



การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

# มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

โดย

นางสาวรัชชนก โสภานพิศ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

โดย

นางสาวรักชนก โสภานพิศ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE DEVELOPMENT OF THE EXPERIENCE READINESS PREPARATION MODEL  
FOR TOURISM MANAGEMENT STUDENTS

By  
Rukchanok Sophapit

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

DOCTOR OF PHILOSOPHY

Department of Curriculum and Instruction

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ” เสนอโดย นางสาวรักชนก โสภพิศ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นิลพันธุ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม ตั้งกะพิภพ
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์  
คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บำรุง ไตรรัตน์)  
...../...../.....

..... กรรมการ  
(เกสัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย สุทธะนันท์)  
...../...../.....

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม ตั้งกะพิภพ )  
...../...../.....

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นิลพันธุ์)  
...../...../.....

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อธิชัยกุล)  
...../...../.....

49253804 : สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน

คำสำคัญ : การพัฒนารูปแบบ / การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ / นักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

รักษนก โสภาศิต : การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ. ดร.มาเรียม นิลพันธุ์, ผศ. ดร.นิคม ตั้งกะทิภพ, รศ. ดร.ราณี อธิชัยกุล.  
360 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 18 คน ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2552 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว กับรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน ANOVA และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้นเรียกว่า EDCATOP<sub>ppp</sub> Model มีองค์ประกอบ คือ หลักการ มุ่งเน้นการพัฒนาให้นักศึกษาให้มีคุณภาพด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ให้มีความสามารถในงานบริการและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนานักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ เทคนิควิธีการเรียนรู้ และการประเมินผล ซึ่งมีขั้นตอนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ในห้องเรียน 4 ชั้น คือ 1) สร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>ppp</sub>) 2) อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion: D<sub>ppp</sub>) 3) สรุป (Conceptualization: C<sub>ppp</sub>) และ 4) ประยุกต์ใช้ (Application: A<sub>ppp</sub>) นอกห้องเรียน 3 ส่วนคือ 1) ศึกษาดูงาน (Study Tour: T<sub>ppp</sub>) 2) สังเกตการณ์ (Observe: O<sub>ppp</sub>) และ 3) ปฏิบัติ (Practice: P<sub>ppp</sub>) และรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพ เท่ากับ 85.93/89.07 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ 80/80 ปรากฏว่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่เตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสูงกว่านักศึกษาที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมในการเตรียมความพร้อมมากที่สุด ในด้าน การฝึกทักษะการปฏิบัติ ฝึกการทำงานกลุ่ม ฝึกการแก้ปัญหา ฝึกการสื่อสาร การจัดเวลาให้เหมาะสมกับกิจกรรมในการเตรียมความพร้อม และจัดกิจกรรมให้สามารถเชื่อมโยงความรู้สู่การปฏิบัติ

ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1. .... 2. .... 3. ....

49253804: MAJOR: CURRICULUM AND INSTRUCTION

KEY WORD: MODEL DEVELOPMENT/ EXPERIENCE READINESS PREPARATION/ TOURISM MANAGEMENT STUDENTS

RUKCHANOK SOPHAPIT: THE DEVELOPMENT OF THE EXPERIENCE READINESS PREPARATION MODEL FOR TOURISM MANAGEMENT STUDENTS: ASST. PROF. MAREAM NILLAPUN, Ed.D., ASST. PROF. NIKOM TANKAPIPOP, Ph.D., ASSOC. PROF. RANEE ESICHAIKUL, D.B.A., 360 pp.

The objectives of this research were: 1) to develop a readiness preparation model for professional experience training for tourism management students; and 2) to evaluate the efficiency and effectiveness of the readiness preparation model for professional experience training. The study sample consisted of 18 second-year tourism management students in the Faculty of Management Sciences, Silpakorn University, in the second semester, academic year 2009. The instruments used were: a readiness preparation model for professional experience training for tourism management students and a normal readiness preparation model for professional experience training; learning management plans; an evaluation form to check for experience training readiness; and a form of structured interview on opinions towards the readiness preparation model for professional experience training. Data were analyzed in terms of percent, average mean, standard deviation. F-test ANOVA and content analysis were also used.

The research results revealed as follows:

1. The readiness preparation model for professional experience training was developed and called EDCATOP<sub>ppp</sub>. The model was composed of principles, objectives, procedures of learning experience management, readiness for experience training, and three characteristics related to students, namely, attitude characteristics, habit characteristics, and the characteristics of knowledge and skills, and learning and evaluation techniques. The procedures of learning experience management inside classroom consisted of 4 steps including: 1) experience development (Experience: E<sub>ppp</sub>); 2) discussion and learning sharing (Discussion: D<sub>ppp</sub>); 3) conclusion (Conceptualization: C<sub>ppp</sub>); and 4) application (Application: A<sub>ppp</sub>). The procedures of learning experience management outside classroom consisted of 3 parts including 1) study tour (Study Tour: T<sub>ppp</sub>); 2) observation (Observe: O<sub>ppp</sub>); and 3) practice (Practice: P<sub>ppp</sub>). The efficiency of the readiness preparation model for professional experience training for tourism management students, was 85.93/89.07, which was higher than the given criteria of 80/80.

2. The experience training of the tourism management students who were prepared by the experience preparation model for tourism management students was higher than that of those prepared by the normal readiness preparation model for professional experience training, and they were significantly different at .05 statistical level.

3. For the opinions of the students towards the readiness preparation model for professional experience training, the students perceived that it was the most suitable to prepare students' readiness in terms of the trainings of practical skills, group working, problem solving, communication training, management of appropriate time for readiness preparation activities, and management of activities properly linking knowledge to practice.

---

Department of Curriculum and Instruction, Graduate School, Silpakorn University, Academic Year 2010  
Student's Signature .....  
Advisors' Signature 1. .... 2. .... 3. ....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว" ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นิลพันธุ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิคม ดังคะพิภพ และรองศาสตราจารย์ ดร.ราณี อิศัยกุล ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและควบคุมวิทยานิพนธ์ที่ทำให้คำปรึกษาแนะนำอย่างยิ่ง ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บำรุง ไตรรัตน์ ประธานกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ และเกสัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย สุทธะนันท์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ รวมทั้งให้ความกระจ่างในเชิงวิชาการ และแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สำลี ทองชิว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริบุญ งามวุฒิเวศย์ รองศาสตราจารย์ลิขิต กาญจนภรณ์ รองศาสตราจารย์สมประสงค์ น่วมบุญลือ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จวบนิษฐ์ ธรรมเมธา ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการพิจารณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร คณาจารย์ และขอขอบคุณนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่อำนวยความสะดวกในการทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทุกท่าน และขอขอบคุณคุณสายชนม์ สัจจานิตย์ ที่ให้ข้อเสนอแนะและการสนับสนุนทุกด้านแก่ผู้วิจัย

ท้ายสุดขอขอบคุณเพื่อนๆ ปริญญาเอก รุ่น 1 สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนทุกคน สำหรับคำแนะนำ กำลังใจ ไม้เท้าและความเอื้ออาทรที่ได้รับตลอดมา และขอขอบพระคุณคุณป้าสุระ คุณแม่ขวัญ สมาชิกครอบครัวโสภณพิศ ทุกคนที่ให้ความรัก ความห่วงใย ให้กำลังใจ และช่วยเหลือสนับสนุนตลอดมา และขอขอบคุณผู้เป็นกำลังใจสำคัญ ที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

## สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....		จ
กิตติกรรมประกาศ.....		ฉ
สารบัญแผนภาพ.....		ญ
สารบัญตาราง .....		ฎ
บทที่		
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
	คำถามการวิจัย .....	14
	วัตถุประสงค์การวิจัย .....	15
	สมมติฐานการวิจัย.....	15
	ขอบเขตของการวิจัย.....	16
	นิยามศัพท์เฉพาะ .....	18
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	21
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ .....	21
	แนวคิดทฤษฎีการพัฒนานักศึกษา .....	29
	แนวคิดเกี่ยวกับการการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ .....	54
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการบริการ .....	65
	หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว .....	107
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	115
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	129
	ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน .....	131
	ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ การกำหนดประชากรที่ทำการศึกษา .....	136



บทที่	หน้า
ขั้นตอนที่ 3 การวิจัยเพื่อทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ.....	149
ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา เพื่อประเมินและปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ .....	155
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	157
ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน .....	157
ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ การกำหนดประชากรที่ทำการศึกษา .....	186
ขั้นตอนที่ 3 การวิจัยเพื่อทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ.....	198
ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา เพื่อประเมินและปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ .....	218
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	227
สรุปผลการวิจัย.....	228
อภิปรายผลการวิจัย.....	229
ข้อเสนอแนะ.....	238
บรรณานุกรม .....	241
ภาคผนวก .....	252
ภาคผนวก ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญ .....	253
ภาคผนวก ข .....	256
ประมวลแผนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	257
แผนการจัดการเรียนรู้แบบ "EDCATOP <sub>ppp</sub> " .....	263
ภาคผนวก ค .....	275
คู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อม .....	276
ตัวอย่างแผนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	289
ภาคผนวก ง .....	292
คู่มือนักศึกษา.....	293
คู่มือสถานประกอบการ .....	317

	หน้า
ภาคผนวก จ เครื่องมือประเมินความสอดคล้อง.....	332
ภาคผนวก ฉ เครื่องมือในการวิจัย.....	336
ประวัติผู้วิจัย .....	360

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	13
2	รูปแบบระบบที่มีลักษณะบางประการของระบบเปิด .....	25
3	วงจรการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ .....	39
4	รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ .....	40
5	แบบจำลองการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ .....	44
6	สรุประบบการสอนเชิงประสบการณ์ต่างประเทศ .....	47
7	เป้าหมายการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์.....	50
8	กระบวนการจัดการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในประเทศไทย.....	51
9	แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารการทำงานเป็นทีมตามแนวความคิดของเบลคและมูตัน	94
10	องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ.....	99
11	ขั้นตอนดำเนินการวิจัยการพัฒนา รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ .....	130
12	รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขา วิชาการจัดการการท่องเที่ยว .....	191
13	ผลการเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม.....	202

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการเชื่อมโยงประเด็นสำคัญของทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเรียนการสอน ทักษะปฏิบัติ .....	89
2	โครงสร้างหลักสูตร .....	109
3	สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล พื้นฐาน .....	134
4	สรุปขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเพื่อพัฒนารูปแบบการ เตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยว.....	147
5	แบบแผนการทดลอง แบบทดสอบก่อน-หลังการทดลอง.....	150
6	สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ขั้นตอนที่ 3 การวิจัยเพื่อทดลองใช้รูปแบบการ เตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการ จัดการการท่องเที่ยว.....	153
7	สรุปการประเมินผลรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว .....	156
8	สรุปผลวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบการเตรียม ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยว.....	159
9	ผลการศึกษารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ .....	167
10	สรุปผลการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์สภาพทั่วไปในการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว.....	173
11	ผลการประเมินรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดย ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน .....	192
12	ผลการประเมินคู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน .....	194
13	ผลการประเมินแผนการจัดการเรียนรู้โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน .....	195
14	ผลการประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบ การณ์วิชาชีพ.....	198

ตารางที่		หน้า
15	แสดงการเปรียบเทียบคะแนนก่อนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม.....	199
16	ผลการเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวตามกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม.....	200
17	ผลการเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และติดตามผลสองเดือน ภาพรวมของกลุ่มทดลอง และ กลุ่มควบคุม .....	201
18	ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการทำงานเป็นทีมก่อนการทดลอง และหลังการ ทดลองของภาพรวม ของกลุ่มทดลอง.....	203
19	ผลจากการประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ .....	205
20	ผลการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานกลุ่มของนักศึกษา .....	206
21	ผลการประเมินผลจากโครงการ.....	208
22	ผลการรายงานตนเองของนักศึกษาจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพในห้องเรียน.....	211
23	ผลการรายงานตนเองของนักศึกษาจากรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบ การณ์วิชาชีพนอกห้องเรียน .....	213
24	ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพที่ต้องการก่อนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	215
25	ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพหลังการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	216
26	ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุง ในขั้นเตรียมการด้านจุดประสงค์การเตรียมความพร้อม .....	219
27	ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุง ในขั้นเตรียมการด้านสื่อและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์.....	220
28	ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลองและสิ่งที่ต้องปรับปรุง ขั้นเตรียมการด้านผู้สอน .....	221
29	ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุง ในขั้นดำเนินการเตรียมความพร้อมในห้องเรียนด้านวิธีสอน .....	221

ตารางที่		หน้า
30	ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลองและสิ่งที่ต้องปรับปรุงใน ชั้นกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	223
31	ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุง ในชั้นกิจกรรมการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ .....	224
32	ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุง ในชั้นประเมินผล.....	225

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

การพัฒนาประเทศไทยตามเจตนารมณ์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ.2552-2559: 15) มุ่งพัฒนาคนไทยให้เป็นคนดี เก่ง และมีความสุข คนดี คือ คนที่ดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพ มีจิตใจที่ดีงาม มีคุณธรรมจริยธรรม มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งด้านจิตใจและพฤติกรรมที่แสดงออก คนเก่ง คือ คนที่มีสมรรถภาพสูงในการดำเนินชีวิต มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดี มีความสามารถด้านใดด้านหนึ่ง หรือรอบด้าน หรือความสามารถพิเศษเฉพาะทาง และคนมีความสุข คือ คนที่มีสุขภาพดีทั้งกายและจิต เป็นคนร่าเริงแจ่มใส ร่างกายแข็งแรง จิตใจเข้มแข็ง มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรักต่อทุกสรรพสิ่ง มีอิสรภาพปลอดพ้นจากการตกเป็นทาสของอบายมุข ได้ทำในสิ่งที่ตนสนใจตามความต้องการ สามารถเรียนรู้ความจริง บรรลุความดี ความงาม มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย และสามารถดำรงชีวิตอย่างพอเพียงร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) ที่มุ่งยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยมีเป้าหมายในการเพิ่ม/เสริมสร้างคุณภาพและศักยภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถ ทักษะการประกอบอาชีพ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต และใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

โครงสร้างทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศในโลกปัจจุบัน แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่คือ ภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคธุรกิจบริการ สำหรับประเทศไทย ภาคธุรกิจบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำลังเติบโตในระบบเศรษฐกิจของไทย โดยมีสัดส่วนเกือบครึ่งหนึ่งของการผลิตโดยรวม และมีส่วนในการสร้างงานถึงร้อยละ 40 ของประเทศ และเป็นธุรกิจที่คนไทยและประเทศไทยมีศักยภาพสูงที่สุดในโลกประเทศหนึ่ง โดยเฉพาะภาคบริการที่ต้องใช้มิตรภาพและบุคลิกภาพสูงมากเช่น หอม พยาบาล พนักงานต้อนรับในโรงแรม และธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสากล

ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา คือการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถเข้าสู่ชีวิตการทำงาน ซึ่งการมีงานทำเป็นเงื่อนไขสำคัญของการพัฒนาประเทศและความสงบสุขของ

สังคม การพัฒนากำลังคนให้มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน มีบทบาทที่เห็นตรงกันว่าแนวทางการจัดการศึกษาซึ่งเน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ จากการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริงเป็นการเตรียมความพร้อมที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้นักศึกษามีเจตคติและมีความพร้อมตรงกับความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษาตามมาตรา 24(3) ที่ระบุให้การจัดการศึกษาทุกระดับต้องจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็นในทุกกลุ่มสาขาวิชาชีพ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้ในสถานศึกษากับการฝึกปฏิบัติงานจริงเต็มเวลา ซึ่งจะช่วยให้ศึกษามีโอกาสในการประยุกต์ความรู้ ทักษะการทำงาน และทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพ ได้รู้จักชีวิตจริงของการทำงานก่อนสำเร็จการศึกษา และเป็นแนวทางที่สำคัญที่ทำให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้ภาคทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้จริง มีความสามารถในการปรับตัว แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานและองค์กร ทำให้มีความพร้อมมากที่สุดเมื่อสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้องค์กรของผู้ใช้บัณฑิตและสถาบันอุดมศึกษายังได้รับประโยชน์ในเชิงความร่วมมือ และการพัฒนาปรับปรุงงานด้านหลักสูตร และองค์ความรู้อีกด้วย

พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ได้พระราชทานแก่ผู้สำเร็จการศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2520 และพระราชทานแก่คณะครูใหญ่โรงเรียน และนักเรียนที่สมควรได้รับพระราชทานรางวัลตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีการศึกษา 2519 ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน พระราชวังดุสิต เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2521 (สำนักงานราชเลขาธิการ 2553)

..... ผู้ไม่มีทฤษฎีเป็นผู้ไม่มีหลักความรู้ ผู้มีทฤษฎีไม่ได้ เพราะไม่มีความรู้เป็นทุนรองสำหรับการทำงาน แต่ผู้ที่มีทฤษฎีที่ไม่หัดปฏิบัติหรือไม่ยอมปฏิบัตินั้น ก็สิ้นทฤษฎีที่ปฏิบัติด้วยไม่ได้ เพราะนักทฤษฎีที่ไม่ยอมปฏิบัติทำให้ตัวเองพร้อมทั้งวิชาความรู้ทั้งหมดเป็นหมันไปไม่ได้ประโยชน์ ไม่เป็นที่ต้องการของใคร ผู้มีความรู้ด้วยใช้ความรู้ทำงานได้จริง ๆ จึงจะเป็นประโยชน์และเป็นที่ต้องการ .....

.....วิชาใดที่เรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติได้ ก็จะต้องให้ผู้เรียนปฏิบัติ เพราะการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์จากการปฏิบัติ จะทำให้รู้จริงและแม่นยำ อาจหยิบยกขึ้นมาใช้ได้เสมอด้วยความชินชานานู ผิดกันโดยตรงข้ามกับการสอนให้รู้โดยมิได้ลงมือปฏิบัติให้เห็นจริง ซึ่งมักจะกลายเป็นการเรียนรู้เพียงให้สอบได้ หรือการเรียนรู้เพื่อนำไปลืมทิ้งเสียโดยมาก.....

จากพระบรมราโชวาทข้างต้นสะท้อนให้เห็นชัดว่า การเรียนรู้ทฤษฎีเป็นสิ่งจำเป็น เพราะเป็นกรอบของแนวความคิดและการปฏิบัติ ความรู้เชิงทฤษฎีเพียงด้านเดียวไม่สามารถเป็น



หลักประกันความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ ผู้ที่มีความรู้เชิงทฤษฎีจะต้องนำทฤษฎีไปทดลองปฏิบัติจนให้เกิดทักษะและความชำนาญ ที่จะช่วยเสริมความรู้เชิงทฤษฎีให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ความรู้ที่ได้รับจึงจะก่อให้เกิดประโยชน์จริงจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของสถาบันการศึกษาจึงต้องตระหนักถึงการจัดการศึกษาให้เหมาะสมกับธรรมชาติการเรียนรู้และสังคมสารสนเทศของโลกไร้พรมแดน เพื่อเป้าหมายในการสร้างและพัฒนากำลังคนที่มีความสามารถที่จะพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมของประเทศให้ก้าวสู่นาคตได้อย่างมั่นคง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้บัญญัติให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งสาระดังกล่าวนำไปสู่การจัดทำพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับแรกของประเทศไทยที่มุ่งหวังจะยกระดับการศึกษาของประเทศให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ คือพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายที่กำหนดให้มีการปฏิรูปการศึกษาอันก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาครั้งสำคัญของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมวดที่ 4 การจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา

3. จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ หรือฝึกปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็นทำเป็น รักการอ่านและเกิดความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง (กระทรวงศึกษาธิการ 2542 : 13)

เห็นได้ว่า การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีสาระที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาครั้งสำคัญของประเทศไทย คือการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยถือว่าการศึกษาดำเนินการจากตัวผู้เรียนเป็นผู้ลงมือกระทำ เน้นความสำคัญของการปฏิบัติ ทดลองเสริมทักษะและประสบการณ์ ซึ่งเป็นการฝึกวิถีคิดที่ทำให้เกิดปัญญานำสู่ความรู้ที่เชื่อมโยงลึกซึ้งเป็นการบูรณาการ สร้างและหลอมรวมความรู้แบบองค์รวมไม่จำกัดอยู่ภายในวิชา กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่ช่วยให้ผู้เรียนตื่นตัวและมีความสุขกับการเรียนรู้ สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549) ซึ่งมีเป้าหมายในการพัฒนาคนให้เป็นคนดี คนเก่งอยู่ร่วมในสังคมได้อย่างมีความสุข สร้างองค์ความรู้ให้เป็นที่พึ่งพาได้ รวมทั้งสร้างชุมชนให้มีความเข้มแข็งยั่งยืน ดังนั้นจุดมุ่งหมายสูงสุดของการพัฒนาอุดมศึกษา คือการทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทย เป็นการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคน ชุมชนเป็นศูนย์กลางมีคุณภาพทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นภาพอนาคตคนไทยที่พึงประสงค์ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา,กระทรวงศึกษาธิการ 2552: 125-126) คือ เป็นคนไทยที่มีความรับผิดชอบ มีคุณภาพ รู้จริง รู้กว้าง รู้ภาษา รู้เทคโนโลยี รู้รักษาสุขภาพและมีคุณธรรม มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายจิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม มีความรู้และทักษะ มีความสามารถในการวิเคราะห์ มีความขยันหมั่นเพียร ซื่อสัตย์ สุจริต มีวินัย อดทนและมุ่งมั่นในการทำงาน มีความสามัคคี รักใคร่กลมเกลียว เอื้ออาทรและเกื้อกูลกันและกัน ดำรงตนตามครรลองของศาสนา รู้จักแสวงหาความรู้และรักการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความสามารถในการจัดการตนเองและปรับตัวในการดำเนินชีวิตในยุคโลกาภิวัตน์ มีวิสัยทัศน์และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ในการผลิตบัณฑิตของคณะวิทยาการจัดการก็ได้ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติอันเป็นที่คาดหวังในความสามารถและความสมบูรณ์แบบของบัณฑิตเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงกำหนดเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตโดยปลูกฝังให้บัณฑิตมีความพร้อมทางด้านสติปัญญา ความรอบรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเหมาะสม ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม มีบุคลิกภาพและความสง่างามในตนเอง มุ่งมั่นในการใช้ความรู้แห่งตนเพื่อพัฒนาตนเอง สังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวมอย่างสม่ำเสมอ (คณะวิทยาการจัดการ 2545: 2)

คุณลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีประกอบด้วย คุณลักษณะพื้นฐานจำเป็น 5 ประการ กับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 6 ประการเฉพาะของสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของสังคมและตลาดแรงงาน (กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย 2548 : 100, กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม 2553 : 1) ดังนี้

1. มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก
3. มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ
4. มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

5. มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม

6. มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

แนวคิดพื้นฐานและความต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะสอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ และตรงต่อความต้องการและความจำเป็นของงาน พร้อมทั้งจะทำงานได้ในสภาพของการเปลี่ยนแปลง โดยมีความรู้พื้นฐานที่ครบถ้วน รอบด้าน เพียงพอ และนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริงนี้ เกิดจากกลุ่มผู้ต้องการใช้บัณฑิตเป็นหลักสำคัญ โดยเฉพาะในกลุ่มของนักธุรกิจและอุตสาหกรรมที่คาดหวังว่าบัณฑิตเมื่อจบออกไปแล้วจะสามารถทำงานได้ และถ้าทำได้ทันทีจะยิ่งมีคุณค่ายิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องปรับตัวเป็น เตรียมตัวตามความต้องการใหม่ๆ ในภาวะของงานที่ต้องการความรู้ใหม่ๆ และมีการแข่งขันสูง

การดำเนินงานส่งเสริมสหกิจศึกษา (2551-2555) พอสรุปได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นกับสถาบันอุดมศึกษาโดยองค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้วิพากษ์ถึงสถาบันอุดมศึกษาว่าไม่สามารถผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการได้ โดยประเด็นหลัก คือ ขาดแรงงานที่มีทักษะทางอาชีพ ขาดการเชื่อมโยง หรือความสัมพันธ์เชิงดีระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรผู้ใช้บัณฑิต เช่น นักศึกษาไม่มีความอดทน ขาดทักษะการบริการ และขาดทักษะในการสื่อสาร จึงควรปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การสอนเป็นเน้นฝึกให้นักศึกษามีความสามารถในการปรับตัวและเรียนรู้สังคมการทำงาน ประกอบกับการที่ประเทศต่างๆ ได้พัฒนาไปสู่เศรษฐกิจบนพื้นฐานของความรู้ (Knowledge-based Economy) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ประชากรถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมการแข่งขันในศตวรรษที่ 21 นี้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของประชากรในชาติเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงต้องพัฒนาการผลิตบัณฑิตรุ่นใหม่ให้มีศักยภาพที่เป็นสากล (Global Competency) และสนับสนุนให้มีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้ทางทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้จริง มีความสามารถในการปรับตัว แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน และองค์กรจึงทำให้บัณฑิตมีความพร้อมในการทำงานมากที่สุดเมื่อสำเร็จการศึกษา (แผนการดำเนินงานส่งเสริมสหกิจศึกษา 2551-2555 : 30,39)

ผลการประเมินหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต ฉบับปี พ.ศ. 2545 สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยรวมพบว่า คุณลักษณะบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงาน เกี่ยวกับความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ การคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม การปรับตัวให้เข้ากับ

การเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยี ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และความใฝ่รู้ต่องานที่ทำ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน (สายชนม์ สัจจานิตย์ และคณะ 2549 : 89) และจากรายงานการติดตามบัณฑิตของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีข้อเสนอแนะจากบัณฑิต และนายจ้างว่า ควรมีการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ควรเน้นการฝึกปฏิบัติจริงควบคู่การเรียนภาคทฤษฎีให้มากเพื่อช่วยให้นักศึกษามีทักษะการทำงานดีขึ้น สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ในการทำงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความอดทนต่อปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ทั้งนี้ควรเพิ่มชั่วโมงการฝึกงานโดยเฉพาะสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว อีกทั้งควรมีการฝึกภาษาอังกฤษ ภาษาที่สอง และภาษาที่สาม อาทิ จีน เกาหลี ญี่ปุ่น เป็นต้น ด้านคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการทำงาน เช่น โปรแกรมการจองตั๋วเครื่องบิน โปรแกรมการจองที่พัก เป็นต้น การจัดบันทึกรายงาน การนำเสนองาน การพูดในที่ประชุม การวางแผนการทำงาน การบริหารเวลา การทำงานเป็นทีม และการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม อีกด้วย (สายชนม์ สัจจานิตย์ และคณะ 2550 : 58)

ผลการสัมภาษณ์อดีตหัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (วาระแต่งตั้ง 2550) สรุปได้ว่าเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมุ่งเน้นให้สามารถประกอบอาชีพอิสระได้ในระดับหนึ่ง มีความรู้ความสามารถทางธุรกิจขั้นพื้นฐาน รวมทั้งมีความสามารถในการร่วมปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจเอกชนได้เป็นอย่างดี คำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คำนึงถึงคุณภาพชีวิตและคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ และฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการจริง ทั้งนี้ การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาบรรยาย และการจัดการศึกษานอกสถานที่ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้นักศึกษามีทักษะการบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (วาระแต่งตั้ง 2551-ปัจจุบัน) พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ขาดทักษะการบริการในสถานประกอบการจริง ได้แก่ การขาดทักษะในการบริการด้านโรงแรม ห้องอาหาร การบริการนักท่องเที่ยว ทักษะการใช้ภาษาการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม ขาดความอดทนในการทำงาน ไม่สามารถวางแผนการทำงานได้ ขาดทักษะรวบรวมวิเคราะห์และสรุปข้อมูล การเขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทักษะดังกล่าวได้สอดแทรกอยู่ในรายวิชาต่างๆ ในหลักสูตรแต่ไม่ได้เน้นให้นักศึกษาเข้าใจและเชื่อมโยงความรู้สู่การปฏิบัติ จึงทำให้นักศึกษาออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ไม่เต็มศักยภาพ และยังไม่มีรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เป็นระบบ ที่จะเน้นให้นักศึกษาเกิดคุณลักษณะ

ความเป็นนักบริการมืออาชีพได้ (ผลการสัมภาษณ์หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ 2551, 2552)

และผลการสัมภาษณ์อาจารย์ และนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร สรุปได้ว่า การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพของนักศึกษาในชั้นปีที่ 2 และ 3 สาขาวิชาได้จัดให้มีการเตรียมความพร้อมก่อนออก ฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นโครงการเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ การฝึกทำธุรกิจทัวร์ จำลอง การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการฝึกใช้เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ เมื่อนักศึกษาได้ออก ฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการจริง ทำให้นักศึกษาต้องใช้เวลาประมาณ 2-3 สัปดาห์ หรือ อาจมากกว่านั้นในการที่จะเชื่อมโยงความรู้ ทฤษฎี และทักษะที่ได้เรียนในรายวิชาต่างๆ และการ เตรียมความพร้อมต่างๆ มาปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง หรือต้องให้เจ้าของสถาน ประกอบการ หรือพี่เลี้ยงมาอบรมแนะนำให้ทำให้ออกใช้เวลาในการเชื่อมโยงความรู้สู่การ ปฏิบัติงานนาน และยังเห็นได้ว่าคณะฯ ยังไม่มีรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพที่เป็นระบบการเตรียมความพร้อมยังไม่เน้นให้นักศึกษาตระหนักถึงความรู้ ความเข้าใจใน การทำงานบริการ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ นอกจากนี้จากผลการสัมภาษณ์นักศึกษา ยังพบอีกว่า นักศึกษา ต้องการให้มีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาปลาย ซึ่งเป็นภาคที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียนรายวิชาฝึกงาน 1 และมีตารางเวลาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในวันพฤหัสบดี คาบที่ 4 - 6 ทุกสัปดาห์ จำนวน 15 สัปดาห์ น่าจะเป็นช่วงที่เหมาะสมสำหรับการ เตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยเน้นให้มีการจัดกิจกรรม เนื้อหาสาระในการ เตรียมความพร้อมให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจใน 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ทำให้นักศึกษาจะได้นำความรู้ และความเข้าใจในงานบริการ อีกทั้งยังมีการเตรียมตัวและการปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการ เพื่อจะได้ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องไปสร้างความหนักใจ และภาระงานเพิ่มให้กับสถานประกอบการ อีกด้วย (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2551 และวันที่ 10 พฤศจิกายน 2552)

สรุปผลจากการประเมินหลักสูตรระดับปริญญาบัณฑิต ฉบับปี พ.ศ. 2545 ผลจากรายงานการติดตามบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และผลการสัมภาษณ์ข้างต้น รวมทั้ง จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิเฉพาะสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว แผนการจัดกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์วิชาชีพต่าง ๆ ของสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่จัดให้กับนักศึกษา พบว่า

รูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ สาขาวิชาได้จัดเป็นโครงการต่างๆ ได้แก่ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่างๆ การทักษะการใช้เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ และการพัฒนาบุคลิกภาพเกี่ยวกับการแต่งกาย แต่งหน้า การนั่ง การยืน การไหว้ แต่สาขาวิชายังไม่มีรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่เน้นให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ยังไม่สนองต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิเฉพาะของสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม อีกทั้งยังไม่ตรงกับความต้องการของสังคมและสถานประกอบการ ประกอบกับผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความรู้ความสามารถพื้นฐานด้านความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในงานบริการ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือคุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 กิ่งหนึ่งมีคะแนนต่ำกว่า เกณฑ์ที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดประเมินผลและผู้ทรงคุณวุฒิสาขาท่องเที่ยวกำหนดไว้ที่ระดับ 3.50

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในคณะวิทยาการจัดการ และเกี่ยวข้องกับพัฒนา นักศึกษาให้มีคุณภาพตามนโยบายของคณะวิชา และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวโดยตรง อีกทั้งยังเห็นถึงความสำคัญในการที่จะพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย ในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้มีการเรียน โดยนักศึกษาเป็นผู้นำความรู้ สร้างความรู้ด้วยตนเอง สามารถบูรณาการกิจกรรมในและนอกห้องเรียน เชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติจริง นักศึกษา เรียนรู้จากการได้รับประสบการณ์ แล้วแสวงหาคำตอบจากแหล่งความรู้ต่างๆ จากการค้นคว้า การทดลองการปฏิบัติ การสอบถามผู้รู้ จากการวิเคราะห์สิ่งที่ได้รับรู้นำมาแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อน รับข้อมูลยืนยันความถูกต้องจากอาจารย์ และสรุปเป็นองค์ความรู้เพื่อนำไปประยุกต์ความรู้ ไปใช้ในสถานการณ์อื่นๆ ต่อไปได้ ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สามารถช่วยให้การเรียนการสอนมีความหลากหลายมากขึ้นและช่วยให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจ และให้เห็นความสัมพันธ์ของกระบวนการบริการ การฝึกทักษะ การบริการ ทักษะการปฏิบัติงานบริการ ฝึกการเป็นผู้นำ ผู้ตาม ความมีวินัย ความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลา ฝึกการวิเคราะห์แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีม ฝึกทักษะการสื่อสาร ฝึกความอดทน และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีคุณลักษณะ



ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นไปตามคุณลักษณะบัณฑิตเฉพาะสาขาวิชาชีพที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาการพัฒนาารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ (Keeves 1988) แนวคิด ทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (David Kolb 1984) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Vygotsky 1986) และการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง (ทิสนา เขมมณี 2550) ทฤษฎีการพัฒนาการศึกษาของซิคเคอริง (Chickering 1969 ; Chickering and Resser 1993) แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2548 ; สหกิจศึกษา 2551) ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ (Daine and Caine 1991; Driver and Bell 1986 ; Devries 1992 ; Hoy and Miskel 2001) แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการบริการ (Laurence Stevens 1979 ; สมิต สัจฉกร 2545 ; สมชาติ กิจยรรยง 2546) มาประยุกต์เพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการ และการเรียนรู้ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษามีได้จำกัดขอบเขตอยู่ในห้องสี่เหลี่ยมเท่านั้น ผู้เรียนสามารถจะเรียนรู้สาระและกระบวนการเรียนในการเรียนรู้จากสื่อและสิ่งแวดล้อมทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย และจะต้องสามารถเชื่อมโยงการเรียนในชั้นเรียนและการเรียนนอกชั้นเรียนมาประยุกต์ปฏิบัติได้จริง รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ อาศัยหลักการเรียนรู้ที่ว่า การเรียนรู้ที่ดีมาจากการปฏิบัติ ลงมือกระทำจริงของผู้เรียน และในขณะเดียวกันการปฏิบัติก็จะทำให้เกิดประสบการณ์ใหม่/องค์ความรู้ใหม่ การเรียนรู้แบบเป็นกลุ่มซึ่งมีปฏิสัมพันธ์และสะท้อนประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (David Kolb 1984 ; Vygotsky 1986 ; ทิสนา เขมมณี 2550) ในห้องเรียนประกอบด้วย 4 ขั้นคือ

1. สร้างประสบการณ์ (Experience) นักศึกษาลงมือปฏิบัติจากการปฏิบัติกิจกรรมเป็นขั้นตอนการเข้าไปมีส่วนร่วมและรับรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ ผู้เรียนจะได้รับประสบการณ์หรือสร้างประสบการณ์ให้มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมหรือคนอื่นๆ ผู้เรียนลงมือปฏิบัติหรือทำกิจกรรมจากสภาพจริง

2. อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Discussion) นักศึกษานำความรู้ที่ได้รับจากขั้นที่ 1 โดยการฝึกความสามารถในการสังเกตประสบการณ์ที่ได้รับอย่างรอบคอบ ฝึกการสังเกตอย่างไตร่ตรอง โดยการจำแนกประสบการณ์หาแก่นของเรื่อง ค้นหาคำสำคัญเป็นขั้นตอนการนำเสนอและแลกเปลี่ยนประสบการณ์โดยใช้การพูดและการเขียน

3. สรุป (Conceptualization) เป็นการนำประสบการณ์ที่ได้รับประสบการณ์ได้มาสรุปเป็นแนวคิดหรือทฤษฎีของตนเอง โดยเขียนในรูปของกฎ หรือหลักการ หรือข้อคำตอบ

4. ประยุกต์ใช้ (Application) เป็นการนำแนวคิดหรือทฤษฎีไปใช้ในการตัดสินใจ หรือการแก้ปัญหา หรือการประยุกต์แนวคิดโดยการลงมือปฏิบัติจริง เช่น การทำโครงการ กิจกรรมผลิตเครื่องมือและสื่อที่ใช้ได้จริง

