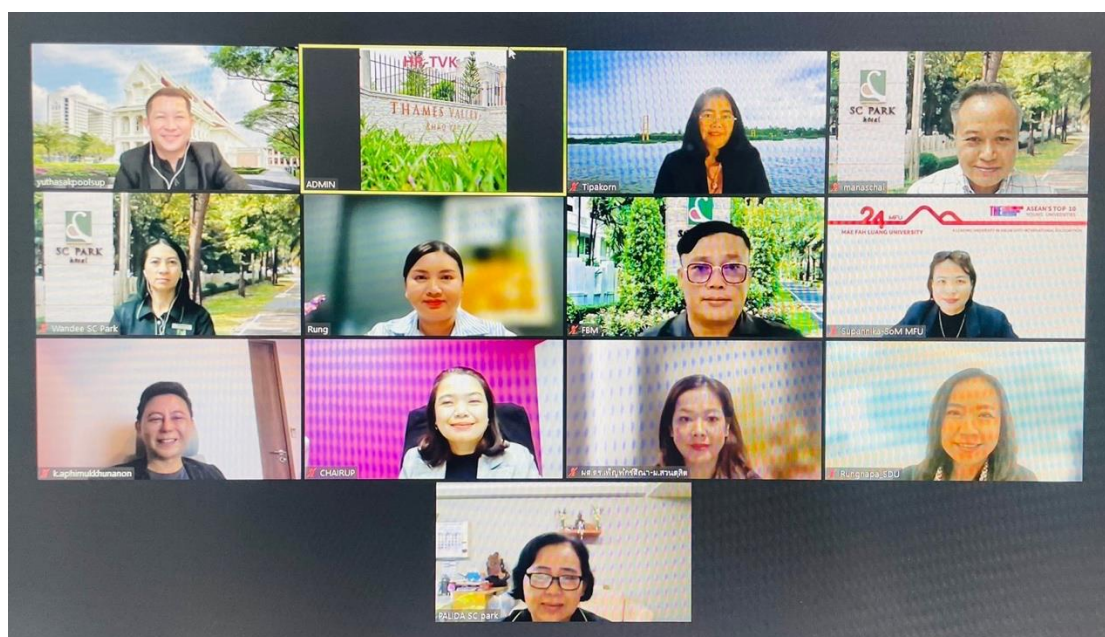
คณะครุศาสตร์ กลุ่มภารกิจบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและวิชาชีพ ฝ่ายวิชาการ
เบอร์โทรศัพท์ผู้วิจัย: ๐๙๐-๑๙๗๒๓๖๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Yuthasakpoolsup@gmail.com

ภาคผนวก จ

ภาพการดำเนินการในการทำ Focus Group

วันที่ 6 ตุลาคม 2566 เวลา 14.00 น.

ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิของสถานศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรวดเร็วจับใจและการใช้ซอฟต์แวร์ และสถานประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรม



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายยุทธศักดิ์ พูลทรัพย์
วัน เดือน ปี เกิด	17 กันยายน 2511
สถานที่เกิด	อุดรธานี
วุฒิการศึกษา	Master Degree (Master of Public Administration Program) National Institute of Development Administration (NIDA) Degree: M.P.A Bachelor Degree (Bachelor of Arts) Major : English (B.A. (English) Ramkhamhaeng University
ที่อยู่ปัจจุบัน	95/125 Private Home Village Panyaindra Road Bangchuen District Klongsamwa Bangkok 10510
ผลงานตีพิมพ์	ความต้องการจำเป็นในการบริหารจัดการจัดประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ หลักสูตรการศึกษาก่อนประจำการในอุตสาหกรรมโรงแรมตามแนวคิดการ บริการที่ฉับไว Journal of Roi Keansarn Academi (E-ISSN 2697-5033, Online) ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม พ.ศ. 2567
รางวัลที่ได้รับ	Leading the Sheraton Culture - Facilitator Service Culture Training Property Service Trainer Starwood Cares Guest Service Program & Star Recovery HR. Advance Certify