และนอกห้องเรียน ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ศึกษาดูงาน (Study Tour) นักศึกษาได้ศึกษาดูงานในสถานประกอบการ
2. สังเกตการณ์ (Observe) นักศึกษาเข้าสังเกตการณ์ในหน่วยงานที่ฝึกประสบการณ์
3. ฝึกปฏิบัติ (Practice) นักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และศึกษาสภาพความเป็นจริงและความต้องการจำเป็นในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคือ คุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำงานด้านบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม (Lawrence Stevens 1979 ; สมชาติ กิจจรยง 2546 : 125) สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ 1) คุณสมบัติด้านทัศนคติ ได้แก่ ความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ ความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเอง 2) คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย ได้แก่ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ เสียสละ มีวัฒนธรรม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และเป็นแบบอย่างที่ดีขององค์กรและสังคม 3) คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติ ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการแก้ปัญหา ตลอดจนมีความรู้ตามวิชาชีพของตน สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์และประเมินผล สามารถปฏิบัติงานได้ตามอาชีพ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย สรุปได้ดังนี้

หลักเกณฑ์การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ควรคำนึงถึงการให้โอกาสผู้เรียนได้ใช้การสืบเสาะแสวงหาการเรียนรู้ การค้นพบตนเอง การบูรณาการ และการถ่ายโยงความรู้สู่การปฏิบัติ

จุดมุ่งหมายในการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง มุ่งเน้นการจัดประสบการณ์ให้กับผู้เรียน ในการเลือกปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ พัฒนา เพื่อศึกษาจะต้องสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้บูรณาการตนเอง ลักษณะสำคัญของหลักสูตรต้องเป็นไปตามความสนใจของผู้เรียน ใช้วิธีการแก้ปัญหาเป็นหลักใหญ่ในการเรียนการสอน ขั้นตอนการสอนมีความต่อเนื่องและเป็นไปตามลำดับ มีลักษณะบูรณาการ เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้บรรลุความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้สึกนึกคิดทางบวกเกี่ยวกับตนเอง เปิดกว้างเพื่อ



รับรู้ประสบการณ์จากบุคคลอื่น สามารถแสดงความรู้สึกกับบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมความเป็นอิสระเพราะเป็นตัวของตัวเอง โดยสร้างโอกาสให้แต่ละบุคคลพัฒนาศักยภาพของตนเอง ให้ไกลที่สุด ตามความสามารถที่แท้จริง เน้นการมีส่วนร่วม เน้นการทำงานเป็นกลุ่ม และเน้นการฝึกปฏิบัติ รวมทั้งให้ความสำคัญกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้น

สำหรับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้น อาศัยหลักการของการให้นักศึกษาเรียนรู้จากการกระทำของตนเอง หรือการฝึกปฏิบัติ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ด้านทักษะการปฏิบัติ นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงทฤษฎีกับการปฏิบัติจริง กระบวนการที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4 ชั้น คือ 1) การสร้างประสบการณ์จากการปฏิบัติกิจกรรม 2) การอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ 3) การสรุป และ 4) การประยุกต์ใช้ วิธีพัฒนาและเทคนิคการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มี 2 รูปแบบ คือ การสอนในชั้นเรียน เช่น การสาธิต การอภิปรายกลุ่ม กรณีศึกษาในชั้นเรียน และการสอนนอกชั้นเรียน เช่น การศึกษางาน การสังเกตการณ์ การวิจัย การฝึกปฏิบัติภาคสนาม และการทำโครงการเป็นกลุ่ม เป็นต้น โดยผู้เรียนต้องสามารถเชื่อมโยงการเรียนรู้ในชั้นเรียนกับการเรียนรู้นอกชั้นเรียน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และเน้นการบูรณาการ สำหรับ 3 คุณสมบัตินี้ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัตินี้ด้านความรู้และทักษะ โดยเฉพาะทักษะการปฏิบัติ ทักษะการทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ด้านการประเมินผลมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาเกี่ยวกับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัตินี้ด้านความรู้และทักษะ จึงมีวิธีประเมินทั้งด้านกระบวนการ และผลผลิต ด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น และการประเมินผลงานที่แสดงถึงความสามารถในการเชื่อมโยงทฤษฎีจากการเรียนมาสู่การลงมือปฏิบัติของนักศึกษา

การประเมินและวัดผลการเรียนการสอน จึงต้องมีการประเมินทั้งกระบวนการหรือวิธีดำเนินงาน และผลงานหรือผลผลิตที่ผู้เรียนนำเสนอโดยใช้เทคนิคการประเมินทั้งการประเมินจากสภาพจริง การประเมินการสอนภาคปฏิบัติ โดยใช้เทคนิคการประเมินหลายรูปแบบ เช่น การสังเกตแบบทดสอบ การปฏิบัติ การสัมภาษณ์ผู้เรียนเป็นกลุ่ม การประเมินโดยตนเอง และสถานประกอบการ

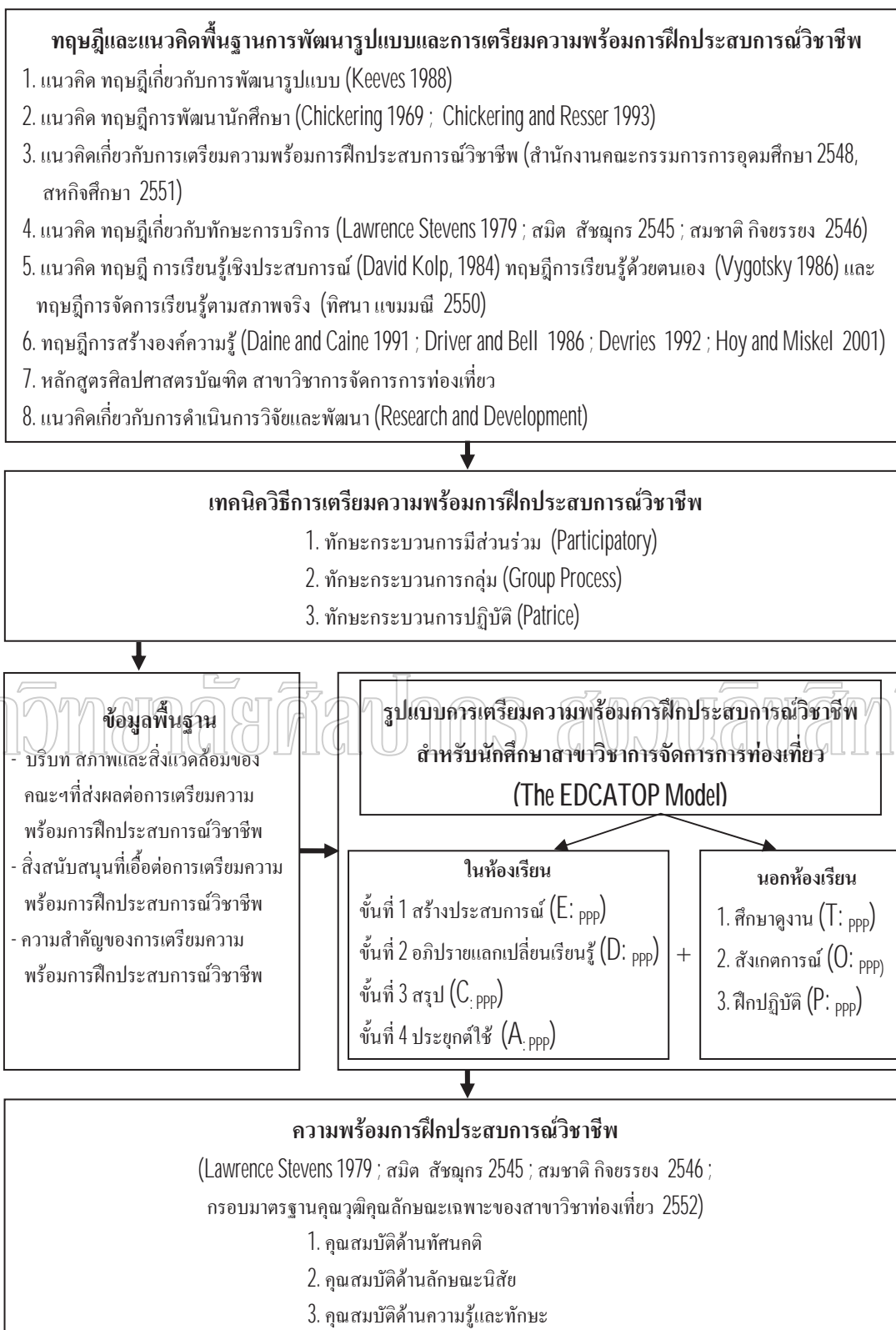
ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนา ขึ้นช่วยให้นักศึกษามี 3 คุณสมบัติ 3 คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัตินี้ด้านความรู้และทักษะ อีกทั้งมีคุณลักษณะความเป็นเลิศในการทำงาน

บริการ รวมทั้งได้อุปกรณ์ประกอบของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การวิจัยเชิงทดลอง เป็นกระบวนการค้นหาความรู้ความจริงโดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์แบบหนึ่ง ซึ่งศึกษาความเปลี่ยนแปลงของตัวแปรในการทดลองที่เกิดขึ้นในภายใต้เงื่อนไขหรือสถานการณ์ที่ได้รับความควบคุมอย่างรัดกุม เพื่อศึกษาว่าเงื่อนไขหรือสถานการณ์ที่จัดขึ้นนั้นเป็นสาเหตุที่แท้จริงของตัวแปรที่เปลี่ยนแปลงไประหว่างปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสภาพปกติ กับที่เกิดขึ้นในสภาพที่ได้รับการควบคุมตามเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นความจริงต่างๆ สามารถนำไปใช้ในการอธิบาย ทำนาย และควบคุมได้ สำหรับด้านกระบวนการวิจัยของการวิจัยและพัฒนา มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis : Research) ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนารูปแบบ (Design and Development : Development) ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบ (Implement : Research) และขั้นตอนที่ 4 ประเมินผล ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบ (Evaluation : Development) (Watson 2010)

ดังนั้นสรุปได้ว่า การศึกษา เรื่อง การพัฒนารูปการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ใช้แนวคิดการดำเนินการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) กึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Designs) มาดำเนินการวิจัยโดยการศึกษาวิจัยทั้งเชิงปริมาณ (Quantitative Methods) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) เป็นการผสมผสานกระบวนการวิจัย เนื่องจากตัวแปรความรู้ความสามารถในการเสริมสร้างทักษะการบริการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จำเป็นต้องอาศัยทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติ การทดสอบ และการสังเกตพฤติกรรม (มาเรียม นิลพันธุ์ 2552: 38-39) เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างชัดเจน จึงต้องอาศัยข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบแผนการวิจัยกำหนดกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทดสอบก่อน-หลังและติดตามหลังเสร็จสิ้นสองเดือนตามที่กำหนด (Nonequivalent Pretest Posttest Control Group Design) (John W. Creswell 2003 : 169)

จากแนวคิด ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวได้ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### คำถามการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการวิจัยเพื่อตอบคำถามของการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีอะไร และเป็นอย่างไร
2. รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีองค์ประกอบ กระบวนการอย่างไร และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 หรือไม่
3. รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ย่อยต่อไปนี้
  - 3.1 การเปรียบเทียบผลการประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และติดตามผลสองเดือนในการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นอย่างไร
  - 3.2 การเปรียบเทียบผลการทดสอบอรรถิพผลของค่าเฉลี่ยของความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีต่อค่าเฉลี่ยของความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นอย่างไร
  - 3.3 การประเมินผลการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานกลุ่มของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นอย่างไร
  - 3.4 การประเมินผลโครงการของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นอย่างไร
  - 3.5 การประเมินผลรายงานตนเองของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นอย่างไร
  - 3.6 ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับใด และเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ย่อย ดังนี้

2.1 เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลัง การทดลอง และติดตามผลสองเดือนในการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ

2.2 เพื่อเปรียบเทียบผลการทดสอบอรรถิพผลของค่าเฉลี่ยของความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีต่อค่าเฉลี่ย ของความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.3 เพื่อประเมินผลการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานกลุ่มของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.4 เพื่อประเมินผลโครงการงานของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.5 เพื่อประเมินผลรายงานตนเองของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.6 เพื่อประเมินผลความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

### สมมติฐานการวิจัย

การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในครั้งนี้ ผู้วิจัย ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขา วิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

2. ความรู้ ความเข้าใจ ในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับการเตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสูงกว่านักศึกษาที่ได้รับการเตรียมความพร้อมแบบปกติ

3. พฤติกรรมของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสูงกว่านักศึกษาที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ

4. ความรู้ ความเข้าใจ ในการทำโครงการของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสูงกว่านักศึกษาที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ

5. การรายงานตนเองของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสูงกว่านักศึกษาที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ

6. นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากขึ้น ไปทุกด้าน

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำกัดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยสำหรับศึกษาข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมโดยทำการสำรวจสภาพการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คือนักศึกษาชั้นปีที่ 2 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 120 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง โดยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้นจะใช้เฉพาะกลุ่มทดลอง เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ และเพื่อเตรียมการเป็นนักบริการมืออาชีพ สำหรับการให้บริการที่เป็นเลิศตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสถานประกอบการ รวมทั้งการดำเนินงานทำในอนาคตด้วย

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 จำนวน 120 คน ผู้วิจัยได้ทดสอบความรู้ในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตามแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พบว่า มีนักศึกษาจำนวนถึงหนึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่ระดับ 3.50 เป็นเกณฑ์ที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผลและอาจารย์ผู้สอนด้านการท่องเที่ยวร่วมกันกำหนดขึ้น และ

ผู้วิจัยให้นักศึกษาที่มีคะแนนทดสอบความรู้ต่ำกว่า 3.50 อาสาสมัครเข้าร่วมในรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างในการทดลองตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้น จำนวน 18 คน และกลุ่มที่ได้รับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแบบปกติ จำนวน 18 คน

3. สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เนื่องจากเป็นคณะวิชาใหม่ ยังไม่มีรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เป็นระบบ และเน้นในการเตรียมความพร้อมเพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ และผลจากการสนทนากลุ่มของผู้ประกอบการที่ต้องการให้คณะวิชาเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาตระหนักรู้และรักในอาชีพงานบริการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ ประกอบกับผู้วิจัยเป็นบุคลากรในคณะวิชาที่ทำวิจัยจึงมีความเข้าใจปรากฏการณ์ในสนามที่ศึกษาเป็นอย่างดี รวมทั้งได้รับความร่วมมือท่านคณบดี ผู้บริหารสาขาวิชา และคณาจารย์จากสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เจ้าหน้าที่ของคณะฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยเรื่องนี้ สาเหตุอีกประการหนึ่งที่ผู้วิจัยเลือกทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 เนื่องจากนักศึกษายังไม่เคยได้เรียนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพการท่องเที่ยวน หรืองานบริการอื่นๆ หรือถ้าเรียนก็เป็นเพียงรายวิชาด้านการสื่อสารเบื้องต้น

ทั้งนี้ ในภาคการศึกษาปลาย ของชั้นปีที่ 2 นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวลงทะเบียนในรายวิชาฝึกงาน 1 และต้องออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาคการศึกษาฤดูร้อน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์อาจารย์ในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวได้ให้ความคิดเห็นว่านักศึกษาที่ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีความเหมาะสมและสมควรที่จะต้องมีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ เพื่อให้นักศึกษาจะได้มีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

#### 4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

4.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ รูปแบบการเตรียมความพร้อมจำแนกเป็น 2 แบบ คือ

4.1.1 รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้น

4.1.2 รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแบบปกติ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย



4.2.1 ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย 3 คุณสมบัติ คือ

1. คุณสมบัติด้านทัศนคติ
2. คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย
3. คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ

4.2.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

### 5. ระยะเวลา

ระยะเวลาของการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เริ่มในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 ระหว่างวันที่ 18 ธันวาคม 2552 ถึงวันที่ 1 มีนาคม 2553 รวม 16 สัปดาห์ และหลังเสร็จสิ้นสองเดือนจากการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การเตรียมความพร้อม หมายถึง การดำเนินการเตรียมตัวนักศึกษาให้พร้อมก่อนที่จะออกไปฝึกประสบการณ์ภายนอกสถานศึกษา โดยเป็นผู้ที่มีสภาวะสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย อารมณ์จิตใจ สังคม และสติปัญญา มีความสามารถที่จะเรียนรู้และทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล โดยผ่านการฝึกฝนและการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า

2. การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง กระบวนการดำเนินการให้นักศึกษาได้มีโอกาสบูรณาการความรู้ภาคทฤษฎีไปใช้ในสถานประกอบการจริง สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ เพื่อที่จะนำไปสู่การฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การดำเนินการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ เพื่อให้ศึกษามีความพร้อมในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการทำงานบริการ

4. รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามหลักการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริงเพื่อนำมาจัดกิจกรรม เนื้อหาสาระ โครงการ ในชั่วโมงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ก่อนออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการจริง เพื่อเสริมสร้างให้นักศึกษามีความพร้อมในการฝึก



ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (EDCATOP<sub>PPP</sub> Model) โดยแบ่งเป็นการเตรียมความพร้อมในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ดังนี้ ในห้องเรียน (EDCA<sub>PPP</sub>) ประกอบด้วย 1) ขั้นสร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>PPP</sub>) เพื่อให้ นักศึกษาลงมือปฏิบัติกิจกรรมให้มีความรู้ความเข้าใจความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion: D<sub>PPP</sub>) เป็นขั้นตอนที่นักศึกษานำความรู้ความเข้าใจ ในขั้นที่ 1 สะท้อน เค้าแลกเปลี่ยนประสบการณ์หน้าชั้นเรียน 3) ขั้นสรุป (Conceptualization: C<sub>PPP</sub>) เป็นขั้นที่ นักศึกษาร่วมกันสรุปประสบการณ์เดิมสู่ประสบการณ์ใหม่/ความรู้ใหม่ 4) ขั้นประยุกต์ใช้ (Application: A<sub>PPP</sub>) ขั้นนี้นักศึกษาทำความเข้าใจ และสามารถอ้างอิงความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไป ประยุกต์ใช้ในกิจกรรมหรือสถานการณ์อื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับนอกห้องเรียน (TOP<sub>PPP</sub>) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ศึกษาดูงาน (Study Tour: T<sub>PPP</sub>) นักศึกษาศึกษางานบริการใน สถานประกอบการ 2) สังเกตการณ์ (Observe: O<sub>PPP</sub>) นักศึกษาสังเกตการณ์งานบริการในสถาน ประกอบการ 3) ฝึกปฏิบัติ (Practice: P<sub>PPP</sub>) นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการตาม ความเหมาะสมหรือตามหลักสูตรของสาขาวิชา เทคนิคการเรียนรู้ในและนอกห้องเรียน (PPP) ได้แก่ ทักษะกระบวนการมีส่วนร่วม (Participation: P) ทักษะกระบวนการกลุ่ม (Group Process: P) และทักษะการปฏิบัติ (Practice: P)

5. ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง ระดับสมรรถนะของนักศึกษาที่ แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจในคุณลักษณะของการเป็นผู้ให้บริการ สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ 1) คุณสมบัติด้านทัศนคติ 2) คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และ 3) คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ

6. คุณสมบัติด้านทัศนคติ หมายถึง ระดับสมรรถนะของนักศึกษาที่แสดงออกถึง ความรู้ ความเข้าใจต่องานบริการ เห็นความสำคัญของงานบริการท่องเที่ยว ความรู้สึกภาคภูมิใจ ในงานบริการ มีความมั่นใจในความรู้ความสามารถในงานบริการของตนเอง

7. คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย หมายถึง ระดับสมรรถนะของนักศึกษาที่แสดงออกถึง ความรู้ความเข้าใจสอดคล้องกับการแสดงออกต่องานบริการ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกถึง ความกระตือรือร้น ความเห็นอกเห็นใจ ความอดทน มีความยืดหยุ่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ ความกล้าหาญ มีความตื่นตัว มีความรอบรู้สถานการณ์ รอบด้านอยู่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปรับตัว ปรับอารมณ์ มีอารมณ์ขัน มีวินัยในตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีเหตุผล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ มีใจคอหนักแน่น สุขุม รอบคอบ ไม่หุนเหิน มีความจริงใจเปิดเผย เป็นคนตรง ปรับตัวเข้ากับทุกคนได้ มีความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อองค์กรและสังคม

8. คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ หมายถึง ระดับสมรรถนะของนักศึกษาที่แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจต่องานบริการ หรือพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้ในรูปแบบการท่องเที่ยว ความรู้ด้านการใช้ภาษา ทักษะการปฏิบัติงาน ได้แก่ การค้นคว้า การรวบรวมข้อมูล การวางแผน และการประเมินผล ตลอดจนการบริการที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและโรงแรม ทักษะการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม เจตคติในการทำงานเป็นทีม กระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม และความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม

9. อาจารย์นิเทศ หมายถึง ผู้สอนหรือคณะกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ หรือคณะกรรมการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่ทำหน้าที่ติดตาม ดูแล แนะนำ ให้คำปรึกษา และประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาตามระเบียบการวัดและประเมินผล

10. ผู้ควบคุมการฝึกงาน หมายถึง เจ้าของสถานประกอบการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้กำกับดูแลนักศึกษาทั้งด้านความประพฤติและด้านการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ตลอดระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านงานบริการ

11. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกรู้สึกของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เกี่ยวกับกิจกรรมในการเตรียมความพร้อม บรรยากาศในการเตรียมความพร้อม ระยะเวลาในการเตรียมความพร้อม และการประเมินผลในการเตรียมความพร้อม

12. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 ปีการศึกษา 2552 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีและรูปแบบการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ
2. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนานักศึกษา
3. แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการบริการ
5. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ

### ความหมายของรูปแบบ

รูปแบบ (Model) ลองแมน (Longman 2000 : 1058) ให้ความหมายของรูปแบบตามพจนานุกรม Contemporary English ไว้ดังนี้ 1) เป็นสิ่งย่อส่วนของของจริง ตรงกับภาษาไทยที่ว่าแบบจำลอง 2) เป็นสิ่งของหรือคนก็นำมาใช้เป็นแบบอย่าง เช่น ครูต้นแบบ นักเดินแบบ เป็นต้น หรือคำในภาษาไทยอีกคำหนึ่งคือ “แบบจำลอง” หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง เป็นวิธีการถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจและจินตนาการของบุคคลที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราวใดๆ ให้ปรากฏโดยใช้การสื่อสารในลักษณะต่างๆ เช่น ภาพวาด ภาพเหมือน แผนภูมิ แผนผังต่อเนื่อง หรือสมการคณิตศาสตร์ให้สามารถเข้าใจได้ง่ายและสามารถเสนอเรื่องราวหรือประเด็นต่างๆ ได้อย่างกระชับ (ไพรัช ฤทธิชัยผาด 2544 : 32) ในขณะที่วิลเลอร์ (Willer 1967: 15) กล่าวว่า รูปแบบเป็นการสร้างความคิดรวบยอดของชุดปรากฏการณ์ด้วยวิธีการของเหตุผลที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในนิยาม ความสัมพันธ์และข้อเสนอ ของระบบรูปร่างที่เกี่ยวข้อง บาร์โดและฮาร์ทแมน (Bardo and Hartman 1982 : 132-161) ได้ขยายความหมายของรูปแบบว่ารูปแบบเป็นอะไรบางอย่างที่เราพัฒนาขึ้นเพื่อบรรยายคุณลักษณะที่สำคัญๆ ของปรากฏการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ รูปแบบจึงไม่ใช่การ

บรรยาย หรืออธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดทุกแง่มุม ส่วนการที่จะระบุว่ารูปแบบหนึ่งๆ จะต้องมียุทธศาสตร์เพียงใดจึงจะเหมาะสม และรูปแบบนั้นๆ ควรมียุทธศาสตร์ประกอบอะไรบ้าง ไม่ได้มีข้อกำหนดตายตัว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์แต่ละอย่าง และวัตถุประสงค์ของผู้สร้างรูปแบบที่ต้องการจะอธิบายปรากฏการณ์นั้นๆ อย่างไร สอดคล้องกับราช (Raj 1996 : 45) ได้ให้ความหมายไว้ 2 ความหมาย ได้แก่ 1) รูปย่อของความจริง ของปรากฏการณ์ ซึ่งแสดงด้วยข้อความ จำนวน หรือภาพ โดยการลดทอนเวลาและเทศะทำให้เข้าใจความจริงของปรากฏการณ์ได้ดียิ่งขึ้น และ 2) รูปแบบเป็นตัวแทนของการใช้ความคิดของโปรแกรมที่จะกำหนดเฉพาะ สโตนเนอร์และเวนเกิล (Stoner and Wankel 1987 : 12) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง การจำลองความจริงของปรากฏการณ์ทำให้เราเข้าใจความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนของปรากฏการณ์นั้นง่ายขึ้น ส่วนบุญชม ศรีสะอาด กล่าวว่า รูปแบบ (Model) หมายถึง โครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่แสดงขั้นตอนการทำงานเป็นโฟลว์ชาร์ท (flow chart) สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ปรากฏในธรรมชาติ หรือระบบต่างๆ ที่อธิบายลำดับขั้นตอนขององค์ประกอบหรือกิจกรรมในระบบ และกู๊ด (Good 1973 : 945) กล่าวว่า รูปแบบตามพจนานุกรมให้ความหมายไว้ คือ 1) เป็นแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างซ้ำ 2) เป็นตัวอย่างเพื่อการลอกเลียนแบบ 3) เป็นแผนภูมิหรือรูปสามมิติซึ่งเป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 4) เป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งรวมกันเป็นตัวประกอบและเป็นสัญลักษณ์ทางสังคม อาจเขียนออกมาเป็นสูตรทางคณิตศาสตร์ หรือบรรยายเป็นภาษาก็ได้ ทิศนา แจมมณี (2551 : 1) ให้ความหมายรูปแบบ หมายถึง ตัวแทนที่สร้างขึ้นเพื่ออธิบายพฤติกรรมของลักษณะบางประการของสิ่งที่เป็นจริงอย่างหนึ่ง หรือเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการหาความรู้ ความเข้าใจปรากฏการณ์ เช่นเดียวกับ ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (2522 : 22-23) ใช้คำว่า แบบจำลอง (Model) เท่ากับการย่อหรือเลียนแบบความสัมพันธ์ที่ปรากฏอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริงของปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการจัดระบบความคิดในเรื่องนั้นให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นและเป็นระเบียบ ส่วน บุญชม ศรีสะอาด (2533 : 19) ให้ความหมาย รูปแบบว่าเป็นโครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่มีในปรากฏการณ์ธรรมชาติหรือในระบบต่าง ๆ เป็นต้น

ทั้งนี้ นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ให้ความเห็นมี 4 ลักษณะ กล่าวคือ

1. รูปแบบ หมายถึง รูปแบบของจริง รูปแบบที่เป็นแบบอย่าง และแบบจำลองที่เหมือนของจริงทุกอย่าง แต่มีขนาดเล็กลงหรือใหญ่ขึ้นกว่าปกติ นักวิชาการที่ให้ความหมายของรูปแบบในลักษณะนี้ เช่น Good (1973 : 945) พจนานุกรมของ Webster (1983) บุญชม ศรีสะอาด (2533 : 19) และถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์ (2540 : 20)

2. รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่แสดงโครงสร้างของความเกี่ยวข้องระหว่างชุดของปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ หรือองค์ประกอบที่สำคัญในเชิงความสัมพันธ์หรือเหตุผลซึ่งกันและกันเพื่อช่วยให้เข้าใจข้อเท็จจริงหรือปรากฏการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ นักวิชาการที่ให้ความหมายของรูปแบบในลักษณะนี้ ได้แก่ Willer (1967 : 15) Good (1973 : 945) Bardo และ Hartman (1982 : 131-161) Keeves (1988) บุญชม ศรีสะอาด (2533 : 19) และอุทุมพร จามรมาน (2541 : 27-28)

3. รูปแบบ หมายถึง ลักษณะที่พึงปรารถนาซึ่งมีลักษณะเป็นอุดมคติ หรือเกิดได้ยากในโลกของความเป็นจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งที่เราอยากได้กับความสามารถที่จะหาสิ่งที่ต้องการนั้นแตกต่างกันมาก เช่น เมืองในอุดมคติ นักวิชาการที่ให้ความหมายของรูปแบบในลักษณะนี้ ได้แก่ ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์ (2540 : 20)

4. รูปแบบ หมายถึง ชุดของทฤษฎีที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) แล้ว สามารถระบุและพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยวิธีการทางคณิตศาสตร์หรือทางสถิติได้ด้วย นักวิชาการที่ให้ความหมายของรูปแบบในลักษณะนี้ ได้แก่ Willer (1976: 15) และถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์ (2540 : 20)

สรุปได้ว่ารูปแบบ หมายถึง การจำลองภาพในอุดมคติของสภาพความเป็นจริงที่นำไปสู่การอธิบายคุณลักษณะสำคัญของปรากฏการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ไม่มีองค์ประกอบตายตัว หรือรายละเอียดทุกแง่มุมโดยผ่านกระบวนการทดสอบอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความแม่นยำและเชื่อถือได้ ดังเช่น รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือองค์ประกอบในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรเพื่อให้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ต่อไปด้วย

### ประเภทของรูปแบบ

เควี (Keeves 1988 : 561-565) ได้จัดประเภทของรูปแบบ ตามลักษณะที่ปรากฏเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. แบบหุ่นจำลองเชิงเทียบเคียง (Analog Models) หมายถึง วิธีการจำลองจากของจริงหรือคล้ายกับของจริง อาจมีขนาดแตกต่างจากขนาดจริงไปบ้าง เช่น หุ่นจำลองรถยนต์ หุ่นจำลองเครื่องบิน เป็นต้น ส่วนใหญ่จะมีลักษณะเชิงกายภาพ จุดอ่อนที่พบ คือ ไม่สามารถระบุความสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบภายในแบบจำลองได้ชัดเจน

2. รูปแบบที่ใช้ภาษาอธิบาย (Semantic Models) ในบางครั้ง เรียกว่ารูปแบบเชิงข้อความ หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น รูปแบบเกี่ยวกับ เจตคติ รูปแบบเกี่ยวกับผลการเรียนแบบต่างๆ จุดอ่อนของรูปแบบนี้ คือขาดความชัดเจน ยกแก่การทดสอบโครงสร้างของรูปแบบ

3. รูปแบบที่ใช้แผนภูมิ (Schematic Models) หมายถึง รูปแบบที่ใช้แผนภาพหรือแผนภูมิ (Diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่มีผลต่อกัน เช่น การเขียนรูปแบบโครงสร้างขององค์กรการบริหารงาน เป็นต้น

4. รูปแบบทางคณิตศาสตร์ (Mathematic Models) หมายถึง รูปแบบที่แสดงออกในรูปของสูตรหรือสมการทางคณิตศาสตร์จึงมักเรียกรูปแบบนี้ว่า รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ โดยเริ่มนำมาใช้ในช่วงปี ค.ศ.1960 ในสาขาวิชาการวัดผลการศึกษา ต่อมาได้ขยายผลไปใช้ด้านการวิจัยทางการศึกษาและสาขาวิชาอื่นๆ เพราะสามารถทดสอบสมมติฐานและนำไปสู่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงในเรื่องนั้นๆ ได้

5. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Models) หมายถึง รูปแบบที่อยู่ในระดับสูงโดยมีตัวแปรแต่ละตัว แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับตัวแปรอื่นๆ ซึ่งมี 2 ลักษณะคือ

5.1 Recursive Models หมายถึง รูปแบบแสดงความสัมพันธ์ของสาเหตุหรือตัวแปรอื่นที่มีเส้นโยงที่มีทิศทางของการเป็นสาเหตุไปในทางเดียวหรือไม่มีความสัมพันธ์ย้อนกลับ

5.2 Non-Recursive Models หมายถึง รูปแบบแสดงความสัมพันธ์ของสาเหตุแบบเส้นคู่ระหว่างตัวแปร โดยทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรหนึ่งอาจเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลของตัวแปรอื่นๆ ภายในรูปแบบนั้น คือ ความสัมพันธ์ทั้งไปและย้อนกลับได้

นอกจากนี้ สไตเนอร์ (Steiner 1988 : 108) จำแนกรูปแบบออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รูปแบบเชิงปฏิบัติ (Practical Model or Model-of) รูปแบบประเภทนี้เป็นรูปแบบจำลองทางกายภาพ เช่น แบบจำลองรถยนต์ เครื่องบิน ภาพจำลอง เป็นต้น

2. รูปแบบเชิงทฤษฎี (Theoretical Model of Model-for) เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นจากกรอบความคิดที่มีทฤษฎีเป็นพื้นฐาน ตัวทฤษฎีเองไม่ใช่รูปแบบหรือแบบจำลองแต่เป็นตัวช่วยให้เกิดรูปแบบที่มีโครงสร้างต่างๆ ที่สัมพันธ์กัน

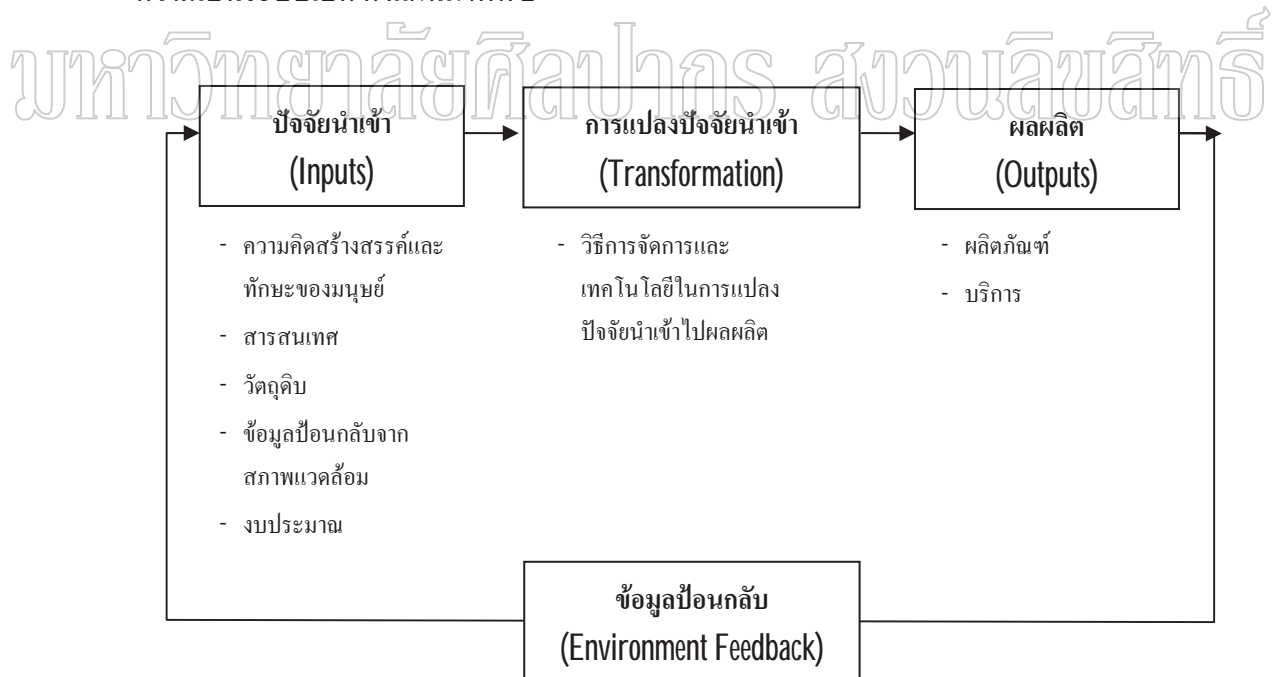
สรุปได้ว่า ประเภทของรูปแบบตามแนวคิดของคีวี (Keeves 1988 : 561-565) และ สไตเนอร์ (Steiner 1988 : 108) นั้น ผู้วิจัยนำมาเป็นแนวคิดในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในเชิงเหตุและผลและผสมผสานกันระหว่างเชิงปฏิบัติและเชิง

ทฤษฎี แสดงให้เห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงที่มีทิศทางเพื่อนำไปสู่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงในเรื่องนั้นๆ ได้

### องค์ประกอบของรูปแบบ

Bardo และ Hartman (1982 : 70) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของรูปแบบไว้ว่า การที่จะระบุรูปแบบหนึ่งจะต้องประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อยเพียงใดจึงจะเหมาะสม และรูปแบบนั้นควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง ไม่ได้มีข้อกำหนดที่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรากฏการณ์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น

รูปแบบระบบที่มีลักษณะบางประการของระบบเปิด (Ivancevich et.al 1989) เป็นรูปแบบที่แสดงถึงองค์ประกอบย่อยของระบบ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต และ 4) ข้อมูลป้อนกลับจากสภาพแวดล้อม การพิจารณารูปแบบในลักษณะนี้ ถือว่าผลผลิตของระบบเกิดจากการที่มีปัจจัยนำเข้าส่งผ่านกระบวนการซึ่งจะทำให้เกิดผลผลิตขึ้น และให้ความสนใจกับข้อมูลป้อนกลับจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งแสดงถึงการเริ่มมีลักษณะของความเป็นระบบเปิด ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 รูปแบบระบบที่มีลักษณะบางประการของระบบเปิด (Ivancevich, et.al. 1989)

ที่มา : Ivancevich,J.M.,et.al.Management : Principles and Functions.p.16 4 th ed. Boston, MA : Richard D.Trwin,Inc.,1989.



จากเอกสารเกี่ยวกับองค์ประกอบของรูปแบบสรุปได้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบที่เป็นระบบเปิดประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต และ 4) ข้อมูลป้อนกลับจากสภาพแวดล้อม เป็นระบบสามารถพิจารณาตรวจสอบได้ สามารถพิจารณาถึงสิ่งต่างๆ ซึ่งถ้านำรูปแบบของระบบเปิดไปใช้กับการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาจะสามารถพัฒนา นักศึกษาได้ โดยมีการกำหนดสิ่งต่างๆ ได้ครบถ้วน และสามารถปรับกระบวนการ กิจกรรม เนื้อหาสาระ การวัดและประเมินผลได้ตลอดเวลา

### ลักษณะของรูปแบบที่ดี

เควี (Keeves 1988 : 560) กล่าวว่าไว้ว่า รูปแบบที่ใช้ประโยชน์ได้ ควรจะมีข้อกำหนด (Requirement) 4 ประการ คือ

1. รูปแบบ ควรประกอบด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (Structural Relationship) มากกว่าความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกันแบบรวม (Associative Relationship)
2. รูปแบบ ควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นซึ่งสามารถถูกตรวจสอบได้โดยการสังเกต ซึ่งเป็นไปได้ที่จะทดสอบรูปแบบพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์ได้
3. รูปแบบ ควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา ดังนั้น นอกจากรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ ควรใช้อธิบายปรากฏการณ์ได้ด้วย
4. รูปแบบ ควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่ ซึ่งเป็นการขยายในเรื่องที่กำลังศึกษา

สรุปได้ว่า ลักษณะของรูปแบบที่ดีสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต้องประกอบด้วย ความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้างมากกว่าความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกันแบบรวม ใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่เกิดขึ้นสามารถตรวจสอบได้ด้วยการสังเกต ต้องระบุกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ต้องการศึกษา และเป็นเครื่องมือในการสร้างแนวคิดใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่กำลังศึกษาใหม่ได้ ซึ่งรูปแบบการเตรียมความพร้อมก็ถือเป็นรูปแบบที่มีลักษณะที่สามารถเชื่อมโยงความรู้เดิมของนักศึกษามานบูรณาการกับความรู้ใหม่ โดยใช้การอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยืนยันความมั่นใจ พร้อมกับสรุปเป็นความรู้ใหม่ได้ และเชื่อมโยงอ้างอิงไปสู่การนำไปปรับใช้ในสถานการณ์ใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว



### การตรวจสอบรูปแบบ

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการสร้างรูปแบบก็เพื่อทดสอบ หรือตรวจสอบรูปแบบนั้นด้วย ข้อมูลเชิงประจักษ์ การตรวจสอบรูปแบบมีหลายวิธีซึ่งอาจใช้การวิเคราะห์จากหลักฐานเชิงคุณลักษณะ (Qualitative) และเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยการตรวจสอบรูปแบบจากหลักฐานเชิงคุณลักษณะอาจใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ ส่วนการตรวจสอบรูปแบบจากหลักฐานเชิงปริมาณใช้เทคนิคทางสถิติ ซึ่งการตรวจสอบรูปแบบควรตรวจสอบคุณลักษณะ 2 อย่าง (สุเทพ บุญเดิม 2549 : 30-31) คือ

1. การตรวจสอบความมากน้อยของความสัมพันธ์ความเกี่ยวข้องและเหตุผลระหว่างตัวแปร
2. การประมาณค่าพารามิเตอร์ของความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งการประมาณค่านี้สามารถประมาณข้ามกาลเวลา (Across Time) กลุ่มตัวอย่าง (Samples) หรือสถานที่ได้ (Sites) หรืออ้างอิงจากกลุ่มตัวอย่างไปหาประชากรก็ได้ โดยผลการตรวจสอบนำไปสู่คำตอบ 2 ข้อ คือ

2.1 การสร้างรูปแบบใหม่ หรือ

2.2 การปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบเดิม

อีสนอร์ (Eisner 1976 : 78) ได้เสนอแนวคิดการตรวจสอบโดยการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในบางเรื่องที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเชื่อว่าการรับรู้ที่เท่ากันนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รู้ และได้เสนอแนวคิดการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิไว้ ดังนี้

1. การประเมินโดยแนวทางนี้ได้เน้นผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามรูปแบบของการประเมิน แบบของเป้าหมาย (Goal-Based Model) การตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องตามรูปแบบการประเมินแบบสนองตอบ (Responsive Model) หรือกระบวนการตัดสินใจ (Decision Making Model) อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเป็นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่นำมาพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจจะผสมผสานปัจจัยในการพิจารณาต่างๆ เข้าด้วยกัน ตามวิจารณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพประสิทธิภาพ หรือความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน

2. เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialization) ในเรื่องที่จะประเมิน โดยพัฒนามาจากรูปแบบการวิจารณ์งานศิลป์ (Art Criticism) ที่มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้ง และต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้นิพนธ์ เนื่องจากเป็นการวัดคุณค่าไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใดๆ ได้ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง ต่อมาได้มีการนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ในทางการศึกษาระดับสูง ในวงการการศึกษาขั้นพื้นฐานมากขึ้น ในสาขา

เฉพาะที่ต้องอาศัยผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นจริงๆ มาเป็นผู้ประเมินผล ทั้งนี้เพราะองค์ความรู้เฉพาะสาขานั้น ผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริงๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

3. เป็นรูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมิน โดยให้ความเชื่อถือกับผู้ทรงคุณวุฒิที่เที่ยงธรรมและมีคุณพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่างๆ นั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิเอง

4. เป็นรูปแบบที่ยอมให้ความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตาม อรรถาศัย และความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่พิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ เก็บรวบรวม การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ ทั้งนี้ การเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นที่สถานภาพทางวิชาชีพ ประสบการณ์ และการเป็นที่เชื่อถือ (High Credit) ของวิชาชีพนั้นเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า การตรวจสอบรูปแบบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือการตรวจสอบด้วยการวิเคราะห์จากหลักฐานเชิงคุณลักษณะและเชิงคุณภาพ โดยใช้ผู้รู้หรือผู้ทรงคุณวุฒิ หรือการใช้วิธีการตรวจสอบเชิงความสัมพันธ์ที่มีความเกี่ยวข้อง และเหตุผลระหว่างตัวแปร การประมาณค่าพารามิเตอร์ของความสัมพันธ์ของตัวแปร ซึ่งนำไปสู่คำตอบ คือ การสร้างรูปแบบใหม่ หรือการปรับปรุง/พัฒนารูปแบบเดิม

จากเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบตามความหมายของรูปแบบ ประเภทของรูปแบบ องค์ประกอบของรูปแบบ ลักษณะของรูปแบบที่ดี และการตรวจสอบรูปแบบ สรุปได้ว่า รูปแบบเป็นการจำลองสภาพในอุดมคติของสภาพความเป็นจริงที่นำไปสู่การอธิบายคุณลักษณะสำคัญของสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ไม่มีองค์ประกอบตายตัว หรือรายละเอียดทุกแง่มุมโดยผ่านกระบวนการทดสอบอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความแม่นยำและเชื่อถือได้ ดังนั้นการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หรือองค์ประกอบในการจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีองค์ประกอบที่สัมพันธ์และเชื่อมโยงกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาทั้งในและนอกห้องเรียน มีการติดตามตรวจสอบที่สามารถใช้เป็นระบบตรวจสอบได้ มีความยืดหยุ่นตามสภาพการณ์ที่ปรากฏ เพื่อนำไปสู่การพัฒนานักศึกษาให้มีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

## 2. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนานักศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนานักศึกษามีหลายแนวคิดและทฤษฎี แต่ละทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้ในการพัฒนานักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ในที่นี้จะขอนำเสนอทฤษฎีการพัฒนานักศึกษาของซิกเคอริง (Chickering's Theory of Student Development) ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของไวท้อตสกี (Vedeboncoeur 1997 : 27 citing Vygotsky 1986 : ) และทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง ทิศนา ขัมมณี (2550 : 133-137) แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสอนเชิงประสบการณ์ ของเดวิด คอลป์ (David Kolb 1984) รายงานกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

### 1. ทฤษฎีการพัฒนานักศึกษาของซิกเคอริง (Chickering's Theory of Student Development)

ทฤษฎีการพัฒนานักศึกษาของซิกเคอริง (Chickering 1969 ; Chickering and Komives 1996 : 168-169) เป็นทฤษฎีที่เน้นการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลในช่วงอายุ 17-25 ปี โดยซิกเคอริงได้ทำการศึกษาพัฒนาการของนักศึกษาชายและหญิงจากสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลมาเป็นเวลากว่า 20 ปี จึงได้เสนอผลงานวิจัยและเขียนทฤษฎีเพื่อพัฒนานักศึกษาขึ้น ในปี ค.ศ.1969 ค.ศ.1972 และปรับปรุงเพิ่มเติม ใน ค.ศ.1996 มีประเด็นที่สำคัญ คือ การพัฒนาการของบุคคล เกิดขึ้นได้ตลอดชีวิต โดยแต่ละช่วงจะมีการพัฒนาที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพบางลักษณะ เช่น ช่วงอายุ 18-23 ปี มีความเหมาะสมกับการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านความสามารถ การควบคุมอารมณ์ของตนเอง และความเป็นตัวของตัวเอง และการพัฒนาดังกล่าวใช้ระยะเวลา 1-5 ปี จึงจะบรรลุผล ขณะเดียวกันผลของการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลอาจเกิดขึ้นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นได้รับ และผลของการพัฒนาในขั้นก่อนจะมีอิทธิพลต่อการพัฒนาในขั้นหลัง นอกจากนี้การพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่พัฒนาขึ้นในช่วงอายุหนึ่งแล้ว อาจเกิดขึ้นในช่วงหลังของชีวิตได้อีก ดังนั้นการพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่บรรลุผลในช่วงแรก อาจพัฒนาให้บรรลุได้ในช่วงหลัง สำหรับการพัฒนานักศึกษาตามทฤษฎีการพัฒนานักศึกษาของซิกเคอริง พบว่า เมื่อนักศึกษาได้เข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาแล้ว นักศึกษาจะมีการพัฒนาศักยภาพได้ถึง 7 ด้าน ดังนี้

1. การพัฒนาความสามารถ (Developing Competence) ประกอบด้วย การพัฒนาความสามารถในด้านสติปัญญา ที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระที่เป็นนามธรรม ความสวยงาม การรวบรวมความคิด การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์ ที่เกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของตนเอง การพัฒนาความสามารถด้านร่างกายและการใช้มือ เป็นความสามารถในการใช้พลังกายและพลังใจในการออกแบบและการสร้างสิ่งที่เป็นรูปธรรมในการดำรงชีวิต การพัฒนาความสามารถในด้านสังคม

เป็นความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยนักศึกษาสามารถพัฒนาความสามารถดังกล่าวจากสมรรถภาพต่ำไปสู่สมรรถภาพที่สูงขึ้น

2. การพัฒนาการควบคุมอารมณ์ (Managing Emotions) เป็นการทำความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง การปรับและการควบคุมอารมณ์ โดยการพัฒนาจากการระงับอารมณ์ไม่ได้ การแสดงออกทางอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม จนกระทั่งพัฒนาไปสู่การควบคุมอารมณ์ได้ และแสดงออกอย่างเหมาะสมและรู้กาลเทศะในการแสดงอารมณ์

3. การพัฒนาความเป็นอิสระสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Moving Through Autonomy Toward Interdependence) เป็นการพัฒนาความเป็นตัวของตัวเองจากวัยเด็ก ส่วัยรุ่นและส่วัยผู้ใหญ่ โดยการพัฒนาจากความไม่เชื่อมั่นในตนเอง หรือความเป็นอิสระไม่ขึ้นกับใคร ไม่พึ่งพาผู้อื่น ไปสู่การพัฒนาเป็นผู้มีความมั่นใจในตนเอง มองชีวิตที่กว้างออกไปสู่ชุมชนและสังคมตลอดจนตระหนักและยอมรับความสำคัญในการพึ่งพาผู้อื่น

4. การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอย่างมีวุฒิภาวะ (Developing Mature Interpersonal Relations) เป็นการพัฒนาความอดกลั้น การยอมรับนับถือบุคคลที่มีความแตกต่างกันกับตนเอง ทั้งในด้านภูมิหลัง อุปนิสัย ค่านิยม และเชื้อชาติ โดยการพัฒนาจากการขาดความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล ขาดความอดทน ไม่มีมิตรภาพที่ยั่งยืน ไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ถาวรระหว่างบุคคล มีความเข้าใจ มีความอดทน ยอมรับความแตกต่าง และมีความผูกพันกับเพื่อนคนรัก และเพื่อนร่วมงาน

5. การสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง (Establishing Identity) เป็นการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกายในช่วงวัยรุ่นสู่ผู้ใหญ่ตอนต้น เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเองเกี่ยวกับลักษณะท่าทาง และการแสดงบทบาทให้สอดคล้องกับเพศของตน พัฒนาการความสนใจในด้านอาชีพ การดำรงชีวิตที่เหมาะสมกับตนเอง โดยการพัฒนาจากการไม่มีความแน่ชัดในตนเองไม่พอใจในรูปร่าง บุคลิกภาพของตนเองไปสู่การรู้จักตนเอง ยอมรับตนเอง มั่นใจในตนเองมากขึ้น

6. การพัฒนาเป้าหมาย (Developing Purpose) เป็นความสามารถในการบูรณาการเป้าหมายในด้านอาชีพ งานอดิเรก การวางแผนในการดำรงชีวิต โดยการพัฒนาจากความสนใจที่แคบๆ กระจัดกระจาย ไม่มั่นใจในอาชีพ ไปสู่การมีเป้าหมายชีวิตของตนเองที่ชัดเจน

7. การพัฒนาบูรณาการของชีวิต (Developing Integrity) เป็นการพัฒนาตนเองให้สามารถควบคุมพฤติกรรมของตน มีความเชื่อในตนเอง มีความพึงพอใจในชีวิตของตนเอง มีค่านิยมที่ดีต่อความเป็นมนุษย์ โดยการพัฒนาจากความคิดที่ตายตัว ไม่แจ่มแจ้งในความเชื่อของตัวเอง สนใจแต่ตนเอง จนกระทั่งพัฒนาความเป็นคนที่แจ่มชัด ยอมรับและเคารพความคิดของผู้อื่นมั่นคงในค่านิยมของตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

สรุปได้ว่า ชิคเคอริง (Chickering 1969 ; Chickering and Resser 1993 : 168-169) เป็น การมุ่งพัฒนานักศึกษาเมื่อเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งเน้นบุคลิกภาพ 7 ด้าน ได้แก่ 1) การ พัฒนาความสามารถ (Developing Competence) 2) การพัฒนาการควบคุมอารมณ์ (Managing Emotions) 3) การพัฒนาความเป็นอิสระสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Moving Through Autonomy Toward Interdependence) 4) การพัฒนาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลอย่างมีวุฒิภาวะ (Developing Mature Interpersonal Relations) 5) การสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง (Establishing Identity) 6) การ พัฒนาเป้าหมาย (Developing Purpose) 7) การพัฒนาบูรณาการของชีวิต (Developing Integrity) และการพัฒนาความสามารถด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์สังคม การสื่อสาร การพึ่งตนเองและการ พึ่งพาคนอื่น ความอดทน สร้างความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น มีอิสระในการพัฒนาตนเอง ยอมรับ ความแตกต่างระหว่างบุคคล ตลอดจนสามารถสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตน รวมทั้งการเคารพความคิด ของผู้อื่น มั่นคงในค่านิยมของตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

## 2. ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง Vygotsky (Vadeboncoeur 1997 : 27 citing Vygotsky

1986 : ) มาจากแนวคิดทฤษฎีของการสร้างความรู้ใหม่ด้วยตนเอง ตามปรัชญาสร้างสรรค์ความรู้ นิยม (Constructivism) เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่มีพื้นฐานทางจิตวิทยา ปรัชญา และมานุษยวิทยา โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากจิตวิทยาด้านปัญญา (Cognitive psychology) โดยเชื่อว่าความรู้ไม่ได้มาจากการค้นพบภายนอกหรือสิ่งแวดลอมแต่เป็นความรู้ที่มนุษย์สร้างขึ้นภายในจิตใจ

แนวคิดทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเองของ Vygotsky มีความเชื่อว่าการพัฒนาตนเอง ของบุคคลมีอิทธิพลมาจากบริบททางสังคม สิ่งแวดลอมและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งจะส่งผล ต่อวิธีการหาความรู้ในการเรียน เช่นพัฒนาการด้านภาษาเป็นการเรียนรู้จากบุคคลรอบข้างและ การ ติดต่อสื่อสารในสถาบัน ซึ่งจะส่งผลต่อวิธีการหาความรู้ในการเรียน พัฒนาการด้านสติ ปัญญาของ มนุษย์เป็นการเชื่อมโยงความรู้จากสังคมสู่บุคคล แนวคิดของ Vygotsky สรุปว่า การเรียนรู้เป็น กิจกรรมทางสังคมที่ผู้เรียนสร้างความรู้ ความเข้าใจของตนเอง ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก การจัดการจัดสิ่งแวดลอมที่มีความหมายและสามารถนำความรู้ออกไปใช้ประโยชน์ได้

### ความหมายของการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การจัดการเรียนการสอนทุกระดับมุ่งปลูกฝังคุณลักษณะให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วย ตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมของโลกไร้พรมแดน ผู้เรียนต้องรู้วิธีเรียนเพื่อพร้อมที่จะ เรียนรู้ความรู้ที่เพิ่มอย่างไร้พรมแดนในยุคปัจจุบันและอนาคต ซึ่งเป็นการปลูกฝังวิธีเรียนให้คิดตัว ผู้เรียนไปตลอดชีวิต

การเรียนรู้ด้วยตนเองมาจากภาษาอังกฤษว่า "Self-directed learning" ที่นักวิชาการศึกษาได้ให้ความหมายแตกต่างกันไป เช่น การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง การเรียนรู้แบบรายบุคคล การเรียนรู้แบบควบคุมตนเอง การเรียนรู้แบบกำกับ การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นต้น

ในงานวิจัยนี้จะใช้คำว่า "การเรียนรู้ด้วยตนเอง" โดยสรุปความหมายมาจากนักวิชาการศึกษาต่างๆ ที่ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ (Knowes 1997 ; Skager 1978 ; Griffin 1993 ; Dixon 1992 ; Hiewstra 1994 ; ทิศนา แคมมณี 2550)

1. เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากความสนใจ ความต้องการของผู้เรียนเอง เป็นการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการ ความถนัด ความสนใจของผู้เรียน

2. เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนกำหนดจุดประสงค์ หรือ เป้าหมายของการเรียนด้วยตนเอง สนองตอบต่อศักยภาพของผู้เรียน

3. เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนวางแผนกำหนดขั้นตอน วิธีการ เวลาเรียน สถานที่เรียนด้วยตัวผู้เรียนเอง ซึ่งตอบสนองต่อรูปแบบการเรียนของแต่ละคน (learning stays)

4. เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนกำหนดแหล่งเรียนรู้ ผู้ให้ความรู้ สื่อการเรียนรู้ ตามความถนัด สนใจ และบริบทของผู้เรียน

5. เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนลงมือปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง แล้วเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัตินั้น ซึ่งทำให้เกิดประสบการณ์ตรง เรียนรู้อย่างลึกซึ้ง และยั่งยืน

6. เป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนประเมินการเรียนรู้ด้วยตนเองว่า บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดมาน้อยเพียงใด เรียนรู้อะไรบ้าง ครอบคลุมหรือไม่ ต้องศึกษาเรื่องใดเพิ่ม

เฮนเดอร์สัน (Henderson 1996 : 6-7) เสนอกระบวนการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเอง ได้อธิบายว่า การสร้างความรู้ใหม่จะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. ความรู้เดิมหรือโครงสร้างความรู้เดิมที่มีอยู่  
2. ความรู้ใหม่ ได้แก่ ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้สึก ประสบการณ์ใหม่ๆ ที่บุคคลรับเข้าไป

3. กระบวนการทางสติปัญญา หรือทักษะกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการทำความเข้าใจความรู้ที่รับมาและใช้ในการเชื่อมโยงและปรับความรู้เดิมเข้ากับความรู้ใหม่

วอล์คเกอร์ (Walker 2002 ; ทิศนา แคมมณี 2547 : 10-12) สรุปหลักการจัดการศึกษาตามแนวคิดทฤษฎีการสร้างความรู้ใหม่โดยผู้เรียนเอง มีดังนี้

1. เน้นการสร้างมโนทัศน์และความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เป็นเป้าหมายในการเรียนการสอนซึ่งไม่ใช่พฤติกรรมหรือทักษะ



2. การเรียนรู้เกิดจากผู้เรียน ได้ลงมือกระทำ การเรียนการสอนเป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้สร้างความรู้
3. ผู้สอนต้องให้โอกาสผู้เรียน ได้ลงมือแก้ปัญหาจากการทำความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
4. ให้ผู้เรียนได้มีการสะท้อนคิด (reflection) ถึงเนื้อหาและกระบวนการเรียนการสอน
5. ใช้กระบวนการกลุ่มโดยอาศัยความร่วมมือกันในการทดสอบความเข้าใจและขยายความเข้าใจในประเด็นต่างๆ
6. ผู้สอนต้องเชื่อมโยงความรู้เดิม ประสบการณ์เดิมกับข้อมูลใหม่ในชั้นเรียนให้ชัดเจน ควรมีการสรุป ทบทวน เชื่อมโยงมโนทัศน์หลักและจุดสำคัญเป็นการสรุปบทเรียน
7. ควรให้ผู้เรียนศึกษาสถานการณ์เพื่อสร้างความเข้าใจมโนทัศน์ใหม่โดยอาศัยความรู้เดิม
8. ผู้สอนควรท้าทายให้ผู้เรียนคิด โดยใช้กรอบแนวคิดที่แตกต่างออกไป
9. ต้องจัดสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ให้มีทางเลือก ลดทอนความกดดัน และส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสังเกต สำรวจเพื่อให้เห็นปัญหา ในปัจจุบันนี้การเรียนการสอนมักจะเน้นหนักในการควบคุมพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน ต้องอยู่ในกรอบและปฏิบัติตามสิ่งที่ครูบอกทุกอย่างจนไม่มีทางเลือกอื่นที่จะเลือกได้
10. จัดบริบทการเรียนรู้ ซึ่งสนับสนุนความเป็นอิสระของผู้เรียน ในขณะที่เดียวกันครูต้องทำหน้าที่ผู้สนับสนุนที่ดี ช่วยผู้เรียนในการสร้างความรู้ใหม่ ช่วยผู้เรียนสร้างความรู้ความคิดเดิมยังไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น พัฒนาผู้เรียนจากการพึ่งพาผู้อื่นมาเป็นผู้พึ่งพาตนเอง ให้สามารถก้าวหน้าขึ้นมาได้ สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ในข้อนี้ยังหมายถึงเพื่อนๆ ของผู้เรียน ต้องมีบรรยากาศการทำงานด้วยกันด้วยดี มีความเกื้อกูลสนับสนุนซึ่งกันและกันดี จะเป็นปัจจัยสนับสนุนให้พัฒนาการเรียนรู้ได้ดี

#### คุณลักษณะของผู้เรียนที่เอื้อต่อการเรียนด้วยตนเอง

1. เป็นผู้ยอมรับตนเอง (self-acceptance) ได้แก่ การมีเจตคติในเชิงบวกต่อตนเอง
2. การเป็นผู้มีการวางแผนการเรียน (planfulness) ประกอบด้วย 1) การรับรู้ความต้องการในการเรียนของตนเอง 2) การวางจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น และ 3) การวางแผนปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุจุดประสงค์การเรียน

3. มีแรงจูงใจในการเรียนรู้ในตนเอง (intrinsic motivation) สามารถเรียนรู้ได้โดยปราศจากสิ่งควบคุมหรือบังคับจากภายนอก เช่น รางวัล การถูกตำหนิ ถูกลงโทษ การเรียนเพื่อต้องการวุฒิปริญญาหรือตำแหน่ง

4. สามารถที่จะประเมินผลตนเอง (internalized evaluation) ได้ว่าจะเรียนได้ดีแค่ไหน โดยอาจขอให้ผู้อื่นประเมินการเรียนรู้ของตนเองก็ได้ โดยการประเมินจะต้องสอดคล้องกับสิ่งต่างๆ ที่ปรากฏเป็นจริงอยู่ในขณะนั้น

5. การมีลักษณะที่เปิดกว้างต่อประสบการณ์ (openness to experience) ได้แก่ การมีความสนใจ ความใคร่รู้ ความอดทนต่อความคลุมเครือ การชอบสิ่งที่ยู่ยากลำบาก และการเรียนอย่างสนุก สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำกิจกรรมซึ่งก่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ๆ

6. การมีลักษณะของการยืดหยุ่น (flexibility) ในการเรียนรู้ เต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย หรือวิธีการเรียน และใช้ระบบการเข้าถึงปัญญา โดยใช้ทักษะการสำรวจ การลองผิดลองถูก โดยไม่เลิกล้มความตั้งใจที่จะเรียนรู้

7. ความเป็นตัวของตัวเอง (autonomy) ดูแลตนเองได้ เลือกที่จะผูกพันกับรูปแบบการเรียนรู้แบบใดแบบหนึ่งมีการกำหนดปัญหากับมาตรฐานของระยะเวลาและสถานที่ที่กำหนดให้ว่า ลักษณะการเรียนรู้แบบใดที่มีคุณค่าและเป็นที่ยอมรับได้นอเรส (Knowles 1975) ได้ให้ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้ใกล้เคียงกับ skager แต่ที่แตกต่างกันคือ

1. มีความสามารถในการเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้สอนเพื่อขอความช่วยเหลือ หรือขอคำปรึกษา
2. มีความสามารถในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำผลจากข้อมูลที่ค้นพบไปใช้ได้ อย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นเป็นการเรียนรู้ทางด้านสติปัญญาของผู้เรียนที่จะเชื่อมโยงการเรียนรู้ของตนเองต่อสิ่งเรียนรู้ใหม่ การแสวงหาวิธีการให้ตนเองได้ประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้

#### การจัดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง

การจัดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองที่มุ่งให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมีดังนี้

Hiemstra (1994 : 5394) ได้เสนอบทบาทของครูในการเป็นผู้แนะนำ (facilitator) การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ควรมีการจัดกระบวนการเรียนรู้ ดังนี้



1. จัดหาข้อมูลในแต่ละหัวข้อการเรียนในการบรรยาย และมีการใช้สื่อเพื่อแทรกเทคนิคการเรียนการสอนต่างๆ ตามความเหมาะสม
2. จัดการ จัดหาแหล่งความรู้ให้แก่ผู้เรียนแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มเล็กๆ ตามที่กำหนด
3. ช่วยผู้เรียนในการประเมินความต้องการ และประเมินความรู้ตามเนื้อหา ผู้เรียนแต่ละคนจะได้รู้วิธีการเรียนของตนเอง
4. ประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียนแต่ละคน
5. จัดหาแหล่งข้อมูลต่างๆ หรือข้อมูลที่เชื่อถือได้ ในการเรียนแต่ละเรื่องที่ได้กำหนด โดยการประเมินตามที่ต้องการ
6. สร้างแหล่งข้อมูลสื่อและต้นแบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อและเนื้อหาที่หลากหลาย
7. จัดการให้มีการติดต่อกับบุคคลต่างๆ ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องและจัดทำแนวทางให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ทั้งส่วนตัวหรือเป็นกลุ่มเล็กนอกเหนือจากกลุ่มปกติ
8. ทำงานร่วมกับผู้อื่นนอกห้องเรียน ในลักษณะของการเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเรียน
9. ช่วยผู้เรียนในการพัฒนาทัศนคติให้เป็นผู้เรียนที่พึ่งตนเอง
10. สนับสนุนให้มีการอธิบาย ให้ตอบคำถาม ให้มีกิจกรรมกลุ่มเล็ก เพื่อกระตุ้นความสนใจในการเรียนรู้
11. พัฒนาให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติในแง่บวก
12. จัดกระบวนการเรียนรู้ ให้มีการประเมินความต้องการ และมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ให้ทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ทั้งในห้องเรียนและเมื่อจบในแต่ละบทเรียน

Carre (1994: 238) ได้เสนอรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

1. เป็นโครงการการเรียนรู้รายบุคคล เนื่องจากผู้เรียนมีความสามารถแตกต่างกัน
2. สามารถทำสัญญาการเรียน เป็นข้อตกลงระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน โดยอยู่บนพื้นฐานความต้องการของผู้เรียนที่สอดคล้องกับเป้าหมายและหลักการของสถาบันการศึกษา
3. กำหนดเวลาสรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้กับผู้สอน
4. ผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก เป็นแหล่งความรู้ คอยให้คำแนะนำ
5. การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบเปิด จัดเตรียมสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สื่อการศึกษา แหล่งความรู้สนับสนุนต่างๆ

6. การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา เพราะผู้เรียนอยู่ในสังคมจำเป็นต้องติดต่อกับคนอื่นตลอดเวลา

7. การประเมินผล ผู้สอนจะต้องติดตาม สังเกตการณ์ผู้เรียนตลอดเวลา เพื่อติดตามประเมินความก้าวหน้าในการเรียนและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน

สรุปได้ว่า การเรียนรู้ด้วยตนเองมาจากแนวคิดทฤษฎีตามปรัชญาสร้างสรรค์ความรู้นิยม (Constructivism) โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้ที่เกิดจากฐานความรู้เดิมในด้านของความเข้าใจเดิมเชื่อมโยงการเรียนรู้ใหม่ แล้วลงมือปฏิบัติ ประเมินข้อเรียนรู้จากการปฏิบัติด้วยตัวผู้เรียนเอง การเรียนรู้ด้วยตนเองจึงเน้นการเรียนรู้ของกระบวนการทางปัญญาจากการเชื่อมโยงประสบการณ์การปฏิบัติเป็นการเรียนรู้ใหม่

3. ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic learning) (ทิสนา แจมมณี 2550 : 133 - 137)

ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic learning) เป็นแนวทางหนึ่งที่น่าสนใจในการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ทิสนา แจมมณี (ทิสนา แจมมณี 2550 : 137-139) ได้ให้นิยาม หลักการ องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ของการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริงดังนี้

#### ความหมายของการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง

การจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง หมายถึง การดำเนินการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ โดยการให้ผู้เรียนเข้าไปเผชิญปัญหาในสภาพจริง ปัญหาจริง ในบริบทจริง และร่วมกันศึกษาเรียนรู้ แสวงหาความรู้และข้อมูล และวิธีการต่างๆ เพื่อที่จะแก้ไขปัญหา ผลการแก้ไขปัญหาสอดคล้องกับสภาพเป็นจริง อย่างไรก็ตาม การจัดการเรียนการสอนไม่อาจจัดให้ผู้เรียนเผชิญปัญหาในชีวิตจริง ปัญหาจริง ในชั้นเรียน อาจทำได้โดยใช้สถานการณ์จำลอง หรือสะท้อนความคิดเป็นจริง ให้ผู้เรียนได้ร่วมกันคิดแก้ปัญหา หรือเข้าไปสวมบทบาทในสถานการณ์จำลอง เพื่อเรียนรู้จากสถานการณ์เชื่อมโยงสู่สภาพจริง ซึ่งการแก้ปัญหาจากสถานการณ์จริง หรือจำลองดังกล่าวจะเป็นการฝึกทักษะการคิด การสนทนา การอภิปราย แลกเปลี่ยน แนวคิด การตัดสินใจ และนำไปสู่การนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

### หลักการของการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง

หลักการพื้นฐานของการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง มีดังนี้

1. การเรียนรู้ใดๆ ก็ตามย่อมมีความสัมพันธ์กับเรื่องๆ นั้น เป็นการเรียนรู้ที่คำนึงถึงบริบทแวดล้อมที่สัมพันธ์กับความเป็นจริง เพื่อให้ผู้เรียนนำไปใช้ในชีวิตจริงได้
2. สภาพจริง ข้อมูลจริง เป็นโลกแห่งความเป็นจริง ซึ่งทุกคนจะต้องเผชิญ ดังนั้นการให้ผู้เรียนเผชิญกับสภาพการณ์จริง ปัญหาจริง จึงเป็นโอกาสที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ความเป็นจริง
3. การเรียนรู้ความเป็นจริง ของจริง เป็นการเรียนรู้ที่มีความหมายเพราะสามารถนำไปใช้ได้ เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน จึงเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความใฝ่รู้อยากเรียนรู้
4. การให้ผู้เรียนเผชิญปัญหาและแก้ปัญหา จะช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตจำนวนมาก

สรุปได้ว่า หลักการการเรียนรู้ตามสภาพจริง เป็นการเรียนรู้ที่ต้องพิจารณาบริบทแวดล้อมกับความเป็นจริงกับสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ ผู้เรียนได้มีโอกาสได้เผชิญกับสถานการณ์จริง ผู้เรียนสามารถนำความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ไปใช้ได้จริง

### องค์ประกอบของการเรียนรู้ตามสภาพจริง

การเรียนรู้ตามสภาพจริง มีองค์ประกอบในการเรียนรู้ ดังนี้

1. ในชีวิตจริงบุคคลต้องเผชิญปัญหา เล็กบ้าง ใหญ่บ้างอยู่เสมอที่จะต้องคิดตัดสินใจ การเรียนรู้ตามสภาพจริงเป็นการเรียนรู้ที่ฝึกการคิด การตัดสินใจ ลงมือกระทำ และทราบผลการกระทำจากปัญหา
2. การเรียนรู้ตามสภาพจริง ผู้เรียนต้องปฏิบัติการณ์จริง เพื่อแก้ปัญหา โดยการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล ใช้ทรัพยากร ตามสภาพจริงในการแก้ปัญหา
3. การเรียนรู้ตามสภาพจริง บุคคลจะใช้ความรู้ ทักษะ และเกิดความรู้หรือพัฒนาเจตคติขณะแก้ปัญหาจึงเกิดการเรียนรู้ไปพร้อมๆ กันในด้านต่างๆ ตามสภาพจริง
4. การเรียนรู้ตามสภาพจริงผู้เรียนจะเลือกรับเฉพาะสิ่งที่มีความหมายกับตนเองและจำเป็น เหมาะสมต่อการนำไปใช้ในชีวิตจริง ได้แก่ ทักษะในการเข้าใจผู้อื่น การอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น การแก้ปัญหาคัดสินใจ

5. การเรียนรู้ตามสภาพจริง ผู้เรียนจะนำความรู้ ทักษะ เจตคติเดิมเข้ามาใช้ในการแก้ปัญหา หรือสถานการณ์ และเกิดการเรียนรู้ ทักษะ เจตคติพัฒนาขึ้นจากเดิม แล้วพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ

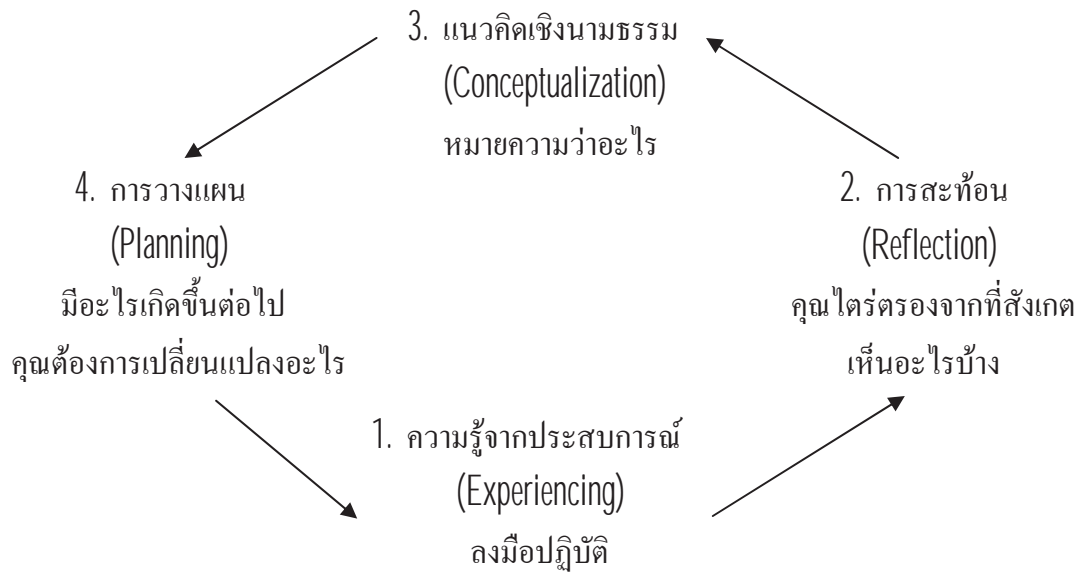
6. ข้อมูลย้อนกลับจากการเรียนรู้ในสภาพจริง จะถูกนำไปยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในชีวิตจริง ซึ่งกิจกรรมการแก้ปัญหาในการเรียนรู้ มี 3 ระดับ คือ

6.1 กิจกรรมแก้ปัญหาท้าทายความสามารถทางวิชาการ (academic challenges) โดยการนำเนื้อหาสาระที่ต้องการสอนมาปรับเปลี่ยนให้อยู่ในรูปของปัญหาแล้วให้ผู้เรียนเผชิญปัญหา ร่วมมือแก้ปัญหา แสวงหาข้อมูล นำข้อมูลทางวิชาการมาใช้ตัดสินใจ ลงมือกระทำ และประเมินด้วยมาตรฐานของการดำรงชีวิตจริง

6.2 การจัดกิจกรรมสวมบทบาทในสถานการณ์จำลอง (scenario challenges) โดยการนำสาระที่ต้องการสอนมาจัดเป็นสถานการณ์จำลองที่สะท้อนความเป็นจริง ชีวิตจริง และให้ผู้เรียนสวมบทบาทในสถานการณ์จำลองนั้นๆ และเกิดการเรียนรู้ เข้าใจสภาพความเป็นจริง

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ โดยให้ผู้เรียนเข้าไปมีส่วนร่วมในการเผชิญปัญหา พบปัญหาจริง ในสถานการณ์จริง และร่วมกันศึกษาแสวงหาความรู้ ข้อมูลและวิธีการต่างๆ ที่จะแก้ปัญหานั้น ในการเตรียมความพร้อมเพื่อให้นักศึกษาออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ต้องจัดสถานการณ์จำลอง ให้นักศึกษาได้เรียนรู้ถึงปัญหาและหาวิธีการปัญหานั้นด้วยตัวของผู้เรียนเอง จะช่วยให้นักศึกษาพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตหรือออกไปฝึกงานในสถานประกอบการจริงได้เป็นอย่างดี และนำไปใช้ในบริบทที่เป็นจริงได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสอนเชิงประสบการณ์ รูปแบบการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์มาจากพื้นฐานจากกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ การทำ (Do) การสะท้อน (Reflect) และการประยุกต์ใช้ (Apply) (Virginia B. Smith 1977: ) ซึ่งเดวิด คอลบ์ (David Kolb 1984) ได้เสนอวงจรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้



แผนภาพที่ 3 วงจรการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

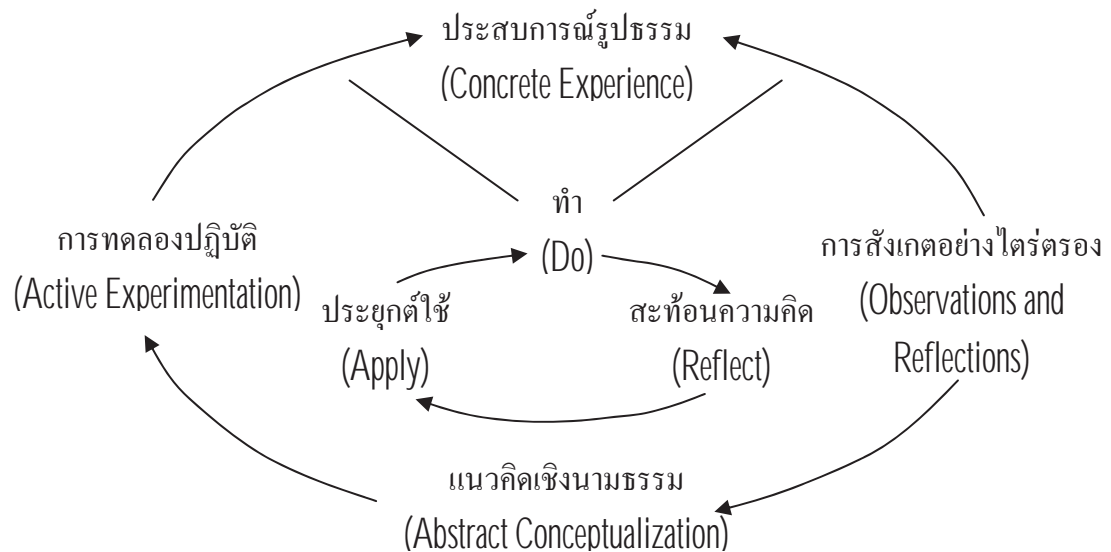
ที่มา : David Kolb. The Kolb learning cycle [online]. Accessed 2010 Available from <http://loki.css.eclu/users/dswenson/web/pagemill/kolb.htm>.1984.

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวนลิขสิทธิ์

จากแผนภาพที่ 3 สามารถอธิบายวงจรการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ดังนี้

1. การสร้างประสบการณ์ (Experiencing) การกระทำ "Doing" งานไม่ว่าจะเป็นงานเดี่ยว งานกลุ่ม
2. การสะท้อน (Reflection) ได้ตรงในสิ่งที่ทำไปแล้ว ทักษะที่ต้องการคือความตั้งใจ การวิเคราะห์ความแตกต่างและความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น ทั้งด้านคำนิยามทัศนคติ ความเชื่อ
3. นามธรรม (Conceptualization) หมายถึงเหตุการณ์ที่สังเกตได้และเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน แนวคิดที่ได้จะช่วยในการกำหนดกรอบและอธิบายเหตุการณ์เกิดขึ้น
4. การวางแผน(Planning) ช่วยให้เข้าใจในสิ่งใหม่และสามารถทำนายได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นต่อไป

ต่อมา Kolb สร้างรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ดังนี้



แผนภาพที่ 4 รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Kolb and the Experiential Learning Model, 1984)

ที่มา: Kolb, Kolb and the Experiential Learning Model [online]. Accessed 2010 Available from <http://teachxrutgers.edu/presentations/faced/slido20.htm>

รูปแบบดังกล่าวประกอบอาชีพวิธีการต่อไปนี้

1. การสร้างประสบการณ์รูปธรรม โดยใช้การอ่าน การยกตัวอย่าง กรณีศึกษาปัญหา การสังเกต สถานการณ์จำลอง หนังสือ ภาพยนตร์ เกมส์
2. การสังเกตอย่างไตร่ตรอง โดยใช้การจดบันทึก การระดมสมอง การอภิปราย
3. แนวคิดเชิงนามธรรม โดยใช้การจด การสร้างโมเดล การวิเคราะห์ โครงการ
4. การทดลองปฏิบัติ โดยใช้การปฏิบัติภาคสนาม โครงการ กรณีศึกษาสถานการณ์ สมมุติ การทดลองในห้องปฏิบัติการ

ตามทัศนะของคอล์ป ผู้เรียนเรียนรู้จากประสบการณ์เชิงรูปธรรม โดยผ่านการสะท้อนประสบการณ์ในด้านต่างๆ และปรับประสบการณ์เหล่านั้นมาสู่การทดลอง และการปฏิบัติกับปัญหาจริง จากการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เน้นที่การแก้ปัญหา การสะท้อนความคิด และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทฤษฎีของคอล์ปจึงเข้ากับหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) ซึ่งมีเพียงใช้ประโยชน์กับการเรียนรู้ที่ยืดงานเป็นหลัก (Work-Based Learning) แต่ยังสามารถประยุกต์ใช้ได้อีกด้วย

### พัฒนาการคิดที่ซับซ้อน (Cognitive Complexity)

1. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Critical Thinking)
2. เข้าใจในเนื้อหาความรู้ (Content Knowledge)
3. มีแรงจูงใจในการเรียน (Motivation to Learn)
4. มีความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem Solving Ability)
5. สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการทำงานได้ง่ายขึ้น

การเรียนรู้เชิงประสบการณ์เป็นการประสานระหว่างการนำประสบการณ์เดิมของผู้เรียนมาเป็นส่วนที่สำคัญของการเรียนรู้ และเป็นการศึกษาที่เพิ่มประสบการณ์ให้กับผู้เรียน ดังนั้น การเรียนรู้เชิงประสบการณ์จึงรวมการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกงานในศาสตร์ต่างๆ เช่น การฝึกสอนของนิสิตนักศึกษาครู การฝึกปฏิบัติในโรงพยาบาลของนักศึกษาแพทย์ และพยาบาล รวมทั้งการฝึกงานของนักศึกษากฎหมายและวิศวกร รวมทั้งนักศึกษาด้านสังคมสงเคราะห์ การออกภาคสนาม การศึกษาดูงานนอกสถานที่ และการเรียนของพนักงานในสถานปฏิบัติงานจริง รวมถึงประสบการณ์ของบุคคลไม่ว่าจะได้จากงานอดิเรก การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การดูละคร ภาพยนตร์ เป็นต้น การเรียนรู้เชิงประสบการณ์สัมพันธ์กับการเรียนรู้โดยยึดงานเป็นหลัก การเรียนรู้แบบบริการ เช่น การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน การบริการลูกค้าในโรงแรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับการศึกษาผู้ใหญ่ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต

การเรียนรู้เชิงประสบการณ์เป็นการบูรณาการและเป็นฐานของการศึกษาศาสตราจารย์วิชา ประการสำคัญการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นหลักการสำคัญของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ประกอบด้วยหลักการเรียนรู้พื้นฐาน 2 อย่างคือ (พรรณวิภา บรรณเกียรติ 2543)

1. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning)
2. กระบวนการกลุ่ม (Group Process)

### ลักษณะสำคัญของรูปแบบการสอนเชิงประสบการณ์

รูปแบบการสอนเชิงประสบการณ์ สัมพันธ์กับวลี "การเรียนรู้จากการกระทำ" วิธีการเรียนการสอนจะเชื่อมโยงทักษะการเรียนรู้กับสถานการณ์จริงในโลกของการทำงานจริงเป็นรูปแบบวิธีสอนที่ผู้สอนมุ่งให้ผู้เรียนสร้างความรู้จากประสบการณ์เดิม มีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ของผู้เรียน
2. ก่อให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ๆ ที่ทำทหายอย่างต่อเนื่องและเป็นการเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา

ในการเรียนผู้เรียนต้องทำกิจกรรมตลอดเวลา ไม่ได้นั่งฟังการบรรยายอย่างเดียว

3. มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยตนเอง และระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน
4. ปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดการขยายตัวของเครือข่ายความรู้ที่ทุกคนมีอยู่ออกไปอย่างกว้างขวาง
5. อาศัยการสื่อสารทุกรูปแบบ เช่น การพูด หรือการเขียน การวาดรูป การแสดง บทบาทสมมติ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้เกิดการแลกเปลี่ยน การวิเคราะห์ และตั้งเคราะห์การเรียนรู้ รูปแบบการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ที่นำมาปฏิบัติอย่างแพร่หลายคือ รูปแบบการสอนแบบฝึกปฏิบัติ (Laboratory Teaching หรือ Direct Experience หรือ Experienced-Based Instruction) การสอนแบบฝึกปฏิบัติเป็นการสอนที่ให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ตรง หรือมีประสบการณ์จำลองในเรื่องที่เรียนเพื่อทำความเข้าใจ ประยุกต์ใช้ และสร้างสิ่งใหม่ขึ้น ครอบคลุมถึงการฝึกปฏิบัติทั้งในห้องเรียน ห้องทดลอง ห้องสมมติ และสภาพจริง เพื่อผลของการเรียนรู้ทั้งในแง่ของการทำความเข้าใจในเรื่องที่เรียน และเรื่องของการประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนควบคู่กันไป กล่าวได้ว่าการสอนให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริงในสถานการณ์จริงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 เน้นการฝึกปฏิบัติได้เป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญประการหนึ่ง การสอนแบบฝึกปฏิบัติครอบคลุมการสอนในห้องปฏิบัติการของสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การสอนในคลินิกการแพทย์ และครอบคลุมการฝึกปฏิบัติหรือฝึกงานในสายสังคมศาสตร์ด้วย การสอนแบบฝึกปฏิบัติก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางหลากหลาย การให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากสภาพจริงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ข้อดีของการสอนแบบฝึกปฏิบัติ สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการพิสูจน์หลักการทฤษฎีและรูปแบบต่างๆ
2. เป็นการเชื่อมโยงสิ่งที่สอนและเรียนไปสัมพันธ์กับสภาพจริงและกับสังคม
3. เป็นการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์นอกเหนือจากที่สอน
4. เป็นการประยุกต์ใช้สิ่งที่เรียนให้เกิดประโยชน์
5. เป็นการสร้างและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น

การสอนแบบฝึกปฏิบัติมีจุดมุ่งหมายสำคัญ คือ พัฒนาด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) แก่นิสิต นักศึกษา คือมุ่งให้ผู้เรียนเห็น เข้าใจ สัมผัส และปฏิบัติได้โดยเฉพาะทางสาขาวิทยาศาสตร์ หากไม่มีการปฏิบัติจริง ผู้เรียนจะไม่เข้าใจ และทางด้านสังคมศาสตร์หากผู้เรียนได้เรียนรู้สภาพจริง จะทำให้เข้าใจความเป็นจริงและความเปลี่ยนแปลงทางสังคม ส่วนจุดมุ่งหมายอื่นๆ ได้แก่

1. ทำให้ผู้เรียนรู้จักและคุ้นเคยกับเครื่องมือและอุปกรณ์สำคัญ
2. ทำให้ผู้เรียนได้คุ้นเคยกับการวางแผนเตรียมการและทดลองใช้เครื่องมือปฏิบัติการ และการฝึกปฏิบัติต่างๆ

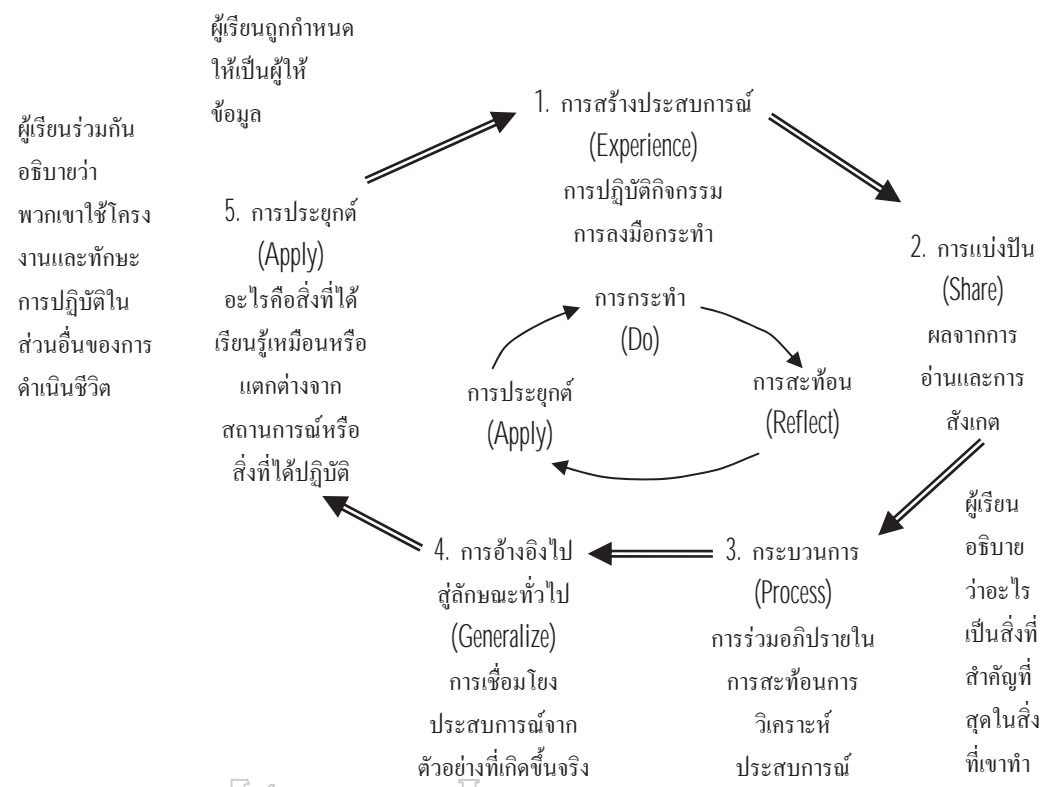


3. เพื่อฝึกฝนและพัฒนาความสามารถในการสังเกต รวบรวม และตีความข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากห้องปฏิบัติการหรือฝึกปฏิบัติต่างๆ
4. เพื่อฝึกฝนและพัฒนาความสามารถในการเสนอรายงานผลการฝึกปฏิบัติที่ดีและมีความเหมาะสม
5. เพื่อพัฒนาความสามารถของผู้เรียนในการที่จะรวบรวมและสัมพันธ์แนวคิด หลักการและความรู้ต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อมองเห็นภาพรวมของวิชานั้นๆ
6. เพื่อประยุกต์หลักการทั่วไปเข้ากับสภาพการณ์จริง ในห้องทดลองหรือในการปฏิบัติในภาคสนามอื่นๆ
7. เพื่อให้เห็นปัญหาและพิจารณาถึงทางเลือกในการดำเนินการปฏิบัติสิ่งต่างๆ
8. เพื่อให้รู้จักวิเคราะห์ผลของการฝึกต่อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และวิเคราะห์ผลที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน
9. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทัศนคติที่ดีและก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในงานอาชีพด้านต่างๆ

#### ขั้นตอนการสอนเชิงประสบการณ์

จากวงจรการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ David Kolb สามารถแบ่งเป็นขั้นตอนการ

สอนออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ



# มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แผนภาพที่ 5 แบบจำลองการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Learning by doing)

ที่มา : Kolb. Learning by doing. [online]. Accessed 2010 Available from [http://www.ets.uidaho.edu/4-H/kidspace/learning by doing. htm](http://www.ets.uidaho.edu/4-H/kidspace/learning%20by%20doing.htm)

1. การสร้างประสบการณ์ (Experience) ให้ผู้เรียนได้ลงมือกระทำกิจกรรมเป็นการสร้างความสนใจให้กับผู้เรียนกระตุ้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการกระทำมากกว่าการบรรยายหรือแสดงให้ดู ผู้สอนมีหน้าที่เป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก และช่วยแนะนำ เตรียมข้อมูลและช่วยในการตอบคำถามที่ผู้เรียนสงสัยระหว่างทำกิจกรรม
2. แบ่งปัน (Share) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้วยการที่ผู้เรียนเล่าหรืออธิบายให้เพื่อนในห้องฟังว่าเกิดอะไรขึ้นบ้าง
3. กระบวนการ (Process) อภิปรายและวิเคราะห์ประสบการณ์เพื่อการนำประสบการณ์ที่ได้รับมากำหนดออกมาเป็น กฎ หลักการ หรือแนวทางที่สามารถใช้ได้ สถานการณ์จริง
4. การสรุป (Generalize) ผู้เรียนร่วมกันสรุปความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์จริง
5. การประยุกต์ (Apply) ผู้เรียนสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้รับในสถานการณ์อื่น

### ลักษณะเด่นของการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในต่างประเทศ

การเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในต่างประเทศ มีลักษณะเด่น สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. มุ่งให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้มากกว่ามุ่งให้เนื้อหาวิชา หรืออาจกล่าวได้ว่า มุ่งให้ผู้เรียนปฏิบัติได้มากกว่ามุ่งให้รู้ โดยมีเป้าหมายของการปฏิบัติว่าผู้เรียนได้รับประสบการณ์จริง และสังคมได้รับประโยชน์จากประสบการณ์ที่นักศึกษาได้รับ เช่น ในวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ นักศึกษาวิชาพลศึกษานำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนพลศึกษามาทำกิจกรรมนันทนาการ และการออกกำลังกายให้กับเยาวชนที่เรียนหนังสือที่บ้าน หรือในมหาวิทยาลัยเพนซิลวาเนีย ให้นักศึกษาของสถาบันจัดกิจกรรมภายนอกห้องเรียนในช่วงนอกเวลาเรียน โดยจัดกิจกรรมการรณรงค์การรู้หนังสือให้กับโรงเรียนในชุมชนในเวลาเลิกเรียน จำนวน 80 ครั้ง ต่อปีการศึกษา นักศึกษาจะทำกิจกรรมเสริมทักษะการอ่าน และเพิ่มทักษะการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมากขึ้น

2. การเรียนรู้จากการปฏิบัติจากของจริงหรือสถานการณ์จริง เรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ แต่ถ้าไม่สามารถเรียนรู้ในสถานประกอบการได้ จะเรียนในห้องปฏิบัติการซึ่งมีอุปกรณ์เครื่องมือ และรูปแบบที่เหมือนหรือใกล้เคียงสภาพจริงมากที่สุด

3. การเรียนรู้ในสิ่งที่ผู้เรียนสนใจและเป็นผู้มีส่วนสำคัญในการวางแผนการเรียนของตนเอง ค้นหาคำตอบอย่างเป็นระบบด้วยตนเองและเป็นกลุ่ม สิ่งที่ผู้เรียนต้องการเรียนรู้มาจากการกำหนดของตัวผู้เรียนเอง และผู้เรียนเป็นผู้ดำเนินการจัดการระบบความรู้ทั้งหมด ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยผู้สอนช่วยให้คำแนะนำ รูปแบบการเรียนเชิงประสบการณ์จะมีทั้งการเรียนด้วยตนเอง เช่น เรียนรู้จากสื่อต่างๆ เรียนรู้จากสถานการณ์จริง และการเรียนรู้แบบเรียนกับเพื่อนโดยการพูด การสนทนา การปฏิบัติงาน โครงการจากกลุ่มย่อยจนถึงกลุ่มใหญ่

4. การเรียนการสอนที่บูรณาการ ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนโดยสัดส่วนของการเรียนด้วยตนเองจากสภาพจริง และการเรียนนอกห้องเรียนจะมีสัดส่วนมากกว่าการเรียนในห้องเรียน คิดเป็นสัดส่วนการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียนประมาณ ร้อยละ 60 ทั้งในวิชาที่เป็นทฤษฎีและปฏิบัติ โดยผู้สอนจะทำการสอนร่วมกันเป็นทีมทั้งในสาขาและต่างสาขากัน แบ่งกันรับผิดชอบนักศึกษาแต่ละกลุ่ม หรือแบ่งความรับผิดชอบในส่วนเฉพาะด้าน เช่นผู้เรียนจัดงาน สัปดาห์หนังสือมือสอง ผู้สอนที่รับผิดชอบด้านบัญชีจะพิจารณาให้คะแนนในส่วนการทำบัญชี ผู้สอนด้านการตลาดให้คะแนนในส่วนการวางแผน การประชาสัมพันธ์และการจัดจำหน่าย เป็นต้น

### การประเมินผลการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ในต่างประเทศ

การประเมินผลการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นการประเมินกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการเรียนการสอน การประเมินการปฏิบัติและการทำงานรวมทั้ง การประเมินผลผลิต ดังนี้

1. การประเมินผลกระบวนการเรียนรู้ เป็นการประเมินพัฒนาการของกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นระยะ ๆ

2. การประเมินกระบวนการเรียนการสอนเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเชิงวิชาการรวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการจัดการเรียนการสอน

3. การประเมินการปฏิบัติ เป็นการประเมินกระบวนการปฏิบัติงานของนักศึกษา

4. การประเมินผลผลิตเป็นการประเมินจำนวนและคุณภาพของผลงาน

การประเมินผลการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ข้างต้น จึงต้องใช้วิธีการและเครื่องมือการวัดผล สรุปได้ ดังนี้

1. การสังเกตพฤติกรรม โดยใช้แบบสำรวจรายการหรือแบบประเมินค่า

2. การทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ใช้แบบทดสอบภาคปฏิบัติ แบบทดสอบวัด

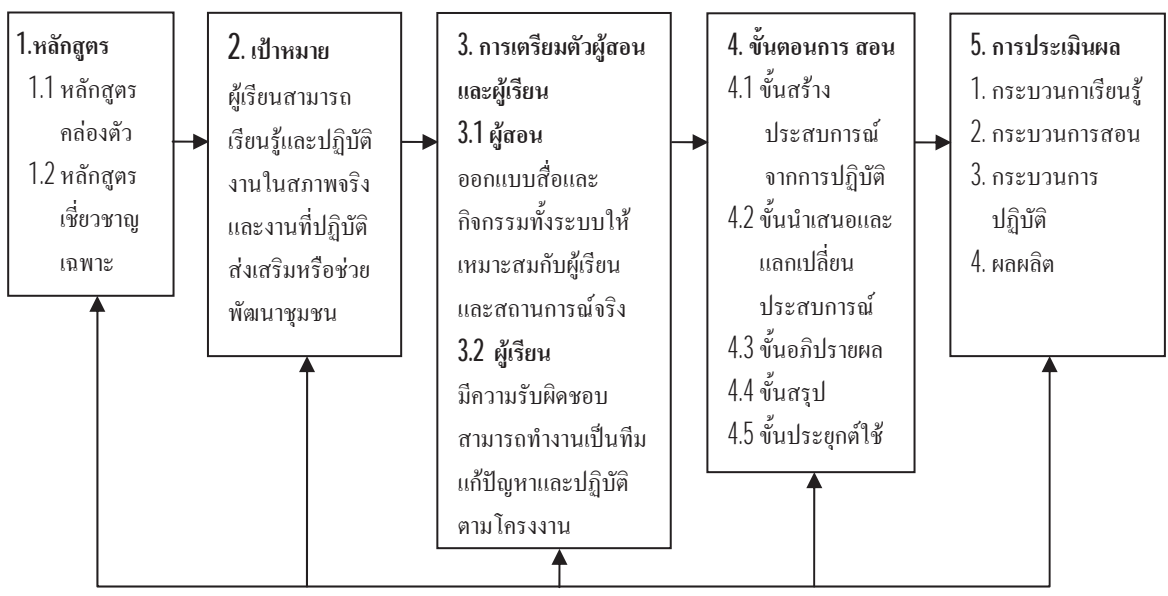
ความสามารถจริง และแบบทดสอบทางวิชาการ

3. การรายงานตนเอง ใช้แฟ้มสะสมงาน การบันทึกพฤติกรรม

4. การประเมินผลผลิตเป็นการประเมินจำนวนและคุณภาพของผลงาน

การประเมินผลสามารถประเมินจากหลายด้าน ทั้งจากผู้สอนประเมินผู้เรียน ผู้เรียนประเมินผู้สอน บุคคลภายนอกสามารถมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้เรียนด้วย เช่น สถานประกอบการ กลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมของนักศึกษา หรือเห็นผลงานของนักศึกษา เป็นต้น

สรุประบบการสอนหรือการเรียนการสอนหรือการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ในต่างประเทศดัง  
แผนภาพ ต่อไปนี้



แผนภาพที่ 6 สรุประบบการสอนเชิงประสบการณ์ต่างประเทศ มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การสอนเชิงประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการในประเทศไทย

1. การสอนเชิงประสบการณ์ที่เสริมสร้างทักษะการบริการในประเทศไทยผู้เชี่ยวชาญ  
ที่ให้ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สอนเชิงประสบการณ์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ  
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน สถาบันราชภัฏ และสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ  
ของรัฐ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ มีรายละเอียดผลการ  
วิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ที่จัดการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์มี

รายละเอียดดังนี้

1.1.1 นโยบายการสนับสนุนให้มีการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เรียนได้ฝึก

ปฏิบัติกิจกรรมและกิจกรรมนั้น ๆ จะได้รับประสบการณ์ตรง

1.1.2 บทบาทของผู้สอนและผู้เรียนควรมีบทบาทการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

1.2 ลักษณะการสอนเชิงประสบการณ์ที่เสริมสร้างทักษะการบริการ ลักษณะการ

สอนของผู้สอนที่สอนเชิงประสบการณ์ที่เสริมสร้างทักษะการบริการ

1.3 วิธีการสอนเชิงประสบการณ์ที่มักนิยมใช้

1.4 ภาระงานการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

กระบวนการจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ สามารถสรุปตั้งแต่การเตรียมการ การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล ได้ดังนี้

1. การเตรียมการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ ผู้สอนต้องศึกษาสาระเนื้อหาวิชาในหลักสูตรและจุดประสงค์ของการเรียนรู้ ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ว่าหลักสูตรต้องการอะไร แก่ไหน มีจุดประสงค์ของการเรียนรู้อย่างไร และทำไมจึงต้องการอย่างนั้น เพื่อจะได้ออกแบบเนื้อหาที่ต้องการนำเสนอกิจกรรมและสื่อหรือเครื่องมือที่ใช้ในการเรียนการสอนได้เหมาะสม และสามารถจัดกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ให้มีความต่อเนื่อง เชื่อมโยงกัน เพื่อจะได้สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตจริง และให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงมากที่สุด ทั้งนี้ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ตามความสนใจ และความถนัดของตนเองหรือของกลุ่ม นอกจากนี้ผู้สอนต้องเตรียมแหล่งข้อมูลทั้งที่เป็นสื่อการเรียนในความรู้ เอกสารประกอบการสอน หรือศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อผู้เรียนสามารถเลือกศึกษาค้นคว้าตามต้องการและสำรวจแหล่งการเรียนรู้นอกสถานที่ไว้ล่วงหน้า

2. การจัดการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ ประกอบไปด้วยขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 ขั้นนำ ในขั้นนี้ผู้สอนจะทบทวนประสบการณ์เดิม หรือสำรวจความรู้เดิม นอกจากนี้ผู้สอนต้องศึกษาธรรมชาติและความต้องการของผู้เรียน โดยการซักถาม สังเกต สัมภาษณ์ พูดคุยหรือทำแบบทดสอบก่อนเรียน เพื่อสร้างหรือกระตุ้นความสนใจ และสำรวจความสนใจและพื้นฐานความรู้เดิมของผู้เรียนรายบุคคล หรือรายกลุ่มโดยการให้ประเด็นคำถาม หรือกิจกรรมที่กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสงสัย อยากเรียนรู้ต่อไป

2.2 ขั้นสอน ขั้นตอนการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในประเทศไทยจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญสามารถสรุปออกมาเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในรูปแบบที่ 1 เน้นให้ผู้เรียนลองผิดลองถูกในการปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองก่อน แล้วจึงนำความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนอภิปรายว่าความรู้แบบใดหรือการกระทำแบบใดที่ถูกต้องเหมาะสม จึงจะมาสู่การสรุปหลักการทฤษฎีหรือสรุปโดยการลงมือทำในสิ่งที่ถูกต้องอีกครั้ง แล้วจึงให้ผู้เรียนนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้จริงในรูปของกิจกรรมขนาดเล็ก การจัดโครงการแล้วนำความรู้ที่ได้มาสรุปอีกครั้งว่าความรู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติมีความเหมือนหรือแตกต่างจากหลักการ ทฤษฎีหรือไม่อย่างไร และทำไมจึงเป็นเช่นนั้น

ดังนั้น รูปแบบการสอนเชิงประสบการณ์แบบแรก ผู้สอนเห็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้การฝึกปฏิบัติของผู้เรียนในสภาพจริงเป็นส่วนใหญ่ เพื่อมุ่งให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์จริงจากการปฏิบัติมากที่สุด จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน มีเพียงท่านเดียวที่สอนโดยใช้ขั้นตอนการสอนแบบประสบการณ์ ตามแนวคิดของ คอลป์ (Kolb 1986) ในส่วน

การประยุกต์ใช้ความรู้ จัดในรูปแบบการเรียนรู้จากสภาพจริง การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงและผู้เรียนต้องสรุปสาระการเรียนรู้อีกครั้ง

สำหรับรูปแบบการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ การสอนเน้นทั้งการบรรยายและการปฏิบัติ กล่าวคือ ผู้สอนมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการบรรยายและลงมือปฏิบัติ เพื่อมุ่งให้ผู้เรียนเกิดความรู้และความเข้าใจในแนวคิด หลักการ เนื้อหาสาระ รวมทั้ง มีการฝึกปฏิบัติควบคู่กันไปเพื่อพัฒนาทักษะการปฏิบัติในด้านต่างๆ ในขั้นตอนของการปฏิบัติให้ผู้เรียนฝึกทำกิจกรรมต่างๆ และในการปฏิบัติกิจกรรมของนักศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 10 ท่าน มีเพียง 3 ท่านที่กล่าวว่า การปฏิบัติกิจกรรมของนักศึกษาต้องพัฒนาทั้งนักศึกษาและสังคมด้วย การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์กับชุมชน มิใช่เพียงให้ฝึกปฏิบัติได้ทราบและมีประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติเท่านั้น แต่จะเป็นการเรียนรู้พร้อมๆ กับการพัฒนาชุมชน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่มักจัดกิจกรรมการเรียนรู้ประเภทนี้ และในขั้นตอนของการประยุกต์ใช้ เมื่อนักศึกษาจัดโครงการหรือกิจกรรมเสร็จแล้วจะมารายงานผลการจัดกิจกรรมหรือโครงการ อย่่างไรก็ตามการจัดการเรียนการสอนทั้งสองรูปแบบนี้ยังขาดการสรุปเชื่อมโยงว่าสาระที่เรียนรู้เสมือนหรือแตกต่างจากหลักการทฤษฎีอย่างไร

สิ่งที่เหมือนกันและสิ่งที่แตกต่างกันของรูปแบบการสอนเชิงประสบการณ์ที่กล่าวมาข้างต้น ดังนี้

#### สิ่งที่เหมือนกัน

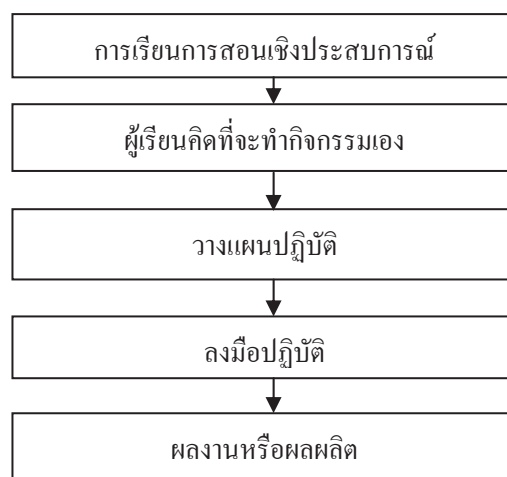
1. การจัดการเรียนการสอนทั้งสามรูปแบบต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติในสภาพจริง หรือสถานการณ์จริง ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติในทุกขั้นตอน
2. บูรณาการจัดการเรียนการสอนทั้งในและนอกห้องเรียนในสถานการณ์หรือสภาพจริง
3. การให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมเสนอกิจกรรม และลงมือปฏิบัติกิจกรรมจริงทุกขั้นตอน สรุปความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งให้ผู้เรียนได้ฝึกทำงานกับหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน เช่น ร่วมกับฝ่ายวิชาการ หรือฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาเพื่อจัดกิจกรรมหรือฝึกปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง ฝึกให้ผู้เรียนทำงานเป็นทีมทั้งสมาชิกระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่มเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้วิธีการแสวงหาความรู้
4. การให้ผู้เรียนรู้จักประยุกต์ใช้ หรือเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติจริง
5. มุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนจากประสบการณ์ตรงกับแหล่งความรู้ที่หลากหลาย
6. เน้นการเรียนตามสภาพจริงและการใช้กิจกรรมเป็นหลัก

### สิ่งที่แตกต่าง

1. การสอนแบบที่หนึ่งเน้นให้ผู้เรียนเรียนรู้แบบนำตนเอง กล้าคิดและกล้าทำเพราะเชื่อว่าผู้เรียนจะสามารถเรียนรู้ได้จากความผิดพลาดและต้องนำมาแก้ไขให้ถูกต้อง โดยผู้เรียนร่วมกันอภิปรายความรู้ที่ได้มา ผู้สอนจึงจะเป็นผู้ชี้แนะแนวทางที่ถูกต้องให้ และนำกลับไปปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องอีกครั้ง เป็นการสร้างประสบการณ์จากการปฏิบัติประมาณสองครั้งก่อนนำไปประยุกต์ใช้จริง

2. การสอน เริ่มต้นจากการบรรยาย ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้และความเข้าใจแนวคิดหลักการและเนื้อหาสาระได้อย่างถูกต้อง ผู้สอนสามารถควบคุมเวลาสอนและปฏิบัติกิจกรรมได้ง่ายขึ้น ใช้เวลาในการเรียนน้อยกว่าที่จะให้ผู้เรียนไปปฏิบัติกิจกรรมมาก่อน ซึ่งในหลายวิชาผู้เชี่ยวชาญกล่าวว่า ไม่สามารถจัดกิจกรรม โดยให้ผู้เรียนไปสร้างประสบการณ์ก่อน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยขนาดกลุ่มของผู้เรียน และสาขาที่ผู้เรียนมาเรียน หากมีความแตกต่างกันมากมาลงเรียนด้วยกัน กรณีเช่นนี้จะค่อนข้างลำบากกับผู้สอน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับเนื้อหาสาระบางวิชาที่อาจจะยากไป ถ้าเริ่มต้นจากการปฏิบัติก่อน เช่น วิชาคณิตศาสตร์ วิชาหลักการวิจัย เป็นต้น

3. เป้าหมายของ มุ่งเน้นให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้ สามารถเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติจริง แต่ส่วนใหญ่ไม่ได้มุ่งเน้นว่าการปฏิบัติงานของนักศึกษาเพื่อให้เรียนรู้เชิงประสบการณ์จะสามารถนำความรู้ไปพัฒนาสังคม หรือ ช่วยเหลือสังคมและในขั้นของการประยุกต์ใช้ เมื่อเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน นักศึกษาจะมารายงานผลของงาน แต่ยังไม่ได้สรุปความเหมือนหรือแตกต่างระหว่างหลักการทฤษฎีกับประสบการณ์ที่ได้รับสามารถเป็นแผนภาพ ดังนี้



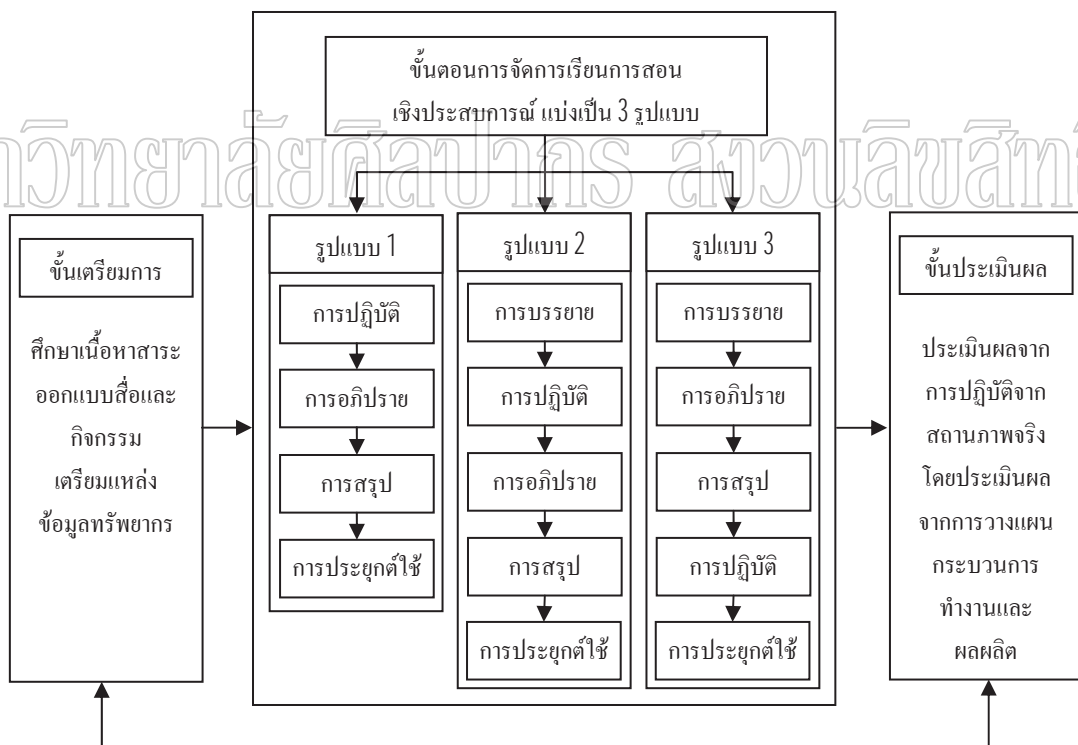
แผนภาพที่ 7 เป้าหมายการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์



สรุปได้ว่า ขั้นตอนการสอนเชิงประสบการณ์ สำหรับประเทศไทย มี 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่หนึ่ง เริ่มต้นจากการสร้างประสบการณ์จากการปฏิบัติ รูปแบบที่สองและรูปแบบที่สาม เริ่มต้นจากการบรรยายหลักการทฤษฎีแล้วจึงให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติในสภาพจริง ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยของเวลา ขนาดของกลุ่มผู้เรียน ลักษณะของวิชาและความแตกต่างของกลุ่มของผู้เรียน แต่ทั้งสามรูปแบบเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสถานการณ์จริง

2.3 ขั้นประเมินผล การประเมินผล 3 ด้าน คือ ประเมินผลการวางแผนงาน กระบวนการทำงานและประเมินผลของงาน โดยการใช้การสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน เพิ่มสะสมงาน การรายงานกลุ่ม คุณภาพของงาน แบบประเมินผล หรือบันทึกผลการเรียนรู้ และแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถสรุปเป็นแผนภาพกระบวนการจัดการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในประเทศไทย ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 8 กระบวนการจัดการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในประเทศไทย

## 5. รายงานการวิจัยกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย

จากรายงานผลการวิจัยกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย พบว่าแนวคิดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ทั่วไปสามารถจัดตามระดับได้ ดังนี้

1. พื้นฐาน/เพียงพอ/ทำได้ (Basic) แบ่งระดับความสามารถได้ ดังนี้
  - 1.1 ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ มีความรู้ทั่วไปตามวิชาชีพของตน
  - 1.2 ด้านความคิด (Thinking) ได้แก่ ความสามารถคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผล
  - 1.3 ด้านความสามารถ (Skill) ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานได้ตามอาชีพ
  - 1.4 ด้านคุณธรรมจริยธรรม (Ethics) ได้แก่ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ เสียสละ มีวัฒนธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ
2. ก้าวหน้า/ทันสมัย/แสวงหา/พัฒนา(Advanced) แบ่งระดับความสามารถได้ ดังนี้
  - 2.1 ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ มีความทันสมัยและรู้จักสืบเสาะแสวงหาความรู้อยู่เสมอ
  - 2.2 ด้านความคิด (Thinking) ได้แก่ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถคิดใหม่ได้
  - 2.3 ด้านความสามารถ (Skill) ได้แก่ สามารถปรับปรุงพัฒนางานและแสวงหาวิธีการใหม่ๆ ที่ดีขึ้น
  - 2.4 ด้านคุณธรรมจริยธรรม (Ethics) ได้แก่ เป็นแบบอย่างที่ดีเข้าใจผู้อื่นและเข้าใจโลก
3. เชิงรุก/ลึก/เชื่อมโยง/อนาคต (Proactive) แบ่งระดับความสามารถได้ ดังนี้
  - 3.1 ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ มีความรู้ลึกสามารถเชื่อมโยงและบูรณาการความรู้
  - 3.2 ด้านความคิด (Thinking) ได้แก่ มียุทธศาสตร์วิสัยทัศน์สามารถคิดไปข้างหน้าได้และคิดได้เอง
  - 3.3 ด้านความสามารถ (Skill) ได้แก่ สามารถสร้างงานใหม่และทำได้ด้วยตนเอง
  - 3.4 ด้านคุณธรรมจริยธรรม (Ethics) ได้แก่ ส่งเสริมและชี้นำสังคมให้ตระหนักถึงคุณธรรมจริยธรรม
4. เป็นเลิศ/เฉียบ/เชี่ยวชาญ/ตกผลึก (Excellent) แบ่งระดับความสามารถได้ ดังนี้
  - 4.1 ด้านความรู้ (Knowledge) ได้แก่ มีความเชี่ยวชาญ เข้าถึงแก่นความรู้ และความสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่

4.2 ด้านความคิด (Thinking) ได้แก่ มีความคิดรวบยอด ตกผลึกทางความคิดและ  
ความสามารถคาดการณ์อนาคตได้

4.3 ด้านความสามารถ (Skill) ได้แก่ มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญการและปฏิบัติงาน  
ได้อย่างแม่นยำ

4.4 ด้านคุณธรรมจริยธรรม (Ethics) ได้แก่ อุทิศตนเพื่อส่วนรวมมีความกล้าหาญ  
ทางจริยธรรม

คุณลักษณะทั่วไปทั้ง 4 ด้าน หลักที่ต้องคำนึงถึงในการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ ซึ่ง  
สถาบันทั้งในและต่างประเทศก็ให้ความสำคัญในการผลิตบัณฑิตทั้ง 4 ด้านนี้ตรงกัน จึงสามารถ  
แสดงให้เห็นถึงระดับของคุณลักษณะทั้ง 4 ระดับ ที่แต่ละสถาบันต่างๆ ให้น้ำหนักของคุณลักษณะ  
ของบัณฑิตที่แตกต่างกัน โดยจะขึ้นอยู่กับปณิธานหรืออุดมการณ์ของสถาบันในการผลิตบัณฑิต  
แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์และจัดระดับตามความสัมพันธ์ร่วมกันแล้ว สามารถเสนอแนะคุณสมบัติ  
พื้นฐานสำหรับนิสิตในระดับปริญญาตรี ด้านความรู้ มีความรู้ทั่วไปตามวิชาชีพแห่งตน ด้าน  
ความคิด สามารถคิดวิเคราะห์สังเคราะห์และประเมินผล ด้านความสามารถ สามารถปฏิบัติงานได้  
ตามอาชีพ และด้านคุณธรรมจริยธรรม พัฒนาได้ถึงระดับก้าวหน้า คือ มีวินัย มีความรับผิดชอบ  
ซื่อสัตย์ เสียสละ มีวัฒนธรรมและมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และเป็นแบบอย่างที่ดีเข้าใจผู้อื่นและ  
เข้าใจโลก

จากแนวคิด ทฤษฎีการพัฒนารูปแบบสรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบการเตรียมความ  
พร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาโดยเฉพาะสาขาวิชาการจัดการ  
การท่องเที่ยวต้องมีรูปแบบการเตรียมความพร้อมที่เน้นให้นักศึกษามีทัศนคติ ลักษณะนิสัย และ  
ความรู้และทักษะในงานบริการในด้านต่างๆ เหมาะสมที่จะทำให้นักศึกษามีคุณภาพในการที่จะทำ  
ให้สถานประกอบการเชื่อมั่นและเชื่อถือในการที่จะรับนักศึกษาออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพใน  
สถานประกอบการนั้นๆ และเน้นให้นักศึกษาฝึกให้มีทักษะในการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา  
เฉพาะหน้าและการจัดทำรายงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้รูปแบบการเตรียมความพร้อมยัง  
ต้องพัฒนานักศึกษาให้มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการ  
ท่องเที่ยว และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรมอีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีหลักการในการพัฒนานักศึกษาของซิกเคอริง  
(Chickering's Theory of Student Development) ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของไวท์ฮอตสกี  
(Vedeboncoeur 1997 : 27 ; citing Vygotsky 1986) และทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง  
ทิสนา แจมมณี (2550 : 133-137) แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสอนเชิงประสบการณ์ ของเดวิด คอลป์  
(David Kolb 1984) และรายงานกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชา

การท่องเที่ยวและโรงแรม พ.ศ. 2553 เพื่อการเสริมสร้างทักษะการบริการให้กับนักศึกษาสาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว สำหรับคุณสมบัตินี้ 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติ ด้านลักษณะนิสัย และด้าน ความรู้และทักษะ

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

#### ความหมายของการเตรียมความพร้อม

ไลเบอร์แมน (Lieberman David A. 1992 : 235) กล่าวถึงความหมายของการเตรียมความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีการวางแผนให้กับตนเองเพื่อให้พร้อมที่จะเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ ทำให้บุคคลเกิดความพอใจและเกิดตามที่มุ่งหวังไว้

อนาสตาซี (Anastasi 1968 : 404) กล่าวไว้ว่า การเตรียมความพร้อม หมายถึง การควบคุมตนเองเพื่อให้พร้อมที่จะได้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดบรรลุผลสำเร็จดังที่ต้องการ

อรุณพร เนียมสุวรรณ (2549 : 11) กล่าวว่า การเตรียมความพร้อม หมายถึง การแสดงพฤติกรรมของบุคคลในการเตรียมตัวเพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะเรียนรู้หรือกระทำสิ่งต่างๆ โดยสามารถควบคุมตนเอง เพื่อให้เกิดความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจ สำหรับการเรียนรู้หรือการกระทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

กฤษณา ยงชู (2553 : 25) กล่าวถึงความหมายของการเตรียมความพร้อม หมายถึง การแสดงออกของบุคคลทางด้านของความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ และการแสดงพฤติกรรมในการเตรียมตัวเพื่อให้เกิดความพร้อมที่จะเรียนรู้ โดยสามารถควบคุมตนเองประกอบกับการวางแผนใช้เวลาที่เหมาะสมมีการเอาใจใส่ หมั่นฝึกฝน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

จากความหมายของนักวิชาการหลายๆ ท่านที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การเตรียมความพร้อม เป็นการเตรียมตัวนักศึกษาให้พร้อมก่อนออกไปเผชิญชีวิตภายนอกสถาบัน ในด้านทัศนคติ ลักษณะนิสัย ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวข้องกับทักษะในการปฏิบัติงานบริการ โดยต้องมีสภาวะสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา รวมทั้งบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้งานทำเมื่อจบการศึกษา ส่วนการเตรียมความพร้อมของจิตติมา เพชรธณี (2540 : 27) หมายถึง สภาพที่บุคคลมีสภาวะสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสามารถที่จะเรียนรู้และทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ การได้รับการฝึกฝนการเตรียมตัวและความสนใจหรือแรงจูงใจ สอดคล้องกับ แมคเคซนี (อ้างถึงในสุวรรณณี รอดบำเรอ 2534 : 45) กล่าวว่า การเตรียมความพร้อมเป็นลักษณะที่ผู้กระทำมีความคล่องตัว กระตือรือร้น ความตั้งใจในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้กิจกรรมที่ทำนั้นบรรลุผลสำเร็จ และเบญจพร วชิรศรีสุนทร (2545 : 10) ก็ได้กล่าวถึงความหมายการเตรียมความพร้อมว่า เป็นการเตรียมตัวนักศึกษาให้พร้อมก่อนที่จะ

ออกไปเผชิญชีวิตภายนอกสถานศึกษา โดยเป็นผู้ที่มีสภาวะสมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจ สังคม และสติปัญญา มีความสามารถที่จะเรียนรู้และทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลโดยผ่านการฝึกฝนและการเตรียมตัวล่วงหน้า

การเตรียมความพร้อมเพื่อการมีงานทำจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความพร้อมทางด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์พิเศษ
2. ความพร้อมทางด้านบุคลิกภาพ
3. ความพร้อมในการทำงาน

### ความสำคัญของการเตรียมความพร้อม

การเตรียมความพร้อมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกอาชีพ การศึกษาเพิ่มเติม หรือการทำงาน หากนักศึกษาต้องการได้งานทำ จึงควรมีการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ระบบการทำงาน โดยพัฒนาตนเองและฝึกฝนตนเองให้มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับความต้องการของนายจ้าง เพื่อให้ได้เข้าทำงาน

การเตรียมความพร้อมมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ และมีความชัดเจน สามารถใช้ประโยชน์ได้ เพราะกระบวนการทำงานที่ชัดเจน เหมาะสม มีการปรับปรุงระบบการทำงานและนำแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผล (จิราวรรณ เครือคำปีว 2546 : 52) การเตรียมความพร้อมเป็นการสร้างความมั่นใจให้นักศึกษาสามารถออกไปปฏิบัติงานได้ตามความรู้ทักษะที่ได้ศึกษามา สอดคล้องกับ จิราวรรณ เครือคำปีว (2546 : 53) การเตรียมความพร้อมเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและมีความเป็นธรรมชาติ ซึ่งผู้รับบริการมีความมั่นใจกับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอย่างชัดเจน ได้รับความเชื่อถือ ได้รับความเป็นธรรม สร้างจิตสำนึกและความตระหนักรู้ของการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทำให้ผู้ให้บริการมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ ซึ่งผู้ที่ปฏิบัติงานบริการได้ดีจะต้องมีค่านิยมหรือเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ และมีความรู้สึกรักภูมิใจต่ออาชีพบริการ และพยายามที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้น คุณสมบัติที่เหมาะสมในการให้บริการ คือ มีจิตสำนึกของการบริการ มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ มีอัธยาศัยที่ดี มีความสามารถในการปรับตัว มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความรู้ ความสามารถในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการในการบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### องค์ประกอบของความพร้อมในการเรียน

กาเย่ (Gagne 1977 : 179) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญในการเตรียมความพร้อม ดังนี้

1. ความสนใจหรือความใส่ใจ (Attention Set) เป็นลักษณะทางจิตใจที่มีความสืบเนื่องกันเป็นชุด จึงมีชื่อเรียกว่า Attention Set หรือชุดที่ทำให้เกิดความใส่ใจ คือสิ่งแรกสุดจะต้องมีสิ่งเร้ามาเร้า เช่น กรณีที่ครูชี้ตัวอักษรให้เด็กดู เด็กจะเกิดความสนใจในสิ่งที่ครูชี้ความรู้สึกสนใจหรือใส่ใจมิได้เพียงแต่มองตามที่ครูชี้เท่านั้น แต่เด็กจะเกิดการตอบโต้ขึ้น โดยอาจฝึกตามไปหรือออกเสียงตามไปเบาๆ หรือออกเสียงดังๆ ตามครู การตอบสนองนี้จะเกิดขึ้นสืบเนื่องกันเป็นลูกโซ่ตลอดไปในขณะที่มีความใส่ใจอยู่ นอกจากนี้แล้ว เด็กยังมีความรู้สึกหรือความคิดต่าง ๆ ตามไปด้วย เช่น การจัดอันดับ ก่อน-หลัง

2. แรงจูงใจ (Motivation) ที่จะเรียน เป็นผลสืบเนื่องมาจากความใส่ใจในการเรียน คือเมื่อความใส่ใจในการเรียนมีมากขึ้น ก็จะมีผลให้เกิดความต้องการอยากรู้อยากเรียน หรือเกิดแรงจูงใจในการเรียนของเด็กซึ่งมีสองลักษณะ คือ แรงจูงใจที่ได้งาน (Task Motivation) และแรงจูงใจที่จะได้ผลสัมฤทธิ์ (Achievement Motivation)

3. สภาพของพัฒนาการ (Developmental Status) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเจริญเติบโตของกล้ามเนื้อ ระบบประสาท และสติปัญญา การเรียนรู้ที่ง่าย ๆ จะเกิดขึ้นตั้งแต่ยังเป็นเด็กเล็กๆ การที่เด็กเรียนรู้อะไรมาก่อนเข้าโรงเรียนเป็นการสร้างประสบการณ์หรือความรู้พื้นฐานในแก่เด็ก ทำให้เด็กสามารถรับรู้และดัดแปลงการเรียนรู้ของตนตามที่ได้เรียนรู้มาแล้วให้เข้ากับความรู้ใหม่ที่รับรู้ได้อย่างต่อเนื่องกัน

วารภรณ์ รักษ์วิชัย (2527 : 17) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพร้อมในการเรียน ดังนี้

1. ด้านร่างกาย ได้แก่ การมีสุขภาพอนามัยที่ดีบังคับกล้ามเนื้อมัดเล็กและกล้ามเนื้อมัดใหญ่ได้ดี ตลอดจนประสาทสัมผัสต่าง ๆ ทำงานสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี

2. ด้านสติปัญญา ได้แก่ ความสามารถด้านการคิด การหาเหตุผล การแก้ปัญหา ความสามารถด้านภาษา คณิตศาสตร์ ความสามารถในการรับรู้ การจำ ความสนใจ

3. ด้านอารมณ์ ได้แก่ ความอยากรู้ อยากเห็น ความมั่นคงทางอารมณ์ ความเข้าใจ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และความต้องการเรียนรู้

4. ด้านสังคม ได้แก่ ความรับผิดชอบ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

พัชรี สวนแก้ว (2536 : 32) ได้กล่าวว่า ความพร้อมที่จะเรียนของเด็กต้องมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สุขภาพ เด็กที่มีสุขภาพไม่แข็งแรงก็จะไม่พร้อมที่จะเรียน

2. ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นไม่ได้ มีปัญหาเกี่ยวกับการเรียน ฯลฯ ซึ่งทำให้เด็กไม่มีความพร้อมที่จะเรียน
3. วุฒิภาวะทางสมองและกล้ามเนื้อ เด็กที่ไม่มีความสามารถในการเรียน หรือการทำงานในวิชาต่าง ๆ ที่จะเรียนรู้ได้ยาก
4. ประสบการณ์การเรียนรู้เดิม การเตรียมฝึกและจัดให้เด็กมีประสบการณ์จะทำให้เด็กมีพื้นฐานที่จะเรียนในขั้นต่อไปอย่างได้ผล
5. ครู และคุณภาพของการสอน คุณภาพของการสอนมีความสำคัญต่อความพร้อมของเด็ก ดังนั้น ครูควรคำนึงถึงความแตกต่างของเด็กที่เรียนช้าและเรียนเร็ว ซึ่งจะมีความพร้อมไม่เท่ากัน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า วุฒิภาวะ สภาพทางร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา อีกทั้งประสบการณ์เดิมหรือความรู้พื้นฐาน คือองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งของความพร้อมในการเรียนของนักศึกษา นอกจากนี้เทคนิคการสอนของครูก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพร้อมในการเรียนของนักศึกษา ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาเกิดความสนใจอยากรู้ อยากเห็น และอยากฝึกในสิ่งที่ครูสอน และเมื่อนักศึกษามีความพร้อมที่จะเรียนที่จะฝึกก็จะทำให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม

จากความสำคัญของการเตรียมความพร้อมดังกล่าวข้างต้น จึงนำไปสู่ขั้นตอนในการเตรียมความพร้อม เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าของแต่ละบุคคล ประกอบด้วยขั้นตอนของกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. การประเมินตนเอง ก่อนอื่นทุกคนควรจะได้มีโอกาสรู้จักตนเองให้ดีเสียก่อนอาจทำได้โดยการขอคำปรึกษาแนะนำ หรือด้วยการทดสอบ เพื่อที่แต่ละคนจะได้ประเมินความสามารถตลอดจนจุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลนั้นได้ตระหนักถึงตนเองในแง่ที่เป็นจริงมากขึ้น ก่อนที่จะกำหนดแผนงานพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของตนต่อไป
2. การเสาะแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ ในขั้นนี้คือ ต้องรู้จักค้นคว้าและเสาะหาข้อมูลต่างๆ ที่มีอยู่และที่เป็นโอกาสในปัจจุบัน ซึ่งสามารถช่วยให้เรามองเห็นว่าตนจะเติบโตไปในทิศทางใดบ้าง
3. การกำหนดเป้าหมาย ภายหลังจากที่ได้เก็บข้อมูลและได้ประเมินถึงโอกาสต่างๆ ในความก้าวหน้า ก็ควรได้มีการกำหนดเป้าหมายที่พึงประสงค์ในอาชีพของตนเองได้



4. การวางแผนความก้าวหน้าของอาชีพและการดำเนินการตามแผนหลังจากที่ได้มีการกำหนดเป้าหมายแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การวางแผนให้มีแนวทางสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีการดำเนินการตามแผนและมีการตรวจสอบความสำเร็จนั้นๆ จนถึงเป้าหมายที่ต้องการ

#### ลักษณะการเตรียมความพร้อม

การเตรียมความพร้อมทักษะบริการของนักศึกษา สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การเตรียมความพร้อมโดยสถานศึกษา และการเตรียมความพร้อมด้วยตนเอง ดังนี้

#### การเตรียมความพร้อมโดยสถานศึกษา

ภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา คือ การพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะที่สำคัญทางวิชาการ มีศักยภาพที่จะรู้จักเลือกและปฏิบัติอาชีพ มีศักยภาพที่จะแสดงความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองที่ดีในสังคม สามารถสร้างสรรค์เพิ่มพูนความคิดและพัฒนาศักยภาพของตนเอง (ทบวงมหาวิทยาลัย 2543 : 27)

การผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์และรูปแบบที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด จะต้องพัฒนาบัณฑิตในระดับปริญญาบัณฑิต โดยแบ่งเป็น 3 ประการไว้ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2548 : 8-13)

1. ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตปริญญาตรี
  - 1.1 ความรู้ความเข้าใจในชีวิตและสังคม
  - 1.2 ทักษะการเรียนรู้และการสื่อสาร ได้แก่
    - 1.2.1 ความสามารถในการใช้ภาษา
    - 1.2.2 ความสามารถในการแสวงหาความจริงทั้งในเรื่องของมนุษย์และเรื่อง  
ของวิทยาศาสตร์ด้านต่างๆ
    - 1.2.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
    - 1.2.4 ความสามารถเรียนรู้ทำงานอย่างอิสระ
    - 1.2.5 ความสามารถทำงานเป็นทีม
    - 1.2.6 ความสามารถจัดการเวลาของตนเอง-ความสามารถวางแผน ประเมิน  
และปรับปรุงตนเอง รวมทั้งการทำงานและผลงานของตนเอง
  - 1.3 ทักษะการคิดและการเรียนรู้แบบลุ่มลึก
    - 1.3.1 การคิดวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดอย่างจริงจัง
    - 1.3.2 การคิดอย่างมีวิจรรย์ญาณหรือวิจรรย์วิจารณ์
    - 1.3.3 การคิดแบบสหวิทยาการ



- 1.3.4 การคิดสร้างสรรค์
- 1.3.5 การคิดแบบไตร่ตรองหรือสะท้อนย้อนทวน
- 1.3.6 ความสามารถในการเผชิญสถานการณ์ปัญหาและการคิด
- 1.3.7 การรู้จักตั้งประเด็นและตั้งคำถาม
- 1.3.8 ความสามารถในการเผชิญสถานการณ์ปัญหาและการคิด
- 1.3.9 การรู้จักตั้งประเด็นและตั้งคำถาม
- 1.3.10 ความสามารถเปรียบเทียบเชื่อมโยงข้อมูลความคิด
- 1.3.11 ความสามารถพิจารณาข้อขัดแย้งทางความคิด
- 1.3.12 ความสามารถใช้หลักการหรือทฤษฎีในการวิเคราะห์
- 1.3.13 ความสามารถสรุปจากหลักฐานข้อมูล
- 1.3.14 ความสามารถสร้างความหมายให้กับข้อมูลความคิด

## 2. คุณลักษณะที่ต้องบ่มเพาะ

- 2.1 ความมีคุณธรรม จริยธรรม
- 2.2 ความใฝ่รู้ใฝ่เรียน คือ ความมีจิตวิชัย ความมีอิสระในการแสวงหาความรู้
- 2.3 ความมีจิตสำนึกต่อสาธารณะหรือส่วนรวม คือ ความมีจิตบริการ การมุ่งพัฒนาส่วนรวม
- 2.4 ความมีวัฒนธรรมในการทำงานจริงจัง
- 2.5 ความสามารถชี้นำสังคม
- 2.6 ความกล้าหาญทางวิชาการ
- 2.7 พลังตั้งใจมั่น
- 2.8 เปิดกว้างต่อข้อมูลความคิด
- 2.9 ความรับผิดชอบต่อพันธกิจ
- 2.10 ความสามารถปรับตัวได้ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
- 2.11 ความมีอิสระทางความคิด

3. ความรู้ความสามารถเฉพาะทาง เป็นหลักทฤษฎีและการปฏิบัติในวิชาเรียนที่ผู้เรียนเลือกเรียน เพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพในอนาคต

สรุปได้ว่า การเตรียมความพร้อมการเตรียมความพร้อม เพื่อเตรียมให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในทักษะการบริการ และทักษะที่สำคัญทางวิชาการ และมีศักยภาพที่จะเลือกและปฏิบัติอาชีพ สามารถสร้างสรรค์และพัฒนาตนเอง เพื่อที่จะประกอบอาชีพได้ในอนาคต

การเตรียมความพร้อมตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ 2552 : 1-2) ดังนี้

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวดที่ 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก จึงเห็นสมควรให้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขา/สาขาวิชา รวมทั้งเพื่อใช้เป็นหลักในการจัดทำมาตรฐานด้านต่างๆ เพื่อให้การจัดการศึกษามุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันในการผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ และในคราวประชุมของคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในคราวประชุมครั้งที่ 6/2552 เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2552 มีประกาศดังนี้

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2552 : 1-2) ประกอบด้วย

1. ระดับคุณวุฒิ ได้แก่

ระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี)

ระดับที่ 2 ปริญญาตรี

ระดับที่ 3 ประกาศนียบัตรบัณฑิต

ระดับที่ 4 ปริญญาโท

ระดับที่ 5 ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง

ระดับที่ 6 ปริญญาเอก

2. คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต่างๆ ต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดและต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้านคือ

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

2. ด้านความรู้

3. ด้านทักษะทางปัญญา

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับสาขาวิชาที่เน้นทักษะทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ดังนี้

### ลักษณะของสาขาวิชา (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2553 : 1-3)

สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเป็นสาขาวิชาทางด้านสังคมศาสตร์ที่มีลักษณะสำคัญ คือ การบูรณาการศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาพร้อมเป็นหลักสูตรวิชาชีพที่ทันสมัย เน้นทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ สาขาวิชานี้จึงมีศาสตร์ที่ครอบคลุมการวางแผนและการพัฒนา การบริหาร การบริการ การสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ การตลาด การวิจัย ภาษาต่างประเทศ กฎหมาย และการอนุรักษ์ความเป็นเอกลักษณ์ของชาติ การศึกษาสาขาวิชานี้ ผู้เรียนสามารถขยายองค์ความรู้ให้สูงขึ้นจนถึงระดับปริญญาเอกได้ บัณฑิตในสาขาวิชานี้สามารถประกอบอาชีพในการให้บริการ การปฏิบัติงานและการบริหารในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจบริการอื่นๆ

### คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2553: 1-3)

บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมพึงมีคุณลักษณะที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ดังนี้

1. มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก
3. มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ
4. มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
5. มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
6. มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

มาตรฐานการเรียนรู้ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย 2553 ดังนี้บัณฑิตในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมจะมีมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้านตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ดังนี้ (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2553 : 2 มคอ.1)

## 1. คุณธรรม จริยธรรม

1.1 มีความซื่อสัตย์ สุจริต และสามารถจัดการปัญหาความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ

1.2 มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและแสดงออกซึ่งคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ

1.3 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นสมาชิกที่ดีและมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนา มีภาวะผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้อื่น

1.4 มีวินัยในการทำงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม

## 2. ความรู้

2.1 มีความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก

2.2 มีความรู้ที่เกิดจากการบูรณาการความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.3 มีความรู้ในกระบวนการ และเทคนิคการวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาและต่อยอดองค์

ความรู้ในงานอาชีพ

## 3. ทักษะทางปัญญา

3.1 มีความสามารถประมวลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก

3.2 มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3.3 มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

## 4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

4.1 มีความสามารถในการปฏิบัติและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหาในกลุ่ม

4.2 มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

## 5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.1 มีความสามารถในการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตาม สถานการณ์และวัฒนธรรม

5.3 มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร รู้จัก เลือกรูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับเรื่องและผู้ฟังที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 มีความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์และสถิติในการ ประมวลการแปลความหมาย และการวิเคราะห์ข้อมูล

#### วิธีการเตรียมความพร้อม

การเตรียมความพร้อมโดยสถาบันการศึกษาและการเตรียมความพร้อมด้วยตนเอง แต่ ละส่วนจะมีวิธีการเตรียมความพร้อม ดังนี้

วิธีการเตรียมความพร้อม (วิจิตร อวະกุล 2540 : 83) โดยสถาบันการศึกษาให้ความรู้ที่ เน้นหนักไปในเชิงวิชาการ ทฤษฎี หลักการ เทคนิค ซึ่งเป็นความรู้พื้นฐานที่นักศึกษาต้องเรียนรู้ เบื้องต้น โดยจัดหลักสูตรให้สนองความต้องการของตลาดแรงงาน แต่ส่วนใหญ่ไม่ได้สอนให้ นักศึกษาจบออกไปแล้วสามารถทำงานได้ทันที ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาที่จะต้อง จัดการฝึกอบรมก่อนการทำงานให้แก่นักศึกษา สถาบันการศึกษาหลายแห่งได้พยายามจัดการศึกษา พิเศษ โดยจัดการฝึกงานให้กับนักศึกษาเพื่อให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน ตลาดแรงงาน บางแห่งจัดการศึกษาให้ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานจริง เช่น การฝึกหัดครู วิทยาลัยพาณิชย์ นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษายังมีการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในการเพิ่มเติมวิชาความรู้ที่เป็น พื้นฐานโดยจัดสอนรายวิชาที่จำเป็นพิเศษ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ การศึกษาวิจัย การค้นคว้าทดลอง ต่างๆ ดังนี้

จากเอกสารข้างต้น สรุปได้ว่า วิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในสถาบันอุดมศึกษา บางสถาบันมีการจัดตั้งศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แต่งตั้งคณะกรรมการ เพื่อรับผิดชอบในการดูแล กำกับติดตามและให้คำปรึกษาตลอดถึงการวัดและการประเมินผลให้กับ นักศึกษา จุดมุ่งหมายของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของทุกสถาบันมุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถนำ ความรู้ที่ได้ศึกษาในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้ในสถานประกอบการจริง มีความอดทน มีความ รับผิดชอบ มีความเข้าใจในการทำงาน และให้นักศึกษาได้มีโอกาสนในการที่จะได้งานทำในอนาคต การเตรียมความพร้อมแต่ละสถาบันมีการเตรียมความพร้อมที่แตกต่างกัน บางสถาบันเตรียมด้าน ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะเครื่องใช้สำนักงาน ทักษะการใช้เครื่องพิมพ์ดีดไทย-อังกฤษ ทักษะ คอมพิวเตอร์ และบุคลิกภาพ แต่ไม่มีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระยะเวลา

ในการเตรียมความพร้อมก็แตกต่างกันไป ส่วนใหญ่จะเป็นช่วงนอกตารางเรียนปกติ ประมาณ 2-3 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ และเงื่อนไขนักศึกษาจะต้องมีการเข้าร่วมการเตรียมความพร้อมในหัวข้อที่สถาบัน กำหนดจึงจะมีคุณสมบัติครบก่อนออกฝึกในสถานประกอบการจริงเพื่อลดภาระของสถานประกอบการ

สำหรับในการเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่พัฒนาขึ้นนี้ นั้น แบ่งเป็นการเตรียมความพร้อมในห้องเรียนและนอกห้องเรียน สำหรับการเตรียมความพร้อมในห้องเรียน ในชั้นแรกนักศึกษาจะต้องเข้าร่วมปฐมนิเทศเพื่อเข้ารับฟังคำชี้แจง รับคู่มือการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ รับประทานเงื่อนไข และงานต่างๆ ที่ต้องเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ กระบวนการเตรียมความพร้อมประกอบไปด้วย 4 ชั้น ได้แก่ ชั้นที่ 1 สร้างประสบการณ์ ในชั้นนี้ศึกษาปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสร้างและเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมเข้ากับสถานการณ์ใหม่ ชั้นที่ 2 อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้นักศึกษานำประสบการณ์ในชั้นที่ 1 เล่าให้เพื่อนในห้องเรียนช่วยกันหาเหตุและผล ชั้นที่ 3 สรุปนักศึกษาร่วมกันสรุปประสบการณ์เดิมสู่ประสบการณ์ใหม่/ ความรู้ใหม่ และชั้นที่ 4 ประยุกต์ใช้ นักศึกษาทำความเข้าใจและสามารถอ้างอิงความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับนอกห้องเรียน ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ศึกษางาน นักศึกษาศึกษางานบริการในสถานประกอบการ 2) สังเกตการณ์ นักศึกษาสังเกตการณ์ทำงานบริการในสถานประกอบการ และ 3) ฝึกปฏิบัติ นักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการตามหลักสูตรของสาขาวิชา นอกจากนั้นนักศึกษายังต้องพัฒนาสร้างสรรค์โครงการโดยการพัฒนาโครงการได้อีกด้วย และสุดท้ายนักศึกษาต้องจัดทำสรุปรายงานการเตรียมความพร้อมฝึกประสบการณ์ส่งอาจารย์พี่เลี้ยง หรือเจ้าของสถานประกอบการ ประจำวัน/ประจำสัปดาห์/ประจำเดือน รับประทานเกณฑ์การประเมิน และกำหนดเงื่อนไขการปฏิบัติตนในการเตรียมความพร้อมและการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ดังนั้น การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพน่าจะเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน และให้เป็นระยะเริ่มแรกของการลงทะเบียนเรียนรายวิชาฝึกงาน สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่มุ่งให้มีการเรียนการสอนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติควบคู่กันไป เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ ในสาขาวิชาที่ตนเองได้ศึกษา ส่งผลให้นักศึกษาเกิดเจตคติ และรักในอาชีพ เข้าใจในอาชีพ ตลอดจนมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมและอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข และเป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่มุ่งพัฒนานักศึกษาให้มีการบูรณาการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษาให้มีมาตรฐานการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการบริการ

##### ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกระบวนการของการสนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริการที่ดีได้กล่าวถึงความหมายของการบริการที่ดีไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541 : 334) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

ยุพาวรรณ วรณวณิช (2542 : 15-21) กล่าวว่า บริการ หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติ ด้วย "การให้" แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่างๆ ด้วย ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ให้นิยามคำว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้อง ได้ยาก และเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือ เกือบจะทันที

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2546 (2546 : 607) ได้ให้ความหมาย ของการบริการว่าหมายถึง ปฏิบัติการรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี การ ปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น การให้บริการ ใช้บริการ

ปัทมา คงทอง (2547 : 8) ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือ การดำเนินงานนั้นๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ให้คำจำกัดความของการบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและพยายามของข้าราชการในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของ ประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรุนรูส (Gronroos 1990 : 27) ให้นิยามการบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่ง อาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้



บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ส่วนคอตเลอร์ (Kotler Philip 2000 : 29) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ 1) ลักษณะของการให้บริการ ไม่สามารถจับต้องได้ สถานที่ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้รับบริการ บุคคลต้องแต่งกายให้เหมาะสม บุคลิกภาพดี พุดจาดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าการบริการจะดีด้วย เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ผู้รับบริการพอใจ วัสดุสื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่างๆ ต้องสอดคล้องกับลักษณะการให้บริการและลักษณะของลูกค้า สัญญาลักษณ์ ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้ ราคา ควรกำหนดให้เหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ ลักษณะการให้บริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ให้บริการการผู้รับบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร ไม่สามารถเก็บไว้ได้ และ 2) เครื่องมือทางการตลาดสำหรับการบริการที่สำคัญซึ่ง สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 212-213) สรุปไว้ 7Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (product) ราคา (price) การจัดจำหน่าย (place) การส่งเสริมการตลาด (promotion) บุคคล (people) ลักษณะทางกายภาพ (physical evidence) และ กระบวนการ (process) 3) งานของธุรกิจบริการ คอตเลอร์ (Kotler Philip 2003: 436) ได้แก่ 3 ประการดังนี้ 3.1) การบริหารความแตกต่างจากคู่แข่ง (managing competitive differentiation) ซึ่งได้แก่ บริการที่เสนอ (offer) การส่งมอบบริการ (delivery) และภาพลักษณ์ (image) 3.2) การบริหารคุณภาพการให้บริการ (managing service quality) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (reliability) ความเต็มใจและความพร้อม (responsiveness) การรับประกัน (assurance) การเอาใจใส่ (empathy) การสัมผัสได้ (tangibles) และ 3.3) การบริหารประสิทธิภาพในการให้บริการ (managing productivity) ธุรกิจสามารถทำได้ 7 วิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เปลี่ยนบริการให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยสร้างมาตรฐาน การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการ หรือสินค้าอื่นๆ การออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการดีขึ้น

เม็คโคลล์-เคนเนดี (McCull- Kennedy 2003 : 10) ได้กล่าวถึงการบริการ หมายถึง การแสดงออก การกระทำหรือสิ่งที่จะทำให้เกิดประสบการณ์ ซึ่งผลิตผลที่ได้มาจากการส่งมอบการ



บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถแบ่งแยกได้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการบริการนั้นอาจจะมีสินค้านำรวมอยู่ด้วย

เลิฟล็อก (Lovelock 2003 : 4) กล่าวถึงการบริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง แม้ว่ากระบวนการนั้นอาจผูกพันกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม

สมิต สัจฉกร (2545 : 13) สรุปไว้ว่าการบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือการติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 431) ได้ให้ความหมายการบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

สรุปได้ว่า ความหมายของการบริการ (Service) ความตั้งใจในการอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือเกื้อกูล ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีความสุขต่อการให้บริการ และเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถพิสูจน์ได้ โดยการกระทำและการจัดหาลักษณะต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีคุณภาพเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

#### ความสำคัญของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler Philip 2000 : 436) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำ คือการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา

ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเด็น คือ

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต
2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย

สมิต สัจฉกร (2545 : 14-15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ พอสรุปได้ว่า การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” ลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่ การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 16) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการไว้ ดังนี้

1. การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือนุคนคลทั่วไปที่มาใช้บริการ
2. การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย
3. การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อศรัทธาและสร้างภาพพจน์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่นๆ อีกในโอกาสหน้า

หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ จึงมีหลักการให้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม
2. การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจาหรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและเข้าใจที่ดี

3. การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึง การยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

4. การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุก กรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการ ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ก่อน ระหว่าง หรือหลังการ ให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพพจน์ที่ดีของตัวเองและองค์กร ดังนั้นลักษณะ ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ เพื่อ ตอบสนองความต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดในการรับบริการครั้งนั้นๆ 2) ความสำคัญต่อผู้ ให้บริการ ต่อผู้ประกอบการ เพื่อการช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดี ของธุรกิจ ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ และต่อผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยรักษาพนักงาน ให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ และช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ช่วยสร้างโอกาสอีกด้วย

#### ลักษณะของการบริการ

สมิต สัจฉกร (2545 : 17-18) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม ของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบต่อทุกคน และสามารถแบ่ง ความรับผิดชอบต่อกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบต่อทุกด้าน แบ่งพิจารณา ลักษณะของการบริการ ออกได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและ น้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปร ผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการ ซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตาม ไปด้วย

3. เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การ บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการ ที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

Parasuraman, Zeithesel, Berry (1990 : 15-17) สอดคล้องกับ รัชชา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535 : 14-15) กล่าวไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1 ความสม่ำเสมอ (Consistence)
  - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
  - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
  - 3.2 สามารถในการให้บริการ
  - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - 4.1 ผู้ให้บริการเข้าใจหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
  - 4.2 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ
  - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
  - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
7. ความเชื่อถือ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ  
อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
- 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
- 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่ง  
บุคคลได้กระทำขึ้น ลักษณะเฉพาะของการบริการจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการ  
แสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่  
ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี

การบริการเป็นงานหลักที่สำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนานักศึกษาให้เป็นนัก  
บริการมืออาชีพ จึงจำเป็นต้องพัฒนาให้มีนักศึกษาเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะการบริการที่ดี เพื่อ  
ประสิทธิภาพในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการ แนวทางการบริการที่ดี  
และลักษณะของบุคคลที่มีการบริการที่ดีไว้หลายท่าน ดังนี้

กลุณ ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ  
บริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่  
เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและ  
สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และ  
บริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความ  
ต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
4. หลักความเสมอภาพ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอ  
หน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคน  
อื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ปีธมา กงทอง (2547 : 13) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของนักบริการที่ดีจะต้องประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. มีความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติ
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความอบอุ่น
3. ยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. พยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่เข้าใจ
5. เอาใจใส่ แทนที่จะสร้างทำเป็นไม่สนใจ
6. มีความจริงใจในการให้บริการ
7. มีความอดทนต่อการให้บริการ
8. สร้างความคุ้นเคยให้กับผู้มาใช้บริการ
9. มีความเพียรในการค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
10. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ แทนที่จะชักช้า
11. เห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเลย
13. ให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา

มานิตย์ จันทราษ (2536 : 11-14) กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดี ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีใบหน้าอันยิ้มแย้มเสมอ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคนเมื่อแรกพบ

2. พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นกันเอง
3. เป็นคนดี น่ารัก สุภาพ แต่งกายเรียบร้อยสะอาด และบุคลิกสง่าผ่าเผย
4. จงแสดงความเห็นใจในความต้องการของเขา
5. ไม่กล่าวคำปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมากับผู้ที่มาติดต่อแต่ไม่จำเป็นต้องรับคำเสมอไป
6. จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อให้ได้ และพยายามบริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้

7. ไม่ทะเลาะโต้เถียง พุดย่นหรือขึ้นเสียงเป็นอันขาด จงรักษาอารมณ์ไว้ แสดงความเคารพในความคิดเห็นของเขา อย่าบอกว่าเขาผิด ถ้าเราผิดจงรับผิดนั้นทันทีอย่างหนักแน่น เพราะผู้ที่มาติดต่อเป็นฝ่ายถูกไว้ก่อนเสมอ

8. ไม่ควรพุดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง จงเป็นนักฟังที่ดีให้ความสนใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเขาปล่อยให้เขาได้มีโอกาสพุดอย่างเต็มที่ และพุดในเรื่องที่เขาสนใจ

9. จงทำให้เขารู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ หรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่นในตัวเขา ไม่ควรกล่าวถึงปมด้วยของเขา

สมชาติ กิจธรรม (2536 : 17) กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริการควรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้ และรู้รอบในเรื่องของการบริการ ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

2. มีความกระตือรือร้น ทำทางคล่องแคล่ว

3. มีจิตสำนึกในการต้อนรับ และบริการที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต

4. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

5. มีเทคนิคและศิลปะในการพุด หรือผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น

6. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล

7. เป็นผู้มีสัมมาคารวะ สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ และรู้จักยกย่องคนอื่น

เสมอ

ศุภนิศัย โขครัตนชัย (2536 : 39-40) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีคือ

1. Smart คือ มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะมโนภาพ (Conceptual Skill) รู้กาลเทศะ

2. Smile คือ บุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง และมีความมีคุณค่า

3. Speak คือ พุดจาสุภาพเรียบร้อย มีโทนเสียงน่าฟัง

4. Seek คือ รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

5. Service คือ มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind)

6. Satisfaction คือ ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538 : 7) กล่าวว่า คุณลักษณะแห่งการให้บริการที่ดีประกอบด้วย

1. S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า



2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันได้เอ่ยปากเรียกหา

3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

4. V= Voluntaries manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำมิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. I = Image Enhancing แสดงออกถึงการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

เดอะมอลล์ (2538 : 9) กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

2. มีความอดทน อดกลั้น สุขุม เยือกเย็น และจริงใจ

3. มีความกระตือรือร้น และมีไหวพริบ

4. มีธรรมาจริยเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส

5. มีการจดจำ (Memory) เรื่องราวต่างๆ

6. มีความสามารถในการประยุกต์

ไทยประกันชีวิต จำกัด (2539 : 15) กล่าวถึง สูตรสำเร็จในการบริการ ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้ารอนาน

2. รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย

3. รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจได้

4. เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของงานบริการ

5. ร่วมมือ ให้ความร่วมมือกับลูกค้า เพื่อแสดงความเอาใจใส่เขาอย่างแท้จริง

6. รับผิดชอบ ในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 26-28) กล่าวว่า จุดสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา และการรักษาคำมั่นสัญญา

2. มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค



3. มีความรวดเร็ว ทันที่ทันใจ ว่องไวกระฉับกระเฉง และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญใน เวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก

4. การสร้างความประทับใจ การผูกใจคน และการสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้นกับ ผู้รับบริการ

5. ต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการบริการ โดยผู้ให้บริการต้องสามารถ แก้ปัญหาของผู้บริโภคได้

6. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อทำให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น

7. ต้องมีความสุภาพ มารยาททั้งดงามและมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

8. ต้องมีการปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

วิยะดา วรรณานันท์ (2546 : ซีดีรอม) กล่าวว่า ทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ให้บริการ คือ การสื่อสารเพื่อให้เกิดความประทับใจ มนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน การแก้ปัญหา การทำงาน เป็นทีม และการพัฒนาปรับปรุงงาน โดยผู้ให้บริการที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย

2. มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วว่องไว

3. อธิษาศัยดี เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

4. ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย

5. มีความใจเย็น อดทน มีวินัย

6. มีความเปิดเผย จริงใจ มีความยืดหยุ่น และให้อภัย

7. สุภาพ นุ่มนวล พุดจาดี มีมารยาท

พาซูราแมน, ไชร์ทานเนล และแบร์รี่ (Parsuraman, Zeithanel and Barry L. 1985 : 79-81)

กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ได้แก่ ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้

2. การตอบสนอง ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการ อุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และการสื่อสาร

4. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเข้าใจหรือบริการได้สะดวก มีระเบียบขั้นตอน ไม่ควรซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อสะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับ ที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ได้แก่ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

คาสาวานา และบรูคส์ (Kasavana and Brooks 1991 : 65) กล่าวว่า บุคลากรที่มีหน้าที่บริการควรมีลักษณะ ต่อไปนี้

1. มารยาทในเชิงอาชีพ (Professional Demeanor) หมายถึง มีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อหน่วยงาน ยอมรับลักษณะที่เป็นจุดดี จุดด้อยของงาน มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจ มีลักษณะกระฉับกระเฉง เอาการเอางาน ในสถานการณ์คับขันสามารถควบคุมและสงบใจได้

2. ลักษณะเป็นมิตรไมตรี (Congenial nature) หมายถึง การยิ้มง่าย และแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตร และน่าพอใจ

3. ทัศนคติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น หมายถึง มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของผู้มาติดต่อ มีอารมณ์ขัน ตอบและพูดกับผู้มาติดต่อเป็นเรื่องเป็นราว

4. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ความเต็มใจและพร้อมที่จะทำงาน เข้าใจแนวทรรศนะของผู้อื่น เต็มใจทำสิ่งต่างๆ ในแนวทางใหม่ โดยไม่ติดยึดกับแนวปฏิบัติใด ๆ โดยเฉพาะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และรู้จักการทำงานเป็นทีม

5. การแต่งกายที่ดูดี หมายถึง ควรแต่งกายเหมาะสมได้มาตรฐาน และเต็มใจที่จะสวมใส่ชุดเครื่องแบบของหน่วยงาน

สรุปได้ว่า การที่จะให้หน่วยงานหรือองค์การสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีลักษณะที่ดี เป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรผู้มารับบริการ ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รับผิดชอบต่อหน้าที่ พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาค คงเส้นคงวา ไม่ทุจริต ไม่ใช่อำนาจในทางที่ผิด อีกทั้งต้องเป็นคนตรงต่อเวลา รักษาความลับสัญญา เล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้รับบริการ รู้จักการสร้างความปลอดภัย และต้องมีการปรับปรุงงาน แก้ไขปัญหาข้อบกพร่องอย่างต่อเนื่อง

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 442) ได้สรุปปัจจัยที่กำหนดคุณภาพบริการไว้ 5 ประการ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที
3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ
4. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ
5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ และบุคคล

แอนเดอร์สัน (Anderson 1991 : 486-487) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการว่า เป็นการรวมกิจกรรมทั้งหมดที่สนับสนุนการขาย ทั้งการติดต่อกันในขั้นต้น การให้ข้อมูลของสินค้า เทคนิคการแสดงสินค้า กระบวนการ รวมทั้งเจตคติของพนักงานให้บริการ ซึ่งต้องเผชิญกับความคาดหวังและคำนึงต่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า

โอริเวอร์ (Oliver 1993 : 23- 32) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin and Taylor 19925 : 55-68 ; Oliver 1993 : 23-32 ; Zeithaml Parasuraman and Berry 1988 : 42) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น

สำหรับแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย โครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor 1992 : 55-68) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการกับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองการตลาด คอร์ดับเปิ้ลสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski Rust and Zahorik 1993 : 55) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ได้รับการสนับสนุนจาก

นักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner 1992 : 57-71) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้ผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการดังกล่าวสรุปได้เป็นสองนัยยะ คือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สองคุณภาพการให้บริการ พิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่นแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) ส่วนครอสบี (Crosby 1982 : 15) ให้ความหมายกระชับไว้ว่า คุณภาพเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement) ในขณะที่ซีเทมล์ พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Zeithaml Parasuraman and Berry 1990 : 42) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีบริการนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพคือ ผลลัพธ์/บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ (Juran and Gryn 1998 ; Hutchins 1985 : 165 ; Zeithaml Parasuraman and Berry 1990 : 42) คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้า หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยถ้าหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าการบริการเหล่านั้นเป็นที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าการบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการ ให้บริการนี้ จากทัศนะของรอส โกวท์และ เดวิส (Ross, Goetsch and Davis 1997 : 11- 13) จัดว่าเป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง พร้อมกับได้อธิบายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ

ในการประเมินคุณภาพบริการ ไชทาล์มและคณะ (Zeithaml et.al 1988 : 35-48) ได้สร้างเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการโดยจำแนกออกเป็น 5 ลักษณะ และตั้งชื่อว่า "SERVQUAL" ต่อมาในปี ค.ศ. 1991 พาราสุรามานและคณะ (จิราวรรณ เครือคำปิว 2546 : 8) ได้นำเครื่องมือดังกล่าวมาพัฒนา โดยเน้นพัฒนาด้านการสื่อสารและการควบคุมระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร ได้รวดเร็ว ประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ หมายถึง คำสัญญาที่ให้ในการบริการ สามารถเชื่อถือได้และมีความถูกต้องแม่นยำ
2. ความไว้วางใจ หมายถึง บุคลากรมีความรู้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ผู้รับบริการเชื่อใจและมั่นใจในบริการที่ได้รับ สามารถจับต้องได้ หมายถึง ความสะดวกสบายที่สามารถสัมผัสได้ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ บุคคลและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
3. ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง พฤติกรรมการดูแลเอาใจใส่ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

4. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และจัดการบริการให้ตามที่ได้สัญญาไว้

ซีแทมล์ พาราซูรามาน และคณะ (Zeithaml Parasuraman and Berry 1990 : 28 ; Lovelock 1996 : 464-466) สรุปไว้ว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ ที่ทำการปรับปรุงใหม่จะเป็นการบูรรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันภายใต้ชื่อมิติใหม่ ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

สรุปได้ว่า SERVQUAL มีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การพัฒนาการให้บริการประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดพื้นฐานของคุณภาพการให้บริการ 3 แนวคิดหลัก คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin and Taylor 1992 ; Oliver 1993 ; Zeithaml Parasuraman and Berry 1988 : 28) แนวคิดทั้งสามเป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อการบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver

1993) ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเป็นสกี รัสท์ และซาร์ฮอริก (Cordupleski Rust and Zahorik 1993 : 55) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล ซึ่งก็สอดคล้องกับ บิทเนอร์ (Bitner 1992 : 31) ที่อธิบายไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

### การประเมินคุณภาพบริการ

การประเมินคุณภาพบริการเป็นกิจกรรมที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการบริการให้ไปสู่เป้าหมายของบริการเป็นเลิศ ผู้ประกอบธุรกิจการให้บริการควรดำเนินการประเมินคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและนำผลย้อนกลับที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ การประเมินคุณภาพบริการในภาพรวมก็คือการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรืออีกนัยหนึ่งบริการนั้นๆ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างไร

#### แนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ ดังนี้

1. ประเมินทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. มีสาระหรือขอบเขตของการประเมินที่ชัดเจน ประเมินอย่างไร ระบุข้อกำหนดของงานที่มาประเมิน
3. มีเกณฑ์มาตรฐานของการประเมินที่เชื่อถือได้
4. มีการกำหนดขั้นตอน กระบวนการของการประเมินอย่างรัดกุม เพื่อให้การประเมินมีความเที่ยงตรงไม่ลำเอียง หรือมีอคติ
5. มีเป้าหมายเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการทบทวน ในการพัฒนาระบบงานและการพัฒนาบุคลากร

#### ขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการ ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินอย่างชัดเจน
2. กำหนดลักษณะ/ พฤติกรรมที่พึงประสงค์อย่างครบถ้วน
3. กำหนดบุคลากรเป้าหมายการประเมินให้ครอบคลุม
4. ออกแบบเครื่องมือประเมินให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมินและทำให้มีความเชื่อถือได้
5. กำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินอย่างเป็นระบบ
6. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลอย่างชัดเจน นำเสนอข้อมูลเป็นรูปธรรม
7. เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการทั้งระบบ



### จิตวิทยาการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญมากต่องานธุรกิจในปัจจุบัน และจัดได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งในด้านชื่อเสียงและผลกำไร บริษัทชั้นนำทั้งหลายจึงเน้นการนำกิจกรรมบริการมาเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท จนบัดนี้ก็นำไปสู่การแข่งขัน คือ ช่วงชิงกันว่าใครจะให้บริการที่ดีกว่ากัน

ลิจิต กาญจนารักษ์ (2550 : 38- 41) กล่าวถึง การจัดการเกี่ยวกับการบริการมีอยู่ 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่ง เป็นเรื่องของการจัดการ ได้แก่ การกำหนดนโยบายและเป้าหมายของงานการให้บริการ วางแผนการดำเนินงานเพื่อให้การบริการที่ดี การจัดเตรียมเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการจัดกำลังคน ส่วนที่สอง เป็นส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับคนที่ต้องมียบทบาทในการให้บริการ ซึ่งจะมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน การพัฒนาองค์กรเพื่อการให้บริการที่ดีจึงต้องกระทำ 2 อย่างควบคู่กันไป คือ การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรและการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตวิทยาบริการ

ลิจิต กาญจนารักษ์ (2550 : 8) กล่าวถึงความหมายของจิตวิทยาบริการ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของผู้ให้บริการและพฤติกรรมของผู้รับบริการว่าควรจะทำอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลดีแก่ทั้งสองฝ่าย เป็นการยกระดับคุณภาพชีวิต คุณภาพธุรกิจ และคุณภาพของมาตรฐานการปฏิบัติ จิตวิทยาสำหรับผู้ทำหน้าที่บริการคือพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรแสดงพฤติกรรมอย่างไร เช่น การใช้คำพูดเพื่อการสื่อสาร การแสดงออกของกิริยาท่าทาง การใช้สายตา การแสดงออกทางใบหน้า น้ำเสียง เนื้อหาของคำพูด การแต่งกาย มนุษยสัมพันธ์ และหลักการสร้างความประทับใจหรือการทำให้ตัวเองมีเสน่ห์ ส่วนจิตวิทยาสำหรับผู้รับบริการคือ พฤติกรรมความต้องการของผู้รับบริการ หรือที่เรียกกันว่าลูกค้า บางแห่งใช้คำว่า ผู้อุปการะคุณ ผู้รับบริการต้องการอะไรในด้านจิตวิทยา อาทิเช่น ความสวยงาม ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ความเป็นกันเอง ความรู้สึกสนุกสนานและผ่อนคลาย การได้รับการบริการที่เป็นธรรมและการได้รับเกียรติ เป้าหมายหลักของจิตวิทยาบริการ คือ การรักษาระดับของความประทับใจ และสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการให้ยั่งยืน ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างสูงสุด ทั้งสองประการนี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการรับรู้ (perception) ของผู้รับบริการที่จะนำไปสร้างเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรการให้บริการ ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาให้ผู้บริการมีวิสัยทัศน์ต่องานบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็น

### แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการ

จิตวิทยาบริการ คือ การศึกษาพฤติกรรมของผู้ให้บริการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ ว่าควรจะทำอย่างไร เช่น

1. กรณีของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมี 2 ส่วน คือ ระบบการบริหารการจัดการองค์กร กับพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการ

1.1 งานการบริหาร เป็นเรื่องของนโยบาย เป็นเรื่องของระบบ เป็นการจัดการที่ดี งานส่วนนี้ต้องเน้นการจัดการตามเป้าหมาย การจัดวางระบบ การสร้างเครื่องมือ-อุปกรณ์ สถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

1.2 พนักงานผู้ให้บริการ การกำหนดบทบาท พฤติกรรมของผู้ให้บริการเพื่อให้มีพฤติกรรมที่แสดงออกที่เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ และพฤติกรรมที่เป็นการรับรู้ ทักษะ คุณธรรม พฤติกรรมเหล่านี้เกิดจากจิตสำนึกและคุณธรรมในการทำงาน ค่านิยมส่วนบุคคล และเกิดจากการเรียนรู้ คือ สามารถฝึกอบรมหรือพัฒนาได้

2. กรณีของผู้รับบริการ คือ การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น การศึกษาการรับรู้ ค่านิยม ความสนใจ ความต้องการและแนวโน้มของพฤติกรรมเมื่อมีทางเลือก การจะได้มาซึ่งข้อมูลส่วนนี้ หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการต้องทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มบุคคล เป้าหมายทางธุรกิจของตน

อย่างไรก็ตาม เมื่อก้าวถึงจิตวิทยาบริการ ในที่นี้ก็จะเน้นแนวทางการนำข้อคิดทางจิตวิทยาไปใช้เพื่อการจัดการและการสร้างพนักงานให้เป็นผู้ให้บริการที่ดี โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในระดับหนึ่ง จุดเริ่มต้นการประยุกต์แนวคิด คือการศึกษาว่า การให้บริการนี้เป็นการตอบสนองความต้องการของคน จึงต้องถามต่ออีกว่าคนต้องการอะไร ถ้าเรารู้ว่าคนต้องการอะไร เราก็จะสามารถเตรียมสิ่งที่เขาต้องการไว้ตอบสนองความต้องการเขาได้ นักจิตวิทยาที่ศึกษาเรื่องความต้องการของมนุษย์มีหลายคน แต่ที่จะนำเสนอในที่นี้เป็นประยุกต์แนวคิดของนักจิตวิทยาเหล่านั้นมา โดยมีความเห็นว่าเมื่อเกี่ยวกับงานบริการมนุษย์มีความต้องการ 5 ประการ คือ

1. ความต้องการความสุขทางกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย ไม่ถูกคุกคาม
3. ความต้องการความรัก ได้รับการยอมรับ ได้รับเกียรติ
4. ความต้องการความสวยงาม
5. ความต้องการความรู้/ข้อมูล



### การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้บริการ

จากการที่งานบริการมีความสำคัญต่อคุณภาพและความสำเร็จขององค์กร การพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรให้บริการจึงมีความสำคัญและมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้พนักงานรอบรู้เป้าหมายการให้บริการที่ถูกต้อง
2. เพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับในพฤติกรรมความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้มา รับบริการ
3. เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบของพฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กร
4. เพื่อให้พนักงานเป็นคนช่างสังเกต ช่างวิเคราะห์ มีความรู้สึกไวต่อความรู้สึก ความคิด การกระทำของคนอื่น และนำข้อมูลมาปรับปรุงใช้กับผู้รับบริการ หรือลูกค้าได้อย่าง สร้างสรรค์
5. เพื่อพัฒนาทักษะ ความสามารถใหม่ๆ ในการสื่อสาร การใช้ภาษาพูด การใช้ภาษา ทำทาง เพื่อการต้อนรับ การจูงใจ การปลอบใจ การให้กำลังใจและการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มโอกาสใน การขายหรือยอดขายของตัวเองอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้บริการ คือ การพัฒนาพฤติกรรมการให้บริการของ บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับคุณธรรม การสื่อสาร และ บุคลิกภาพ ประกอบด้วย ดังนี้

**พฤติกรรมเกี่ยวกับคุณธรรม** เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะการบริการหมายถึง การให้ ผู้จะให้คนอื่นได้นั้นต้องมีจิตใจสูง มองเห็นคุณค่าอันเกิดจากการให้จากตัวเองไปสู่คนอื่น การที่ จะให้อะไรแก่คนอื่น ผู้ให้จะต้องเสียสละ เช่น เสียสละความสุขส่วนตัว เสียสละทรัพย์สมบัติส่วนตัว เสียสละความดียึดในตัวเองที่คิดว่าเป็นตัวฉัน นั่นเป็นตัวเธอ การให้บริการจึงเป็นการกระทำที่ เสียสละเพื่อส่งมอบความสุขให้แก่ผู้อื่น หากกระทำเช่นนี้ได้ ผู้เสียสละหรือผู้ให้ก็ย่อมได้รับบุญกุศล จากการให้ครั้งนั้นๆ การทำบุญมากก็ทำให้เป็นผู้มีบารมี คุณธรรมที่สำคัญที่ส่งเสริมให้เป็นผู้ให้ที่ดี ก็คือ ความเมตตา ความกรุณา หมายถึง การรับรู้ว่า ผู้มารับบริการจากเรามีความทุกข์ มีความต้องการ ความสุขความพอใจ ผู้ให้บริการมีความต้องการที่จะผ่อนคลายความทุกข์นั้นๆ ให้ทุเลาเบาบางลง การมองเห็นปรากฏการณ์ทั้ง 2 ประการนี้ นำไปสู่การเต็มใจให้บริการที่ดี ในทางกลับกัน หากผู้ ให้บริการไม่มีเมตตา โกรธไม่พอใจไม่สบอารมณ์เมื่อคิดต่อผู้มารับบริการ หรือเห็นว่าตนมีอำนาจเหนือผู้มารับบริการก็ย่อมตั้งเงื่อนไขต่างๆ นานา ที่จะเป็นข้อต่อรองทางจิตวิทยา ข้อต่อรองเหล่านี้ นำไปสู่การให้บริการที่ล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นการตัดโอกาสที่ผู้ให้บริการจะพึงทำความ ดีหรือสร้างบุญบารมีให้แก่ตัวเอง

**ทักษะการสื่อสาร** ผู้ให้บริการที่ดีต้องพัฒนาทักษะในการสื่อสาร ซึ่งมี 2 ลักษณะคือการสื่อสารทางวาจา ซึ่งได้แก่ การใช้ภาษาพูด เนื้อหาของการพูดที่อธิบายให้ข้อมูลที่ถูกต้องใช้ภาษาที่ไม่สร้างความตึงเครียดระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ใช้ภาษาของผู้ฟัง คือพูดเหมาะกับวัย สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งการใช้คำพูดที่สุภาพ และการสื่อสารด้วยภาษาท่าทาง ได้แก่ น้ำเสียง การสบตา การมองเห็นของผู้ฟัง การใช้มือประกอบการอธิบาย สีหน้า รอยยิ้ม ท่าทางการเดิน ภาษาท่าทางนี้สะท้อนถึงอารมณ์ ความคิด นิสัย และบุคลิกภาพของผู้พูด

วิธีการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญมากในจิตวิทยาการบริการ วิธีการสื่อสารมี 2 แบบ แบบที่ 1 คือการสื่อสารทางบวก (positive communication) และแบบที่ 2 เรียกว่าการสื่อสารทางลบ (negative communication) การสื่อสารทางบวกเป็นการสื่อสารทั้งการพูดและภาษาท่าทางที่ต้องการสื่อสารทัศนคติที่ดี ประการแรกแสดงออกถึงทัศนคติ อารมณ์ ความคิด ความรู้สึกของผู้สื่อสารว่ากำลังอยู่ในสภาพที่ดี เช่น อารมณ์ดี เป็นสุข สบายใจ เต็มใจ มองโลกในแง่ดี ประการที่สองแสดงออกถึงทัศนคติ ความคิด ความเข้าใจ ต่อผู้รับว่าเป็นไปในทางบวก เช่น ชื่นชม พอใจ ชอบ สนับสนุน เห็นพ้องด้วย การสื่อสารในทางบวกส่งผลให้ผู้รับการสื่อสารมีความสุข ฟังพอใจ เข้าใจว่าได้รับการยอมรับ ได้รับเกียรติ ไม่ถูกคุกคาม ปรากฏการณ์เหล่านี้ทำให้สัมพันธ์ภาพระหว่างผู้สื่อสารกับผู้รับเป็นไปในทางดี สร้างสรรค์ เป็นมิตร ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน สัมพันธภาพเป็นการสร้างสรรค์

ตรงกันข้าม การสื่อสารทางลบเป็นการสื่อสารความคิด ทัศนคติ อารมณ์ ความรู้สึกทางลบ แสดงออกถึงการไม่ชอบ ไม่ยอมรับ เป็นทุกข์ หงุดหงิด คัดค้าน หรือต่อต้านอย่างรุนแรง การสื่อสารลักษณะนี้ทำให้สัมพันธ์ภาพร้าวฉาน แยกความสามัคคี ขาดการเข้าใจซึ่งกันและกัน นำไปสู่ความขัดแย้ง และการเป็นศัตรู

ผู้ให้บริการที่ดีต้องฝึกฝนทักษะการสื่อสารทางบวกให้เกิดความชำนาญ และพัฒนาเป็นนิสัย ผู้ให้บริการที่ดีจึงต้องใช้ภาษาสุภาพ ภาษาที่แสดงถึงการยอมรับผู้ฟังเป็นผู้ฟังที่ใส่ใจผู้พูด ใช้เนื้อหาการพูดที่ให้ข้อมูลความจริงไม่ส่อเสียดให้แตกแยก เป็นผู้มีมารยาท ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายก่อน ใช้น้ำเสียงที่แสดงออกมามีอารมณ์สดชื่น ไม่คุกคามผู้พูด พูดแล้วผู้ฟังรู้สึกสบายใจ จากไปด้วยความรู้สึกที่ดี อยากมารับบริการอีก

**ทักษะทางด้านบุคลิกภาพ** บุคลิกภาพของผู้ให้บริการที่ดี เช่น ความสามารถในด้านมนุษยสัมพันธ์ การเป็นผู้ไม่ใช้อารมณ์ในการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น การเป็นผู้มีสุขภาพดี การแต่งกายดี การรักษาหน้าตาของตนเองให้หมั่นจดสวยงาม คนที่มาติดต่อทุกคนต้องการพูดจาติดต่อกับคนสวยคนหล่อ ในส่วนนี้ความจริงมีอยู่ว่าคนเราแต่ละคนต่างก็มีเสน่ห์อยู่ในตัวเองอยู่แล้ว ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากเราไม่เข้าใจจุดดีจุดเด่นของตนเอง จึงไปตกแต่งแปลงเสริมจนเกินความ

พอดี ในขณะที่บางคนไม่สนใจดูแลตัวเอง คือไม่สนใจจุดอ่อนของตน ก็ทำให้จุดอ่อนนั้นเพิ่มความรุนแรงขึ้น ผู้ให้บริการที่ดีจึงควรต้องหมั่นตรวจสอบความพอดีของตนอยู่อย่างสม่ำเสมอ เป็นตัวของตัวเองและมีความมั่นใจในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม หลักที่ดีในการทำงาน คือ เมื่อทำงานให้นำเอาจุดดีของคนออกมาใช้ให้มากที่สุด ส่วนจุดอ่อนนั้นอย่านำมาออกมา นอกจากนั้นการหมั่นศึกษาและปฏิบัติตนตามหลักธรรมของศาสนา การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เป็นการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเอง เพราะทำให้คนได้ตระหนักในควมมีคุณค่าของตนเอง ยอมรับตัวเองและมีข้อขัดแย้งในจิตใจน้อยที่สุด ผลสุดท้ายก็คือ การเป็นผู้มีสุขภาพจิตดี คนที่มีสุขภาพจิตดีจะคิดอะไร จะทำอะไรก็ย่อมดีไปทุกอย่าง ไม่ว่าจะเรื่องงาน ส่วนรวมหรือเรื่องส่วนตัว

สรุปได้ว่า การพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการของบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ พฤติกรรมที่สำคัญส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับคุณธรรม การสื่อสาร และบุคลิกภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่ ลดความเครียด ความวิตกกังวล และความสับสนของผู้รับบริการได้ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลายได้ปลดปล่อย และสามารถทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดี มีความสุข เน้นความคิดเห็น ทัศนคติ ความรู้สึก และอารมณ์ดี เป็นต้น

#### จิตวิทยาบริการสำหรับมัลคฤเทศก์

การที่มัลคฤเทศก์จะทำงานในความรับผิดชอบของตัวเองได้ดี เป็นที่ติดอกติดใจของลูกค้าทั่วๆ นั้น มัลคฤเทศก์ก็ต้องมีจิตวิทยาในการให้บริการเช่นเดียวกับอาชีพอื่น แต่จุดเด่นที่มัลคฤเทศก์แตกต่างจากอาชีพอื่นก็อยู่ที่คุณลักษณะพิเศษที่มัลคฤเทศก์พึงมี โดยพิจารณาจากความต้องการทางจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวและการพัฒนาคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของมัลคฤเทศก์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทั่วๆ

สรุปได้ว่า จิตวิทยาการบริการสำหรับมัลคฤเทศก์ก็คือ การศึกษาธรรมชาติความต้องการของมนุษย์ในภาพรวมแล้วนำความรู้นั้นมาประยุกต์กับการจัดบริการในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้มารับบริการ โดยเน้นการจัดการและการพัฒนาลักษณะพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการสำหรับกิจกรรมท่องเที่ยว การนำหลักจิตวิทยาความต้องการของนักท่องเที่ยวมาเสนอเพื่อให้เกิดแนวคิดสำหรับการนำไปประยุกต์ของมัลคฤเทศก์โดยเน้นทั้งในด้านการจัดการท่องเที่ยว และพัฒนาคุณลักษณะทางมนุษยสัมพันธ์ และแนวคิดการประเมินบริการเพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนาระบบทั้งระบบ

ทักษะการบริการ ประกอบด้วย

ลักษณะงาน (Job Summary) (ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษา 2 หน่วยศึกษานิเทศก์ 2552 : 7)

คุณลักษณะอาชีพของสาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วไป ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรกิจการนำเที่ยว มีดังนี้

### สมรรถนะ (Competency)

1. ความรู้ (Knowledge) มีดังนี้
  - 1.1 ทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ
  - 1.2 ขนบธรรมเนียม-ประเพณีและวัฒนธรรมของชาติไทย
  - 1.3 ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
  - 1.4 พิธีการศุลกากร
  - 1.5 เครื่องมือสื่อสารและอุปกรณ์การถ่ายภาพ
  - 1.6 งาน Operation
  - 1.7 ภาษาต่างประเทศและวัฒนธรรมสากล
  - 1.8 รูปแบบการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
2. ทักษะ (Skill)
  - 2.1 มีทักษะในการจัดรายการนำเที่ยวทั่วไป
  - 2.2 มีความสามารถในการนำเที่ยวทั่วไปและการท่องเที่ยวรูปแบบต่างๆ
  - 2.3 ความสามารถในการติดต่อ
3. กิจนิสัย (Working Habit)
  - 3.1 บุคลิกภาพดี
  - 3.2 มีใจใฝ่บริการ
  - 3.3 มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
  - 3.4 มีมนุษยสัมพันธ์
  - 3.5 มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรเพื่อการท่องเที่ยว

สอดคล้องกับรหัสมี แส่นเจริญ (2531 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาและจากการระดมความคิดเห็นนโยบายการผลิตและพัฒนากำลังคนด้านธุรกิจนำเที่ยว: คุณลักษณะกำลังคนที่พึงประสงค์ (2547 : ส่วนสรุป) ณ ห้องประชุมกำแพง พลาญกูร สำนักงานเลขาธิการสภา

การศึกษา เห็นสอดคล้องกัน สรุปได้ว่าการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีบุคลิกลักษณะบริการ มีความรู้ความสามารถในการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ มีความรู้ในอาชีพ

**ลักษณะงาน (Job Summary)** (ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษา 2 หน่วยศึกษานิเทศก์ 2552: 7- 15)

คุณลักษณะอาชีพของสาขาวิชาธุรกิจโรงแรม พนักงานโรงแรมที่สามารถควบคุมดูแล และปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกครัวได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและสามารถวางแผนจัดงานต่างๆ ได้ตลอดจนการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในธุรกิจโรงแรมได้ดี มีดังนี้

### 1. ความรู้ (Knowledge)

1.1 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานส่วนหน้าโรงแรมในการรับจองห้องพัก การต้อนรับและลงทะเบียนการรับโทรศัพท์ การบริการบริเวณส่วนหน้า การให้ข้อมูลข่าวสารและการบริการธุรกิจ

1.2 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานแม่บ้านโรงแรมในด้านการทำความสะอาดห้องพัก การทำความสะอาดทั่วไป การทำรายงานเอกสารติดต่อประสานงานกับแผนกต่างๆ การดูแลช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่แขกผู้มาพัก

1.3 ขั้นตอนในการปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในด้านการเตรียมการเปิดห้องอาหาร การจัดเครื่องมือของใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดโต๊ะ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การเก็บโต๊ะ การเก็บเงิน

1.4 สุขอนามัยในการประกอบอาหาร มาตรฐานโภชนาการ หลักการและวิธีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการประกอบอาหารตามคำรับอาหาร ตลอดจนมาตรฐานความปลอดภัยในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือแต่ละชนิด

1.5 ความรู้เกี่ยวกับศัพท์เทคนิคในโรงแรม

1.6 ความรู้เกี่ยวกับการวางแผนและการจัดการ

1.7 ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ

### 2. ทักษะ (Skill)

2.1 ปฏิบัติงานส่วนหน้าได้ถูกต้องทุกขั้นตอนทุกส่วนงาน

2.2 ปฏิบัติงานแม่บ้านได้ถูกต้องทุกส่วนงาน

2.3 ปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้รวดเร็วและถูกต้อง

2.4 ปฏิบัติงานในครัวได้อย่างถูกต้องและถูกสุขอนามัย

2.5 ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

- 2.6 ความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องมือสารต่าง ๆ
3. กิจนิสัย (Working Habit)
  - 3.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำงานเป็นทีมได้
  - 3.2 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความพร้อมในการให้บริการ
  - 3.3 มีบุคลิกภาพดี สุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะทำงานได้ทุกสถานการณ์
  - 3.4 มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ต่องานและหน้าที่
  - 3.5 มีลักษณะความเป็นผู้นำ
  - 3.6 มีความคิดริเริ่มและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
  - 3.7 มีความอดทน อดกลั้น
  - 3.8 ตรงต่อเวลา

#### ทักษะการปฏิบัติ

Charles R.Dills และ Alexander J. Romiszowski (1997 : 149-190) ได้อธิบายเกี่ยวกับ ทฤษฎีการเรียนรู้และการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติ สามารถรวบรวมเป็นกลุ่มและหลักการได้ 2

กลุ่ม คือ

ทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ไป ซึ่งสามารถนำมาใช้อธิบายวิธีการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติได้ ทฤษฎีการเรียนรู้ที่จะกล่าวในที่นี้ ได้แก่ ทฤษฎีในกลุ่มพฤติกรรมนิยม ทฤษฎีของ นักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์ ทฤษฎีประมวลสารสนเทศ (Information Processing) แนวทฤษฎีของ นักจิตวิทยาสาขาไซเบอร์เนติก ทฤษฎีการเรียนรู้ที่มีลำดับขั้นตอน (Hierarchical Control Model) และทฤษฎีการเรียนรู้การเชื่อมโยงอย่างต่อเนื่อง (Chining) ของกาเย่ (Gagne ทฤษฎีการเรียนรู้ดังกล่าวมีประเด็นสำคัญและนำมาสู่การประยุกต์สอนทักษะปฏิบัติได้ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

## ตารางที่ 1 การเชื่อมโยงประเด็นสำคัญของทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเรียนการสอนทักษะปฏิบัติ

ทฤษฎี	ประเด็นสำคัญ	การประยุกต์สู่การเรียนการสอนทักษะปฏิบัติ
ทฤษฎีพฤติกรรมนิยม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเรียนรู้เกิดจากการเชื่อมโยงสิ่งเร้ากับการตอบสนองที่เหมาะสม</li> <li>2. การเรียนรู้เกิดได้จากการวางเงื่อนไขและการให้การเสริมแรงแบบต่าง ๆ</li> <li>3. การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ดีและมีการจดจำได้นานเมื่อผู้เรียนได้มีโอกาสได้ทำพฤติกรรมนั้นซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้สอนสามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทักษะปฏิบัติได้โดยการจัดสภาพการณ์ที่เหมาะสมคือสภาพการณ์ที่ใกล้เคียงกับการทำงานในโรงงานหรือสถานประกอบอาชีพ โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ใกล้เคียงกับการทำงานในการประกอบอาชีพจริง ๆ</li> <li>2. การเรียนรู้ทักษะปฏิบัติเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เรียนได้เห็นแบบอย่างการปฏิบัติงานนั้น ๆ และได้รับการเสริมแรงภายหลังที่ผู้เรียนมีพฤติกรรมเลียนแบบอย่างนั้น</li> <li>3. ผู้สอนสามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทักษะปฏิบัติได้ดีและความคงทนของการเรียนรู้สูงเมื่อผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทำงานทักษะปฏิบัตินั้น ซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง</li> </ol>
ทฤษฎีของนักจิตวิทยาเกสโตลท์	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับธรรมชาติของการเรียนรู้ส่วนบุคคล</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. การสอนทักษะปฏิบัติ จะให้ความสำคัญกับการกระทำรายบุคคลมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่ม ดังนั้นผู้สอนจะต้องจัดสภาพการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างเฉพาะของผู้เรียนเป็นรายบุคคล</li> </ol>
ทฤษฎีประมวลสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. การเรียนรู้เกิดจากกระบวนการเกี่ยวกับความตั้งใจ ความจำ และกระบวนการภายใน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ผู้สอนต้องให้ความสนใจกับวิธีการเสนอเทคนิคการจัดระบบข้อมูลให้กับผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการทำงาน</li> </ol>



## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ทฤษฎี	ประเด็นสำคัญ	การประยุกต์สู่การสอนทักษะปฏิบัติ
ทฤษฎีของนักจิตวิทยาสาขาไซเบอร์เนติก	6. การให้ผลย้อนกลับมีอิทธิพล	6. การฝึกฝนการทำงานทักษะปฏิบัติได้รับข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ จะทำให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญในการทำงาน ดังนั้นผู้สอนจะต้องจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนงานที่ได้รับการสอน โดยครูจะต้องจัดการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ ๆ และฝึกให้ ผู้เรียนรู้จักการสังเกตและให้ผลย้อนกลับด้วยตนเอง เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไปจนสามารถทำงานได้อย่างชำนาญ
ทฤษฎีการเรียนรู้ อย่างมีลำดับ ขั้นตอน	7. การทำงานที่เป็นทักษะขั้นสูงต้องเกิดจากการได้เรียนรู้การทำงานทักษะพื้นฐานแล้วรู้จักเลือกเอาทักษะพื้นฐานที่รู้แล้วมาปรับเพื่อการทำงานในทักษะขั้นสูงต่อไป	7. ในการสอนทักษะปฏิบัติ ผู้สอนต้องวิเคราะห์งาน โดยแตกรายละเอียดของงานที่จะให้เรียนปฏิบัติออกเป็นงานทักษะย่อย แล้วเรียงลำดับงานทักษะย่อยที่ง่ายก่อน และหากประเมินผลการปฏิบัติทักษะย่อยของผู้เรียนยังไม่ประสบผลสำเร็จ ให้ผู้เรียนกลับไปฝึกใหม่จนประสบผลสำเร็จก่อน
ทฤษฎีการเรียนรู้ ของ Gagne	8. ทักษะการเคลื่อนไหวประกอบตามขั้นตอนลำดับต่อเนื่องในแต่ละขั้นตอนต้องใช้ทักษะย่อยเป็นจำนวนมาก การเรียนรู้ทักษะการเคลื่อนไหวจะเกิดขึ้นได้ง่ายและรวดเร็วเมื่อองค์ประกอบทักษะรวมเป็นสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้มาแล้วเป็นอย่างดี	8. ในการสอนทักษะปฏิบัติ ผู้สอนต้องวิเคราะห์งานย่อยและเรียงลำดับงานย่อยเหล่านั้นตามลำดับขั้นตอน ในขณะที่สอนจะต้องสอนให้งานมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความรู้ฐานเดิมที่ผู้เรียนมีอยู่และผู้สอนควรตรวจสอบระดับความรู้พื้นฐานที่ผู้เรียนมีอยู่ก่อนทำการสอน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีการเรียนรู้ที่นำมาใช้อธิบายวิธีการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติ ได้แก่ ทฤษฎีในกลุ่มพฤติกรรมนิยม ทฤษฎีของนักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์ ทฤษฎีประมวลสารสนเทศ (Information Processing) แนวทฤษฎีของนักจิตวิทยาสาขาไซเบอร์เนติก ทฤษฎี

การเรียนรู้ อย่างมีลำดับขั้นตอน (Hierarchical Control Model) และทฤษฎีการเรียนรู้การเชื่อมโยงอย่างต่อเนื่อง (Chining) ของกาเย่ (Gagne) ทฤษฎีการเรียนรู้ดังกล่าวมีประเด็นสำคัญและนำมาสู่การประยุกต์สอนทักษะปฏิบัติได้ 8 ประเด็น ดังนี้ 1) ผู้สอนสามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทักษะปฏิบัติได้โดยการจัดสภาพการณ์ที่เหมาะสมคือสภาพการณ์ที่ใกล้เคียงกับการทำงานในโรงงานหรือสถานประกอบการอาชีพ โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ใกล้เคียงกับการทำงานในการประกอบอาชีพจริง ๆ 2) การเรียนรู้ทักษะปฏิบัติเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เรียนได้เห็นแบบอย่างการปฏิบัติงานนั้นๆ และได้รับการเสริมแรงภายหลังที่ผู้เรียนมีพฤติกรรมเลียนแบบอย่างนั้น 3) ผู้สอนสามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ทักษะปฏิบัติได้ดีและความคงทนของการเรียนรู้สูง เมื่อผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกทำงานทักษะปฏิบัติที่ซ้ำๆ หลายๆ ครั้ง 4) การสอนทักษะปฏิบัติ จะให้ความสำคัญกับการกระทำรายบุคคลมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่ม ดังนั้นผู้สอนจะต้องจัดสภาพการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงความแตกต่างเฉพาะของผู้เรียนเป็นรายบุคคล 5) ผู้สอนต้องให้ความสนใจกับวิธีการเสนอเทคนิคการจัดระบบข้อมูลให้กับผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการทำงาน 6) การฝึกฝนการทำงานทักษะปฏิบัติได้รับข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะๆ จะทำให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญในการทำงาน ดังนั้นผู้สอนจะต้องจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนงานที่ได้รับการสอน โดยครูจะต้องจัดการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะๆ และฝึกให้ผู้เรียนรู้จักการสังเกตและให้ผลย้อนกลับด้วยตนเอง เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไปจนสามารถทำงานได้อย่างชำนาญ 7) ในการสอนทักษะปฏิบัติ ผู้สอนต้องวิเคราะห์งาน โดยแตกรายละเอียดของงานที่จะให้เรียนปฏิบัติ ออกเป็นงานทักษะย่อย แล้วเรียงลำดับงานทักษะย่อยที่ง่ายก่อน และหากประเมินผลการปฏิบัติทักษะย่อยของผู้เรียนยังไม่ประสบผลสำเร็จ ให้ผู้เรียนกลับไปฝึกใหม่จนประสบผลสำเร็จก่อน และ 8) ในการสอนทักษะปฏิบัติ ผู้สอนต้องวิเคราะห์งานย่อยและเรียงลำดับงานย่อยเหล่านั้น ตามลำดับขั้นตอน ในขณะที่สอนจะต้องสอนให้งานมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับความรู้งานเดิมที่ผู้เรียนมีอยู่ และผู้สอนควรตรวจสอบระดับความรู้พื้นฐานที่ผู้เรียนมีอยู่ก่อนทำการสอน

#### แนวคิดการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติ

นอกจากประเด็นที่เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทั่วไป ที่สามารถนำมาใช้อธิบายการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติแล้ว ผู้วิจัยยังพบอีกว่ามีแนวคิด หลักการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติอีกเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงศึกษารวบรวมและจัดระบบระเบียบข้อมูลดังกล่าวคือ

Singer (1982 อ้างถึงในเกษร ชิตะจารี 2543 : 78-80) ได้กล่าวถึงหลักการวางแผนการจัดการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติ ดังนี้

1. การวางแผนการสอนที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ทักษะประกอบไปด้วย กระบวนการ 3 ขั้นตอน ที่ต้องกระทำต่อผู้เรียนคือ

- 1.1 การให้ผู้เรียนได้แสดงวิธีการทำงาน
- 1.2 การให้ผู้เรียนได้ทดลองทำงานถึงขั้นได้ผลสำเร็จ
- 1.3 การให้ผู้เรียนได้รับการฝึกฝนภายใต้ความช่วยเหลือของพี่เลี้ยง ผู้ให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงและแก้ไขลักษณะการทำงาน

เวทและแฮมมิก (Wade and Hammick 1999) ได้ให้หลักการจัดดำเนินการเรียนการสอนทักษะปฏิบัติ และการได้รู้ถึงความสำคัญหรือประโยชน์ของสิ่งที่เรียนก่อนจะทำให้ผู้เรียนเกิด ความสนใจ และกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และนำความรู้ไปใช้ในการทำงานต่อไป ดังนั้น ผู้สอนจึง ควรชี้แจงให้ผู้เรียนรู้ถึงความสำคัญและประโยชน์ที่ผู้เรียนจะได้รับจากการเรียนก่อนที่จะลงมือสอน

1. การเรียนรู้ทักษะที่เกิดขึ้นได้ดีเมื่อผู้เรียนได้เห็นแบบอย่าง และได้รับการเสริมแรง ภายหลังจากผู้เรียนมีพฤติกรรมเลียนแบบอย่างนั้น และได้กระทำซ้ำๆ หลายๆ ครั้ง (ทฤษฎีนักจิตวิทยา กลุ่มพฤติกรรมนิยม) ดังนั้นผู้สอนจะสามารถสอนงานทักษะปฏิบัติได้โดยแสดงแบบอย่างให้ผู้เรียน ดูและปฏิบัติตาม และปล่อยให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกฝนการทำงานด้วยตนเองซ้ำๆ หลายๆ ครั้ง

2. การฝึกฝนโดยได้รับผลย้อนกลับเป็นระยะๆ จะทำให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญใน การทำงาน ดังนั้นผู้สอนจะต้องจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนงานที่ได้รับการสอนโดยผู้สอนจะต้อง จัดการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะๆ ฝึกให้ผู้เรียนรู้จัดการสังเกต และได้ผลย้อนกลับด้วยตนเอง (ทฤษฎีนักจิตวิทยาไซเบอร์เนติก)

3. ความสามารถในการเรียนรู้ ทักษะปฏิบัติของผู้เรียนจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้เรียนได้ ฝึกฝนทักษะนั้นอย่างเพียงพอ และจะมีพัฒนาการถึงขั้นสามารถแสดงทักษะปฏิบัตินั้นได้โดย อัตโนมัติ

4. การฝึกทักษะปฏิบัติจะต้องได้รับการพัฒนา และฝึกฝนไปที่ละน้อยโดยอาศัยเวลา ทักษะที่ดีไม่อาจฝึกฝนให้เกิดได้ด้วยเวลาอันสั้น

กาเย่ (Gagne 1970 Cited by Jan McGill and Liz Beaty 1998 : 215 - 225) ได้อธิบายว่า การเรียนรู้ของผู้เรียนจะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดีนั้นจะต้องจัดสภาพการเรียนการสอนตามลำดับขั้นซึ่งมี 9 ขั้น คือ

1. ขั้นการสร้างความตั้งใจ เป็นขั้นการของระบบการเรียนการสอนในขั้นนี้จะมีสถาน- การณ์หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่ช่วยสร้างความตั้งใจ และความสนใจให้แก่ผู้เรียนได้ เช่น การเปลี่ยน สิ่งเร้าซึ่งอาจใช้คำถามให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้อยากเห็น

2. ขั้นการแจ้งวัตถุประสงค์ให้ผู้เรียนทราบเมื่อสร้างความตั้งใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียนแล้ว ก็ถึงขั้นการแจ้งวัตถุประสงค์ในการเรียนครั้งนั้นให้ผู้เรียนทราบเพื่อผู้เรียนจะรู้ว่าเขาทำอะไรได้บ้าง

3. ขั้นการส่งเสริมการระลึกพื้นฐานความรู้เดิม ในขั้นนี้ผู้สอนควรจะได้เชื่อมโยงความรู้ใหม่ให้เข้ากับความรู้เดิม (เรื่องเก่า) ให้ได้โดยให้ผู้เรียนระลึกถึงกฎเกณฑ์และสิ่งต่างๆ (ที่เรียนรู้มาแล้ว) มาเกี่ยวข้องกัน

4. ขั้นการเสนอบทเรียนใหม่ เมื่อเห็นว่าผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ได้แล้วก็รีบเสนอบทเรียนใหม่เลย ในการเสนอบทเรียนใหม่ ควรมีสื่อวัสดุการเรียนเพื่อเป็นสิ่งเร้าสื่อหรือวัสดุการเรียนการสอนที่ใช้ขึ้นอยู่กับลักษณะของเนื้อหาวิชา

5. ขั้นการจัดแนวการเรียนรู้เป็นขั้นการแนะแนวหรือชี้แนวทางให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์

6. ขั้นการก่อให้เกิดการปฏิบัติ การก่อให้เกิดการปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถที่มีอยู่ภายใน บางครั้งผู้เรียนจะต้องหน้าคำคร่ำครึยด หรือหน้านิ้วคิ้วขมวดเพราะทำไม่ได้ตั้งใจ หรือบางครั้งจะยืมเพราะเคยเห็นตัวอย่างมาแล้ว

7. ขั้นการแจ้งผลการปฏิบัติ การแจ้งผลการปฏิบัติงานของผู้เรียนให้เขาได้ทราบ จะเป็นการช่วยให้เขาได้รู้สิ่งบกพร่องที่เขาควรจะต้องแก้ไขปรับปรุงได้ถูกต้อง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้เต็มที่ การแจ้งผลการปฏิบัติควรจะต้องแจ้งทันทีที่ผู้เรียนทำงานเสร็จ

8. ขั้นการประเมินผลการปฏิบัติ ในขั้นนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้เรียนเพื่อจะได้ทราบว่าผลการเรียนรู้ตามที่ต้องการหรือไม่เพียงใด

9. ขั้นการเสริมความแม่นยำและการถ่ายโยง ในขั้นนี้ผู้สอนจะทำการเสริมความแม่นยำให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียนอีกทั้งจะช่วยให้ผู้เรียนได้รู้จักถ่ายโยงความรู้ที่ไปใช้กับสิ่งต่างๆ ได้

10. การวัดทักษะการปฏิบัติสามารถแยกออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับพฤติกรรม (Behavior) ระดับผลลัพธ์ (Outcome) และระดับประสิทธิผล (Effectiveness) (ภัทรา นิคมานนท์ 2540)

11. ระดับพฤติกรรม หมายถึง การวัดหรือการสังเกตจากพฤติกรรมในขณะที่ปฏิบัติงาน

12. ระดับผลลัพธ์ หมายถึง การวัดผลของพฤติกรรมในกระบวนการทำงาน

13. ระดับประสิทธิผล หมายถึง การวัดประสิทธิภาพของงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงาน

นอกจากนี้ในการวัดทักษะการปฏิบัติควรวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนควบคู่ไปด้วย

สรุปได้ว่า ทักษะการปฏิบัติ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่ชัดเจนของนักศึกษาในการปฏิบัติงานด้านการทำงานซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้การเรียนรู้ในสาระของศาสตร์ทางการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาและการประเมินผลที่สังเกตได้

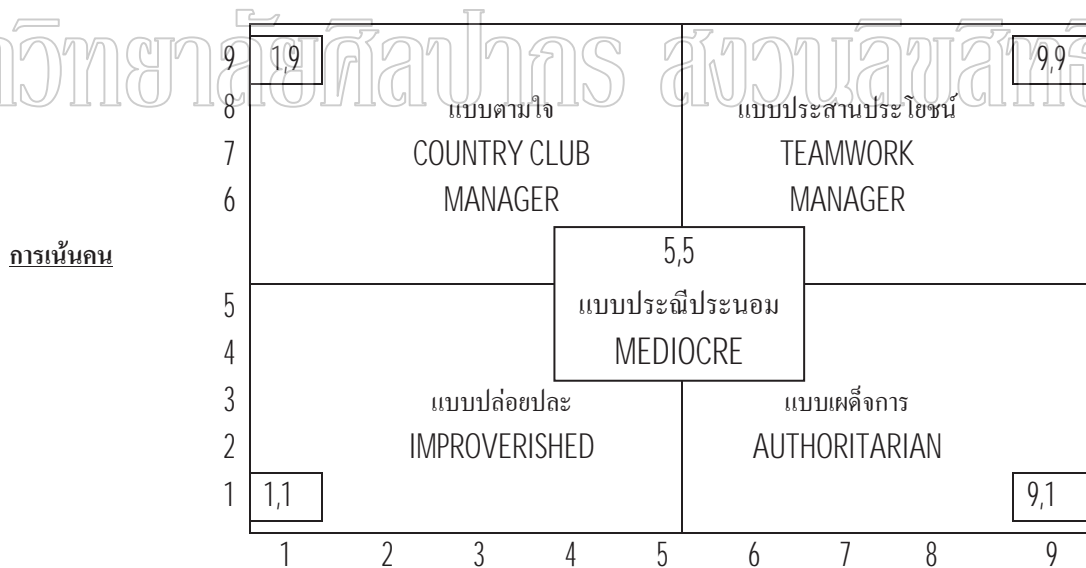
**แนวคิดและทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนาการทำงานเป็นทีม**

การพัฒนาให้ทีมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามจุดมุ่งหมาย อาศัยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน ทฤษฎีถ่ายทอดการปฏิบัติงานและทฤษฎีกระบวนการกลุ่ม ดังนี้

ทฤษฎีการทำงานร่วมกัน เป็นการทำงานร่วมกันเป็นทีมประกอบด้วยหลักพื้นฐานสำคัญ 3 ประการ คือ กิจกรรม การกระทำร่วมกัน และความรู้สึก ทั้ง 3 ประการนี้จะเกี่ยวเนื่องกันโดยตรง กล่าวคือ ถ้าบุคคลภายในทีมงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมมากเท่าไร ความรู้สึกและการกระทำของเขามักจะเพิ่มขึ้นเท่านั้น สมาชิกในทีมงานที่มีความเกี่ยวพันกันในลักษณะดังกล่าวนี้จะมีแนวโน้มที่จะร่วมกันเป็นทีมที่มีพลังสูง

**1. ทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการบริหารในการทำงานเป็นทีม**

พฤติกรรมกรรมการบริหารในการทำงานเป็นทีมตามแนวความคิดของเบลคและมูตัน (Blake and Mouton 1987)



แผนภาพที่ 9 แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารการทำงานเป็นทีมตามแนวความคิดของเบลคและมูตัน

จากแผนภาพที่ 9 สรุปได้ว่า แสดงถึงพฤติกรรมกรรมการบริหารในการทำงานเป็นทีมตามแนวความคิดของเบลคและมูตัน แบ่งเป็น 5 สไตล์ ดังนี้ 1) สไตล์ 9,1 เป็นลักษณะการบริหารแบบเผด็จการ (เน้นงาน) ซึ่งเน้นความต้องการของตนเอง 2) สไตล์ 1,9 เป็นลักษณะการบริหารแบบตามใจเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้อื่น (เน้นคน) 3) สไตล์ 1,1 เป็นลักษณะการบริหารแบบปล่อยปละละเลยไม่สนใจว่าจะจะเป็นงานหรือคน 4) สไตล์ 5,5 เป็นลักษณะการบริหารแบบประนีประนอม 5) สไตล์ 9,9 เป็นลักษณะการบริหารแบบร่วมกันประสานประโยชน์ โดยเน้นทั้งงานและเน้นทั้งคนเป็นสไตล์พฤติกรรม การบริหารในการทำงานเป็นทีมที่ดีที่สุดซึ่งพื้นฐานของบุคคลนั้นต่างต้องการที่จะทำงานให้ได้ผลดี และต่างต้องการมีส่วนร่วมในงานที่รับผิดชอบ ทฤษฎีนี้จึงมีความเชื่อว่าผลงานของทีมที่ดีเกิดขึ้นได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กัน (Interaction) หรือการประสานประสานความต้องการขององค์การและของบุคคลเข้าด้วยกันซึ่งเป็นการร่วมประสานประโยชน์ กล่าวโดยสรุปการทำงานเป็นทีมที่จะให้ได้ดี และมีประสิทธิภาพตามทฤษฎีของเบลคและมูตันนั้น จะต้องประกอบด้วยผลงานที่ดีและสมาชิกในทีมงานมีความพึงพอใจที่ดีในการทำงานร่วมกัน

สรุปได้ว่า ทีมงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพนั้นทุกคนในทีมจะต้องมีความคิดมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ เพราะความคิดและทัศนคติจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันของแต่ละบุคคล นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ผู้นำทีมหรือหัวหน้าทีมงาน ควรส่งเสริมกระตุ้นจูงใจให้สมาชิกร่วมกันทำงานแบบกลุ่มมีการร่วมกันคิด ร่วมปรึกษาหารือกันอย่างมีเป้าหมายในการทำงานที่แน่นอน
2. สมาชิกของทีมงาน ควรมีความตั้งใจในการทำงาน พยายามสร้างมนุษยสัมพันธ์กับสมาชิกในทีม
3. การจัดรูปแบบของกลุ่ม มีความสำคัญต่อการรวมกลุ่มทำให้สมาชิกรู้เป้าหมายและขั้นตอนในการทำงานร่วมกัน สามารถช่วยกันทำงานไปสู่เป้าหมายได้โดยไม่ต้องให้ควบคุม

## 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม

ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่มที่กล่าวถึงการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคคลในทีมงานทั้งในด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์ในระหว่างสมาชิกและการปรับปรุงการทำงานของสมาชิกให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีดังนี้

2.1 ทฤษฎีว่าด้วยบุคลิกภาพในทีมงาน แคทเทลล์ (Cattell 1976 : 10) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้น โดยอาศัยหลักการจากทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement) คือ กฎแห่งผล (Law of Effect) เพื่ออธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมของสมาชิกในทีม ประกอบด้วยลักษณะของกลุ่ม

ได้แก่ ลักษณะของบุคคลในทีมงาน ลักษณะของบุคลิกภาพรวมไปถึงวิธีการตัดสินใจของทีมงาน และบทบาทของสมาชิกแต่ละคนรวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายใน ทีมงานและพลวัตของกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะที่ทำให้ทีมงานรวมกันได้ ได้แก่ การร่วมกันทำกิจกรรมของสมาชิก และลักษณะที่ทำให้ทีมงานประสบผลสำเร็จ

2.2 ทฤษฎีสัมฤทธิ์ผลของกลุ่ม สต็อคคิลล์ (Stogdill, 1969 : 13) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสัมฤทธิ์ผลของกลุ่มว่า องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม มี 3 ประการคือ

2.2.1 สิ่งที่สมาชิกป้อนเข้า (Member inputs) หมายถึง การแสดงออก ปฏิสัมพันธ์และการคาดหวังผล ซึ่งถือเป็นการลงทุนของสมาชิกในทีมงานเพื่อให้เกิดผลจากการรวมกลุ่ม

2.2.2 ตัวแปรแทรกซ้อนหรือตัวแปรสื่อ (Mediating variables) หมายถึง ปัจจัยด้าน โครงสร้างของกลุ่ม ทั้งโครงสร้างอย่างเป็นทางการและบทบาทของสมาชิกในทีมงาน ได้แก่ การกำหนดตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2.2.3 ผลของกลุ่ม (Groups output) หมายถึง ผลที่ได้รับจากการลงทุนของสมาชิกจากการแสดงออก จริยธรรมของกลุ่ม รวมถึงความสามัคคีและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในทีมงาน

3. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมและพื้นฐานความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมงาน  
ดังนี้

3.1 การทำงานเป็นทีม จะมีการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก (Interpersonal relationship) จะเกิดจากการสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ กัน และพฤติกรรมที่แสดงออกภายในกลุ่มจะเป็นพฤติกรรมที่เลือกสรรแล้ว

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมงาน ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมมากขึ้น ความสัมพันธ์ดังกล่าวประกอบด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในระหว่างสมาชิกทีมงาน เช่น ความสบายใจ ความสนุกสนาน ความอึดอึดใจ ความพอใจ การยอมรับและการเห็นคุณค่าของกันและกัน

3.3 ความต้องการที่จะมีการพยายามปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นมี 3 ลักษณะ คือ

3.3.1 ความต้องการนับรวมเป็นพวกเดียวกัน (Inclusion) ได้แก่ ความต้องการอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีลักษณะทำอะไรทำร่วมกัน (Togetherness) ซึ่งบุคคลจะแสดงออกเพื่อชื่อเสียงการเป็นที่ยอมรับ (Recognition) และความมีเกียรติ (Prestige) เป็นต้น



3.3.2 ความต้องการในการควบคุม (Control) ได้แก่ การมีสมาชิกในทีมงาน ต้องการจะมีอิทธิพล มีอำนาจ หรือต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น อาจแสดงออกมา 2 ลักษณะ คือ การควบคุมผู้อื่น หรือการถูกผู้อื่นควบคุม

3.3.3 ความต้องการเป็นที่รักใคร่ของผู้อื่น (Affection) ได้แก่ ความรัก ความ เป็นมิตร การช่วยเหลือ การสร้างความผูกพันทางอารมณ์ เพื่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนม การ แสดงพฤติกรรมหรือการสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมงานอาจเป็นไปในลักษณะที่เข้ากันได้ หรือเข้ากันไม่ได้ขึ้นอยู่กับบุคคลที่สัมพันธ์กันและลักษณะในการแสดงความสัมพันธ์กันเป็น ประการสำคัญ

#### 4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้ทีมงานทำงานได้ดีและมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ และการตรวจสอบภารกิจของทีมงานในการทำงาน ดังนั้น การที่ทีมงานสามารถ จะทำงานร่วมกัน ได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ สรุปดังนี้ (Burke 1988 ; Drexler 1988 ; Miller 1991 ; Parker 1991 ; Reddy 1988 และ Shonk 1982)

4.1 เป้าหมาย (Goals) ทีมงานจะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อ สมาชิกของทีมงาน รับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน แต่สิ่งสำคัญที่มักจะถูกลืมเสมอคือการทำงานที่สมาชิก ของทีมงานต่างมีเป้าหมายของตนเอง ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องระบุให้ชัดเจนถึงเป้าหมายของงานที่ จะทำเพื่อให้สมาชิกภายในทีมงานได้รับรู้และจัดการวางแผนงานให้ถูกต้อง

การพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพจำต้องดำเนินการเกี่ยวกับเป้าหมาย ดังนี้

1. จัดการสื่อสารให้สมาชิกในทีมงาน รับรู้และเข้าใจเป้าหมายของทีมงานได้ อย่างชัดเจนและถูกต้องตรงกัน ซึ่งการที่สมาชิกภายในทีมงานเข้าใจเป้าหมายไม่ตรงกันแม้แต่เพียง เล็กน้อยก็อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีมงานได้

2. พยายามให้สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย เพราะอย่างยิ่งเปิด โอกาสให้สมาชิกในทีมงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายมากเพียงใด สมาชิกจะยิ่งรักษาสัตย์ญากับ ตนเองมากเท่านั้นว่าจะต้องทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

3. พยายามทำให้เป้าหมายนั้นนำไปปฏิบัติได้ การเขียนเป้าหมายที่ดีควรมีลักษณะ ที่สมาชิกสามารถรับรู้ได้ วัดได้ และมีความเฉพาะเจาะจงจนสมาชิกสามารถที่จะรับรู้ได้ว่าบรรลุตาม เป้าหมายที่วางไว้

4. พยายามจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเป้าหมายระหว่างสมาชิกในทีมงานแต่ละคน ซึ่งจะมีผลทำให้สมาชิกคนอื่นๆ ได้รับรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนเองนี้ จะช่วยสนับสนุนหรือ ขัดขวางงานของสมาชิกคนอื่นๆ

4.2 บทบาท (Roles) การจัดการเกี่ยวกับบทบาทของสมาชิกในทีมงานเป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณาในการพัฒนาการทำงานเป็นทีม สิ่งที่ต้องคำนึงในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบาทของสมาชิกในทีมงานมีดังนี้

4.2.1 ความชัดเจนของบทบาท ทีมงานที่สมาชิกทำงานร่วมกันมานานทุกคนจะเข้าใจบทบาทของตนเองและสมาชิกอื่นๆ ได้ดี แต่ถ้าเป็นทีมงานที่ตั้งขึ้นใหม่ทุกคนจะมีปัญหาในเรื่องนี้มาก แม้ทีมงานที่เคยทำงานร่วมกันมาสักระยะหนึ่งก็ตาม ยังพบว่ามีปัญหาในเรื่องบทบาทเสมอเพราะสมาชิกจะรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของตนเองแตกต่างไปจากสมาชิกคนอื่นๆ เนื่องจากเมื่อทำงานร่วมกันมานาน ผู้ที่เคยร่วมทำงานด้วยมักจะคาดหวังไว้กับสมาชิกอื่นๆ ซึ่งความคาดหวังนี้มักไม่ได้เขียนไว้ในคำบรรยายลักษณะของงาน (Job description) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สมาชิกทุกคนในทีมงานจะต้องนำขึ้นมาทบทวนเพื่อให้สมาชิกทุกคนเข้าใจตรงกัน

4.2.2 ความขัดแย้งในบทบาท ที่มาของความขัดแย้งมักจะเกิดจากการที่สมาชิกในทีมงานแสดงบทบาทของตนเองไม่สอดคล้องต้องกัน หรือความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของตนเองไม่กระจ่างชัด ทำให้เกิดความคาดหวังแตกต่างกัน โดยทั่วไปการทำความเข้าใจในบทบาทของสมาชิกในทีมงานควรจะเป็นระยะๆ เพราะเมื่อทำงานร่วมกันไปนานเข้าสมาชิกภายในทีมงานอาจจะสะสมความคาดหวังใหม่ๆ ต่อบทบาทของสมาชิกอื่นๆ ได้ นอกจากนี้เมื่อสมาชิกใหม่เพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนไป ทีมงานจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของสมาชิกแต่ละคนเสมอ เนื่องจากสมาชิกใหม่มักไม่เข้าใจบทบาทของสมาชิกเดิม

4.3 กระบวนการทำงาน (Procedures) กระบวนการในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ควรต้องมีการตรวจสอบกระบวนการทำงาน สิ่งที่ต้องคำนึงในการตรวจสอบ มีดังนี้

4.3.1 การตัดสินใจ การพัฒนาการทำงานของทีมงานทุกทีมมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงเกี่ยวกับเรื่องการตัดสินใจ ดังนี้

- 1) ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการตัดสินใจ
- 2) วิธีดำเนินการตัดสินใจ
- 3) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกในทีมงาน

ข้อควรคำนึงถึงเหล่านี้จะถูกลำมาเป็นหลักในการวางระบบการตัดสินใจ เพื่อให้ได้ผลการตัดสินใจที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูง จึงพบอยู่เสมอว่าสมาชิกในทีมงานต่างไม่ยอมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จนกระทั่งไม่มีการตัดสินใจในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

4.3.2 การสื่อสาร หลักการพื้นฐานของการสื่อสารเพื่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพคือควรเปิดโอกาสให้สมาชิกภายในทีมงานได้มีการติดต่อสื่อสารภายในได้อย่าง

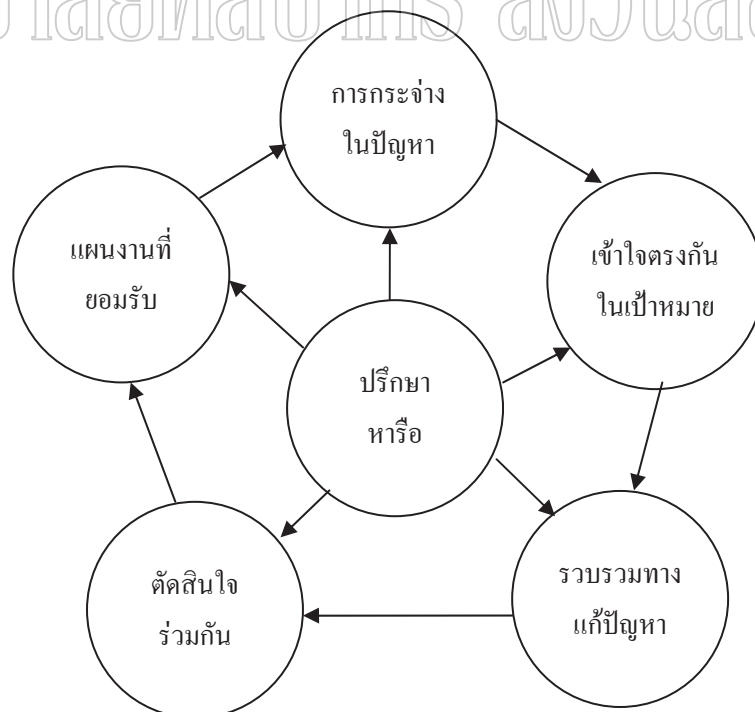
อิสระ การที่สมาชิกได้รับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวกับเรื่องภายในทีมงานของตนเองและเรื่องระหว่างทีมงานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก จะทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน และยังเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพของงานด้วย การสื่อสารหรือสื่อความหมายในการทำงานร่วมกันนั้น ทีมงานจำเป็นต้องตรวจสอบข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ความเข้าใจตรงกันในการทำงานร่วมกันของสมาชิก
2. สมาชิกรับฟังซึ่งกันและกัน
3. สมาชิกมีความเปิดเผยและจริงใจต่อกัน หากสมาชิกในทีมงาน

รับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือมีความเข้าใจไม่ตรงกันเกิดขึ้นเมื่อใดต้องพยายามปรับความเข้าใจให้ตรงกัน ไม่พูดลับหลังหรือต่างคนต่างเข้าใจคนทีละคนละทางกัน การรับรู้ของสมาชิกในทีมงานที่ต่างกัน และไม่ยอมตรวจสอบการรับรู้ซึ่งกันและกัน อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ และถ้าไม่สามารถบริหารความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์ได้ ผลเสียต่างๆ จะเกิดกับประสิทธิภาพของงานและความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานร่วมกัน

4.3.3 การประชุมปรึกษาหารือ หัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับการประชุมปรึกษาหารือ ดังภาพประกอบ (ชัยพร วิชชาวุธ 2538)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



แผนภาพที่ 10 องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

การประชุมปรึกษาหารือ จำเป็นต้องอาศัยการแสดงความคิดเห็นของสมาชิกในทีมงาน ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การแสดงความคิดเห็นดังกล่าว เรียกว่า “การระดมพลังสมอง” (Brainstorming) โดย ออสบอร์น (Osborn) เป็นผู้คิดสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นเทคนิคในการประชุมที่มีประสิทธิภาพและเป็นเทคนิคที่ใช้ในการพัฒนาการทำงานเป็นที่ได้ผล (พรรณราย ทรัพย์ประภา 2529 : 8)

### ขั้นตอนในการทำงานเป็นทีม

ขั้นตอนในการทำงานเป็นทีมสามารถสรุปได้ 7 ขั้นตอน ดังนี้ (เอกชัย กี่สุขพันธ์ 2538 : 330)

1. กำหนดภารกิจหรืองานที่จะทำ หัวหน้าทีมจะต้องชี้แจงหน้าที่และความรับผิดชอบในสมาชิกแต่ละคนทราบ โดยพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ถ้าสมาชิกมีข้อเสนอแนะที่ดีหรือมีความจำเป็นจะต้องเปลี่ยน
2. สร้างความเข้าใจกับสมาชิก เปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน
3. ระดมความคิด เป็นการระดมความคิดเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน ข้อมูลและข้อจำกัดต่างๆ ในการทำงาน
4. คัดเลือกความคิด เป็นการพิจารณาความคิดต่างๆ ที่ได้จากการระดมสมอง โดยมีการปฏิบัติงาน ขั้นตอนต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งทีมงานเห็นว่าดีที่สุดเพื่อนำไปกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงาน
5. กำหนดแผนปฏิบัติงาน เป็นการวางแผนการปฏิบัติงาน คอยส่งเสริมสนับสนุน สั่งการ ให้คำแนะนำและกระตุ้นให้กำลังใจแก่ลูกทีม
6. การปฏิบัติตามแผน เป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน คอยส่งเสริมสนับสนุน สั่งการ ให้คำแนะนำและกระตุ้นให้กำลังใจแก่ลูกทีม
7. การประเมินผล เป็นการสรุปผลการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น ความก้าวหน้าของการทำงาน คุณภาพของงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น วิธีการดำเนินงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

### ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมแก่ผู้เรียน จากการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับประสบการณ์ในการเรียนรู้โดยให้ทำงานกลุ่ม (Bolton 1999 : 18-20) ผู้เรียนจะพึงพอใจ

อย่างมาก เมื่อผู้สอนจัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมแก่ทุกคนในชั้นเรียน ก่อนที่จะมอบหมายให้ไปเรียนรู้และทำงานร่วมกัน

2. ระยะเวลาในการทำงานร่วมกัน ผลจากการวิจัยหลายเรื่องสนับสนุนว่า การเรียนรู้เป็นทีมจะเกิดได้และมีประสิทธิภาพในกลุ่มที่มีระยะเวลาในการร่วมทีมระยะยาว (Campion et al. 1993 : 8 ; Denison et al. 1996 : 10-12 ; Druskat 2000 : 6 ; Edmondson 1999 : 15; Edmondson 2000 : 9-12)

3. ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ช่วยให้ผู้สมาชิกในทีมที่มีความผูกพัน เข้าใจกันเรียนรู้ความแตกต่างของกันและกัน สามารถแบ่งงานกันทำได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (Druskat 2000 : 6-7; Johnson and Johnson 1992 : 18 ; Meister 2000 : 59 ; Metheny 2000 : 278)

4. การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้รู้ข้อเด่น ข้อด้อยของสมาชิก ซึ่งช่วยให้ปรับปรุงการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันได้ด้วยดี

5. การกำหนดระยะเวลา พฤติกรรมในการทำงานของบุคคล จะทำงานอย่างเต็มที่ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดระยะเวลาการทำงาน

6. ความสามารถในการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเรียนรู้เป็นทีม และผลงานของทีม กล่าวคือ การแก้ปัญหาในทีมสามารถทำได้ดี การเรียนรู้ในทีมและผลงานของทีมจะประสบความสำเร็จสูงเช่นเดียวกัน (Druskat 2000 : 18)

7. การเรียนรู้เป็นทีมจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น และช่วยส่งเสริมให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหา (Druskat 2000 : 20)

8. ความรู้ในการบริหารจัดการภายในทีม มีผลต่อประสิทธิภาพของการเรียนรู้ภายในทีม ดังนั้น ควรมีการให้ความรู้แก่สมาชิกในทีม ให้มีความรู้เกี่ยวกับทีมให้ดีพอเพียง จะเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถเรียนรู้และทำงานร่วมกันได้ (Zemke 1993 : 42)

9. จากแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปว่า การเรียนรู้โดยใช้กระบวนการทำงานเป็นทีม ช่วยให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ดีขึ้น และส่งเสริมความสามารถในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น (Slavin 1991 : 34) และการเรียนรู้เป็นทีม และทำงานเป็นทีมให้ประสบความสำเร็จ สมาชิกในทีมต้องมีทักษะสื่อสาร และทักษะของการให้ความร่วมมือ (Gibson and Campbell 2000 : 437) นอกจากนี้การเรียนรู้เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นทีมจะเกิดขึ้นเมื่อ กลุ่มมีขนาดเล็กช่วยให้สมาชิกได้ขยายความรู้สู่เพื่อนในทีม มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ซึ่งกันและกันได้อย่างทั่วถึง (McNeil and Dayne 1996 : 76) สอดคล้องกับ Lenschow (Lenschow 1996 : 285) กล่าวว่า จำนวนที่เหมาะสมในการทำงานเป็นทีม ควรมีจำนวนสมาชิก 3 - 6 คน

## ทักษะการแก้ปัญหา

### ความหมายของการคิดแก้ปัญหา

ปัญหาเป็นสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้น การศึกษาและหาวิธีการเพื่อแก้ปัญหา จำเป็นต้องใช้ความสามารถทางด้านความคิดตีความสภาพการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งนักการศึกษาและนักจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของความสามารถในการคิดแก้ปัญหาไว้ต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

บาว เอกสเตรน และโดมิโนสกี (Bourn Ekstrand และ Dominoski 1971: 171 -180) ได้กล่าวถึงความหมายของปัญหาในแนวเดียวกันว่า ปัญหาเป็นเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ชัดขวาง ไม่ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาสาเหตุ และที่มาของปัญหานั้นๆ แล้วดำเนินการแก้ไขด้วยกระบวนการที่เหมาะสม

วิระพล สุวรรณนันท (2534 : บทคัดย่อ) ได้ให้ความหมายของปัญหาไว้ว่า ปัญหา คือ สภาพเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและมีแนวโน้มที่จะไม่ตรงกับความต้องการ

สรุปได้ว่า ปัญหาคือ อุปสรรคหรือสภาพการณ์หรือพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ที่จะทำให้เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่น ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาค้นหาวิธีสำหรับแก้ไขด้วยกระบวนการที่เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพการณ์นั้น

### ความหมายของความสามารถในการคิดแก้ปัญหา

มีนักการศึกษาและนักจิตวิทยา ได้ให้ความหมายของความสามารถในการคิดแก้ปัญหาไว้ต่างๆ กัน พอสรุปได้ว่า

จากการศึกษาของ วรรณดี วรรณศิลป์ (2523 : บทคัดย่อ) ได้สรุปความหมายของการคิดแก้ปัญหาซึ่งสอดคล้องกับ เมย์ (May 1970 : 266) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาเป็นพฤติกรรมหรือวิธีดำเนินการซับซ้อนต้องอาศัยความรู้ ความคิด ประสบการณ์ วิธีการ และขั้นตอนในการศึกษาปัญหา เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการ

บาว เอกสเตรนและโดมิโนสกี (Bourn Ekstrand Dominoski 1971 : 58 - 60) ได้กล่าวแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการคิดแก้ปัญหาไว้ว่า เป็นความสามารถในการใช้ประสบการณ์เดิมจากการเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการแสดงความรู้ ความคิดของสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในปัจจุบัน โดยนำมาจัดเรียงลำดับใหม่เพื่อผลของความสำเร็จในจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง

ในขณะที่กาเย่ (Gagne 1970 : 3-4) ได้อธิบายความหมายของการแก้ปัญหาว่า ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาเป็นรูปแบบของการเรียนรู้อย่างหนึ่งที่ต้องอาศัยความคิดรวบยอดเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ เป็นการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายเป็นการเลือกเอาวิธีการหรือกระบวนการที่

เหมาะสม เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายที่ต้องการนั้น โดยอาศัยความรู้แจ้งหรือความหยั่งเห็น (Insight) ในปัญหาอย่างถ่องแท้เสียก่อนจึงจะแก้ปัญหา

กู๊ด (Good 1973) ได้แสดงความคิดเห็นว่า วิธีการทางวิทยาศาสตร์ ก็คือ วิธีการแก้ปัญหานั้นเอง กล่าวคือ การแก้ปัญหานั้นเป็นแบบแผนหรือวิธีการดำเนินการซึ่งอยู่ในสถานะที่มีความยุ่งยาก และต้องพยายามหาข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหา มีการตั้งสมมติฐาน และตรวจสอบข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของสมมติฐานนั้นว่าเป็นจริงหรือไม่

อาภรณ์ ชูดวง (2535 : 80-81) กล่าวว่า การแก้ปัญหานั้น เป็นพฤติกรรมแบบแผนหรือวิธีการที่ต้องอาศัยกระบวนการคิดวิเคราะห์วิจารณ์ วิธีการทางวิทยาศาสตร์ ตลอดจนประสบการณ์เดิมจากการเรียนรู้ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ประสาธ อิศรปริดา (2520 : 12) ได้ให้คำจำกัดความการคิดแก้ปัญหาว่า เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยสติปัญญา และความคิดรวมทั้งรูปแบบพฤติกรรมที่ซับซ้อนต่างๆ อันเป็นผลมาจากการพัฒนาทางสติปัญญา

สรุปได้ว่า การแก้ปัญหานั้นเป็นความสามารถของพฤติกรรมที่ต้องใช้ความรู้จากการเรียนรู้อารมณ์และการคิดวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากประสบการณ์เดิม ทั้งนี้ยังสามารถนำกระบวนการ วิธีการหรือขั้นตอนในการศึกษา เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่ต้องการนั้น

#### การเรียนการสอนกับการแก้ปัญหา

ความสามารถในการแก้ปัญหานั้นของแต่ละบุคคลนั้น จะแตกต่างกันออกไป เพราะคนเรา จะมีความสามารถในการแก้ปัญหานั้นได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับสติปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนการได้รับการจูงใจหรือไม่เพียงใด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสามารถในการแก้ปัญหา และวิธีการแก้ปัญหานั้น ไม่มีขั้นตอนที่แน่นอนตายตัวเสมอไป ดังนั้น การเรียนการสอนจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาปัจจัยต่างๆ อันจะส่งผลให้ความสามารถในการแก้ปัญหานั้นของผู้เรียนดีขึ้น ดังที่สายหยุด สมประสงค์ (2523 : 115- 117) ได้กล่าวไว้ว่าการที่ผู้เรียนจะสามารถแก้ปัญหานั้นได้ได้นั้น ผู้สอนจะต้องจัดสภาพการณ์ภายนอกต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้กระบวนการเหล่านั้นแก้ปัญหา เช่น

1. จัดสถานการณ์ใหม่ๆ ที่มีวิธีการแก้ปัญหานั้นได้หลายๆ วิธี มาให้ผู้เรียนฝึกฝนในการคิดหาวิธีการแก้ปัญหานั้นให้ได้มากๆ

2. ปัญหาที่ผู้สอนนำมาให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนนั้น นอกจากจะเป็นปัญหาใหม่ๆ ที่ผู้เรียนยังไม่เคยประสบมาก่อนแล้ว ก็ควรเป็นปัญหาที่ไม่พ้นวิสัยของผู้เรียนที่จะแสดงความสามารถในการคิดแก้ปัญหาได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ปัญหานั้นต้องอยู่ในกรอบของทักษะทางเชาว์ปัญญาของผู้เรียน



3. ฝึกการแก้ปัญหา ผู้สอนควรจะแนะนำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหาให้ถ่องแท้อย่างเต็มที่ เป็นปัญหาเกี่ยวกับอะไร และถ้าเป็นปัญหาใหญ่ก็แตกออกเป็นปัญหาย่อยๆ แล้ว คิดแก้ปัญหาย่อยแต่ละปัญหา

4. จัดบรรยากาศของการเรียนการสอน หรือสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสภาพภายนอกของผู้เรียนให้เป็นไปในทางที่เปลี่ยนแปลงได้ไม่ตายตัว ผู้เรียนก็จะเกิดความรู้สึกว่าเขาสามารถคิดค้นเปลี่ยนแปลงอะไรได้บ้างในบทบาทต่าง ๆ

5. ให้โอกาสผู้เรียนได้คิดอยู่เสมอ โดยผู้สอนไม่ควรบอกวิธีการแก้ปัญหาตรง ๆ ให้ เฮลลิง (Heining 1981 : 17) กล่าวโดยสรุปว่า การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้รู้จักคิด รู้จักพิสูจน์หาข้อสรุป และให้ผู้เรียนได้มองเห็นคุณค่าของการแก้ปัญหานั้น กิจกรรมที่จัดควรเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้แสดงความคิดของตน เพื่อตั้งแควะห์เรื่องราว ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้คาดคะเน ตั้งสมมติฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยเน้นกิจกรรมที่ผู้สอนจัดขึ้นเป็นสำคัญ

ราส และคณะ (Raths et.al 1967 : 13) ได้กล่าวว่า การเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดแก้ปัญหานั้น ผู้สอนควรเป็นผู้จัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติในชั้นเรียน ดังนี้คือ การสังเกต การเปรียบเทียบ การจัดจำแนกประเภท การตีความหมาย การสรุปเรื่องราว การวิพากษ์วิจารณ์ การค้นหาข้อตกลงเบื้องต้น การใช้จินตนาการ การตั้งสมมติฐาน การตัดสินใจ การรวบรวมและจัดประเภทของข้อมูล การวางแผนศึกษาค้นคว้า การประยุกต์หลักการมาใช้กับสถานการณ์ใหม่ วิธีการดังกล่าวนี้ เป็นลักษณะของวิธีการแก้ปัญหของคนที่ตัดสินใจทำอย่างหนึ่งอย่างใดลงไป และหากผู้เรียนได้ทำกิจกรรมดังกล่าวทุกๆ วัน ผู้เรียนก็จะเกิดประสบการณ์ในการคิดแก้ปัญหา

สุวัฒน์ มุทเมธา (2523 : 85) กล่าวว่า การแก้ปัญหของผูเรียนขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับ ดังนั้น กระบวนการแก้ปัญหของผูเรียนจึงจำกัดไปด้วย ผู้สอนจึงจำเป็นต้องฝึกฝนให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญในการแก้ปัญห เพื่อที่ผูเรียนจะได้เป็นผู้แก้ปัญหที่ติในอนาคต

สรุปได้ว่า ผูเรียนจะมีความสามารถในการแก้ปัญหหรือไม่ ส่วนประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของผู้สอน และวิธีการสอนให้ผู้เรียนรู้จักแก้ปัญหานั้น ผู้สอนควรตั้งปัญหาให้เหมาะสมกับวัยและความรู้ความสามารถ เพื่อที่ผูเรียนจะได้แก้ปัญหานั้น ด้วยวิธีที่ไม่ยุ่งยาก และกระบวนการแก้ปัญหจะต้องมีการฝึกฝนจึงจะทำให้ผูเรียนประสบผลสำเร็จในการคิดแก้ปัญหอย่างเป็นระบบต่อไป

## วิธีการและขั้นตอนการแก้ปัญหา

วิธีการและขั้นตอนการแก้ปัญหามีหลายวิธี แล้วแต่นักการศึกษาท่านใดจะคิดค้นและตั้งชื่อของกระบวนการแก้ปัญหาให้แตกต่างกันออกไป ผู้แก้ปัญหามักจะนำวิธีการแก้ปัญหาต่าง ๆ มาใช้ข่มขืนอยู่กับสถานการณ์ว่า ผู้แก้ปัญหามักจะนำวิธีการและขั้นตอนแก้ปัญหาใดมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ซึ่งในลักษณะนี้ได้มีผู้เสนอแนวทางของวิธีการและขั้นตอนการแก้ปัญหาไว้มากมาย เช่น

กิลฟอร์ด (Guilford 1971 : 138) ได้กำหนดลำดับขั้นตอนการแก้ปัญหาไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นเตรียมการ หมายถึง ขั้นตั้งปัญหาหรือค้นพบว่าปัญหาที่แท้จริงของเหตุการณ์คืออะไร
2. ขั้นของการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง ขั้นในการพิจารณาว่ามีสิ่งใดบ้างที่เป็นสาเหตุสำคัญของปัญหา
3. ขั้นเสนอแนวทางในการแก้ปัญหา หมายถึง การหาวิธีการแก้ปัญหาซึ่งตรงกับสาเหตุของปัญหาแล้วแสดงออกมาในรูปของวิธีการแก้ปัญหา
4. ขั้นตรวจสอบผล หมายถึง ขั้นในการเสนอเกณฑ์เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้จากการเสนอวิธีการแก้ปัญหา ถ้าพบว่าผลลัพธ์ที่ได้ยังไม่ใช่ผลที่ถูกต้อง ก็ต้องมีวิธีการเสนอปัญหาใหม่จนกว่าจะได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง
5. ขั้นในการนำไปประยุกต์ใหม่ หมายถึง การนำวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง ไปใช้ในโอกาสข้างหน้า เมื่อพบกับเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาคลายคลึงกับปัญหาที่ผ่านมาแล้ว

นอกเหนือจากการแบ่งขั้นตอนของกระบวนการคิดแก้ปัญหาตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ข้างต้น สามารถอธิบายกระบวนการแก้ปัญหาตามแนวทฤษฎีการประมวลผลข้อมูล (Information Processing Theory) โดยสรุป ดังนี้ ทฤษฎีการประมวลผลข้อมูลมีแนวคิดเบื้องต้นว่าสมองของมนุษย์จะทำงานที่ประกอบด้วยกิจกรรมการเลือกรับ การตั้งใจ การจัดระบบการนำเข้า การจำ การแปลความข่าวสาร และเมื่อต้องการใช้ก็สามารถดึงข้อมูลออกมา (Bell-Gradle 1986 : 271-275) กระบวนการคิดประกอบด้วยองค์ประกอบหลักสองส่วน คือ ข้อมูล ซึ่งเป็นตัวป้อนและกระบวนการจัดทำข้อมูล โดยสิ่งเร้าในรูปแบบต่างๆ จะถูกรับเข้ามาเป็นข้อมูล สมองทำหน้าที่ประมวลผลจัดกระทำต่อข้อมูลที่เข้ามาซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการเลือกรับ การตั้งใจ การจัดระบบการนำเข้า การเก็บจำ การแปลความ การนำข้อมูลออกมาใช้เมื่อต้องการ ขั้นตอนกระบวนการคิดแก้ปัญหาตามแนวทฤษฎีประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การระบุปัญหา 2) การระบุสาเหตุของปัญหา 3) การเสนอวิธีการแก้ปัญหา 4) การลงข้อสรุป และ 5) การตรวจสอบผลของการแก้ปัญหา

สรุปได้ว่า วิธีการและขั้นตอนการแก้ปัญหาที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่และใช้ปัญญาคิดวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงสัมพันธ์จากข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอย่างรอบคอบ เพื่อให้เกิดเป็นข้อมูลความรู้ในการค้นหาวิธีการแก้ปัญหาได้ตรงตามประเด็นจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ การแบ่งขั้นตอนของกระบวนการคิดแก้ปัญหาอาจแบ่งได้ต่างๆ กัน ขั้นตอนอาจมีหลากหลายและแตกต่างกัน ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับรายละเอียดของการแบ่งกล่าวโดยสรุปสำหรับกระบวนการคิดแก้ปัญหาประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นระบุปัญหาหรือกำหนดขอบเขตของปัญหา 2) ขั้นตั้งสมมติฐาน 3) ขั้นทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล 4) ขั้นวิเคราะห์ข้อมูล และ 5) ขั้นสรุปผล

การวัดความสามารถในการแก้ปัญหาใช้แนวคิดของกระบวนการแก้ปัญหาตามแนวทฤษฎีการประมวลผลข้อมูล (Information Processing Theory) ประกอบด้วยลักษณะการคิดสำคัญ 2 ประเภท คือ การคิดแบบอุปนัย ในขั้นของการระบุปัญหา และระบุสาเหตุของปัญหา และการคิดแบบนิรนัย ในขั้นการเสนอวิธีการแก้ปัญหา และในขั้นการสรุปและวิเคราะห์ผลจากการแก้ปัญหา โดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระบุปัญหา เป็นความสามารถในการบอกรายละเอียดระบุสภาพปัญหา โดยการรวบรวมข้อมูลจากสถานการณ์ที่กำหนดว่าอะไรคือปัญหาของเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้นๆ
2. การระบุสาเหตุของปัญหา เป็นความสามารถในการวิเคราะห์จำแนก จัดกลุ่มหาความสัมพันธ์ของเงื่อนไขหรือข้อมูลที่ปรากฏในเนื้อหาเพื่อที่สามารถระบุประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของปัญหาได้
3. การเสนอวิธีการแก้ปัญหา เป็นความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้จากสภาพปัญหากับประสบการณ์เดิมเพื่อระบุวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการแก้ปัญหา
4. การลงข้อสรุป เป็นความสามารถในการระบุข้อสรุปเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
5. การตรวจสอบความถูกต้อง เป็นความสามารถในการวิเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบ การยืนยันข้อสรุป ทำนายผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการสรุป

สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบกระบวนการคิดแก้ปัญหาตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ กับกระบวนการคิดแก้ปัญหาตามแนวทฤษฎีประมวลผลข้อมูล มีเป้าหมายเดียวกันที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่และใช้ปัญญาคิดวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงสัมพันธ์จากข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอย่างรอบคอบ เพื่อให้เกิดเป็นข้อมูลความรู้ในการค้นหาวิธีการแก้ปัญหาได้ตรงตามประเด็นจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ อาจสรุปได้สำหรับกระบวนการคิดแก้ปัญหาประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นระบุปัญหาหรือกำหนดขอบเขตของ

ปัญหา 2) ขั้นตอนสมมติฐาน 3) ขั้นตอนทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล 4) ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูล และ 5) ขั้นสรุปผล

## 5. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

### เป้าหมายการผลิตบัณฑิต

การผลิตบัณฑิตของคณะวิทยาการจัดการ ได้ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติอันเป็นที่คาดหวังในความสามารถและความสมบูรณ์แบบของบัณฑิตเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงได้กำหนดเป้าหมายในการผลิตบัณฑิต โดยปลูกฝังให้บัณฑิตมีความพร้อมทางด้านความรู้ทางวิชาการ ความคิด เจตคติ และความรับผิดชอบต่อสังคมโดยมุ่งหวังให้บัณฑิตมีความรอบรู้ในด้านต่างๆ ได้แก่

1. การบริหารจัดการธุรกิจในลักษณะของผู้ประกอบการ ทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ความรู้ทางด้านวิชาการและการบูรณาการความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ
3. มีความคิดริเริ่มและวิจรณ์ญาณที่เหมาะสม สามารถประยุกต์ความรู้ ความคิดเพื่อ

การสร้างสรรคสังคม

4. สร้างบุคลิกลักษณะที่ดีกับบัณฑิตรวมทั้งสร้างความพร้อมในการประกอบอาชีพ
5. ปลูกฝังจิตวิญญาณ จริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ
6. คำนึงถึงคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณภาพสิ่งแวดล้อมระดับชุมชนท้องถิ่น
7. ให้ความสำคัญกับการให้บริการ

ดังนั้น ลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ต้องเป็นบุคคลที่มีสติปัญญาความรอบรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม มีบุคลิกและความสง่างามในตนเอง มุ่งมั่นในการใช้ความรู้แห่งตนเพื่อพัฒนาตนเอง สังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวมอย่างสม่ำเสมอ

### ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

เพื่อให้การพัฒนานุเคราะห์เพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพมากที่สุด มหาวิทยาลัยศิลปากรได้คำนึงถึงความเสมอภาคและการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาแก่บุคคลทั่วไปมากยิ่งขึ้น จึงกำหนดปรัชญาของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาและการเตรียมความพร้อมแก่บุคคลทั่วไปที่มุ่งหวังเข้ามามีส่วนร่วมในธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีความรอบรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องในบทบาทหน้าที่ของ

ตนเองในวิชาชีพทางการท่องเที่ยว มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศชาติโดยรวม โดยเป็นการศึกษาในลักษณะหลักสูตรปกติ 4 ปีการศึกษา และรับนักศึกษาจากการคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแล้ว สามารถจำแนกวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพทางวิชาการ มีจริยธรรม และคุณธรรมในธุรกิจการท่องเที่ยวในทุกระดับการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาภาคปกติ และการอบรมระยะสั้น
2. เพื่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในภาพรวม โดยอยู่บนพื้นฐานการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังการประยุกต์และบูรณาการการพัฒนาอย่างยั่งยืน
3. เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการวางแผนและดำเนินการเพื่อการอนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวให้สามารถตอบสนองความต้องการการท่องเที่ยว รวมทั้งเป็นพื้นฐานในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาวิชาศิลปศาสตร์  
 โครงสร้างหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

จำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตรการศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 132 หน่วยกิต ประกอบด้วยโครงสร้างหลักสูตร 4 หมวดวิชา คือ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป หมวดวิชาเฉพาะ หมวดวิชาปฏิบัติการการจัดการการท่องเที่ยว และหมวดวิชาเลือกเสรี โดยมีรายละเอียดดังนี้

## ตารางที่ 2 โครงสร้างหลักสูตร

หมวดวิชา	จำนวนหน่วยกิต หลักสูตรการศึกษาปกติ
1. หมวดวิชาศึกษาทั่วไป	32
1.1 กลุ่มวิชาภาษา	11
1.2 กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์	6
1.3 กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	15
2. หมวดวิชาเฉพาะ	87
2.1 วิชาบังคับคณะ	30
2.2 วิชาบังคับเอก	39
2.3 วิชาเลือกเอก	18
3. หมวดวิชาปฏิบัติการการจัดการการท่องเที่ยว	7
4. หมวดวิชาเลือกเสรี	6
รวมหน่วยกิตสะสมไม่น้อยกว่า	132

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวนิลักษณ์  
หมวดวิชาปฏิบัติการการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย

ศิลปากร จำนวน 7 หน่วยกิต แบ่งเป็น 3 รายวิชา ได้แก่

1. การฝึกงาน 1 จำนวน 2 หน่วยกิต (80 ชั่วโมง) วิชานี้วัดผลเป็น S หรือ U

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและทำงานร่วมกับผู้อื่น

2. การฝึกงาน 2 จำนวน 2 หน่วยกิต (100 ชั่วโมง) วิชานี้วัดผลเป็น S หรือ U

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและทำงานร่วมกับผู้อื่น

3. การฝึกงาน 1 จำนวน 3 หน่วยกิต (100 ชั่วโมง) วิชานี้วัดผลเป็น S หรือ U

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและทำงานร่วมกับผู้อื่น

รูปแบบการฝึกงาน มีดังนี้

1. สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จัดโครงการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน  
ในรายวิชา ฝึกงาน 1 โดยมี

1.1 วัตถุประสงค์เพื่อ

1. ให้นักศึกษาได้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกงาน
2. ให้นักศึกษาได้นำความรู้และทักษะที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงานใน  
สถานที่ฝึกงาน
3. ให้นักศึกษาได้มีความพร้อมและมั่นใจในการออกฝึกงาน

1.2 หัวข้อในการฝึกอบรม ได้แก่

1. อบรมการเขียนในธุรกิจท่องเที่ยว และบริการ โดยอาจารย์คณะวิทยาการ  
จัดการ
2. อบรมการใช้โปรแกรม Microsoft Outlook โดยเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
3. อบรมการใช้อุปกรณ์ในสำนักงาน เช่น การส่งโทรสาร การถ่ายเอกสาร  
โดยขอความร่วมมือจากหัวหน้าสำนักงาน

4. อบรมบุคลิกภาพ โดยผู้ช่วยชาญจากสถาบัน John Robert Power

5. อบรมแต่งหน้าสำหรับการทำงาน โดยเครื่องสำอาง BSC

2. สาขาจัดให้นักศึกษาจัดทำโครงการเกี่ยวกับการทำธุรกิจท่องเที่ยวจำลอง ใน  
รายวิชาฝึกงาน 2

3. นักศึกษาออกฝึกในสถานประกอบการจริง ในรายวิชา ฝึกงาน 1 และ ฝึกงาน 3

4. ระยะเวลาในการฝึก

4.1 ฝึกงาน 1 นักศึกษาชั้นปีที่ 2

4.1.1 อบรมโครงการเตรียมความพร้อม ในสัปดาห์ชั่วโมงฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วันพฤหัสบดี เวลา 13.00 น. ถึง 16.30 น.

4.1.2 ออกฝึกในสถานประกอบการ ในภาคฤดูร้อน ของชั้นปีที่ 2

4.2 ฝึกงาน 2 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 นักศึกษาทำโครงการเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว  
จำลอง การทำสารคดีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

4.3 ฝึกงาน 3 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ออกฝึกงานในสถานประกอบการ ตลอดภาค  
การศึกษาที่ 2



## รายวิชาในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

### หมวดวิชาเฉพาะ

#### กลุ่มวิชาบังคับคณะ

1. หลักบัญชีเบื้องต้น
2. เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
4. องค์การและการจัดการ
5. คณิตศาสตร์และสถิติธุรกิจ
6. หลักการตลาด
7. การใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจ
8. การเงินธุรกิจ
9. การจัดการทรัพยากรมนุษย์
10. กฎหมายธุรกิจ

#### กลุ่มวิชาบังคับเอก

##### กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการท่องเที่ยว

1. ชุดวิชาภาษาฝรั่งเศส
2. ชุดวิชาภาษาอิตาลี
3. ชุดวิชาภาษาเยอรมัน
4. ชุดวิชาภาษาจีน
5. ชุดวิชาภาษาญี่ปุ่น
6. ชุดวิชาภาษาเกาหลี

##### กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ

1. ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว
2. การบัญชีและการเงินเพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
3. การจัดการเชิงกลยุทธ์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ
4. หลักการมัคคุเทศก์
5. เวชศาสตร์การท่องเที่ยวในเขตร้อน
6. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
7. จรรยาบรรณวิชาชีพทางการท่องเที่ยว
8. การประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากการท่องเที่ยว

9. ระเบียบวิธีวิจัยและสถิติการท่องเที่ยว
10. กฎหมายธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม
11. สัมมนาทางการท่องเที่ยว

#### กลุ่มวิชาเลือกเอก

##### กลุ่มวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

1. หลักการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. นโยบายและแผนการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. ธุรกิจที่พักและบริการอาหาร
4. จิตวิทยาสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการให้บริการ
5. การจัดการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว
6. การจัดการธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการแสดงนิทรรศการ
7. การส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยว
8. หลักการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว

##### กลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจนำเที่ยว

1. ธุรกิจที่พักและบริการอาหาร
2. จิตวิทยาสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการให้บริการ
3. การจัดการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว
4. หลักการจัดการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
6. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
7. นันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว
8. การสื่อความหมายธรรมชาติ

##### กลุ่มวิชาการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว

1. นโยบายและแผนการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
2. นิเวศวิทยาการท่องเที่ยว
3. หลักการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว
4. การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
5. การจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ
6. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
7. สิ่งดึงดูดความสนใจทางการท่องเที่ยว

## 8. ระบบข้อมูลทางการท่องเที่ยว

## กลุ่มวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยว

1. สิ่งแวดล้อมศึกษา
2. นโยบายและแผนการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
4. นิเวศวิทยาการท่องเที่ยว
5. การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว
6. การอนุรักษ์แหล่งมรดกโลก
7. การจัดการสิ่งแวดล้อมชุมชน
8. การสื่อความหมายธรรมชาติ
9. ระบบข้อมูลทางการท่องเที่ยว

## หมวดปฏิบัติการจัดการการท่องเที่ยว

1. ฝึกงาน 1
2. ฝึกงาน 2
3. ฝึกงาน 3

## มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวนลิขสิทธิ์

## แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว

## หลักการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปรัชญาและแนวคิดของหลักสูตรมุ่งเน้นในด้านการบริหารจัดการธุรกิจ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ดังนั้นจึงบรรจุวิชาการฝึกงานเป็นรายวิชาบังคับให้นักศึกษาชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ ทั้งหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ศึกษามีโอกาสฝึกปฏิบัติงานในวิชาชีพ และประสานทฤษฎีให้สอดคล้องกับการทำงานอย่างเป็นระบบในสถานการณ์จริง นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างสถาบันการศึกษา กับองค์กรภายนอก ตลอดจนเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงศักยภาพเพื่อโอกาสในการได้งานทำต่อไปในอนาคต

### เป้าหมาย

1. ให้นักศึกษามีคุณภาพเหมาะสมกับความต้องการของตลาดแรงงานในภาคการ  
ท่องเที่ยวและการบริการ
2. เพื่อให้นักศึกษามีความรับผิดชอบในวิชาชีพและสามารถพัฒนาตนเองให้เข้ากับ  
กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะให้เหมาะสมกับอาชีพ
2. เพื่อให้มีทักษะและประสบการณ์ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและ  
เหมาะสมกับวิชาชีพ

3. เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าสู่งานในสายอาชีพและตลาดงาน

### แนวทางการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การฝึกงานภายนอกสถาบันของนักศึกษาในหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว เป็นการ  
เตรียมความพร้อมให้นักศึกษา ให้เป็นผู้มีคุณสมบัติในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. บุคลิกภาพ

##### 1.1 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

##### 1.2 มีความสุภาพเรียบร้อย

##### 1.3 แต่งกายสะอาด ถูกกาลเทศะ

##### 1.4 มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

##### 1.5 มีลักษณะการให้บริการที่ดีและจิตบริการ

##### 1.6 ตรงต่อเวลาและมีความซื่อสัตย์

##### 1.7 มีความกระตือรือร้นสนใจที่จะใฝ่หาความรู้และวิทยาการใหม่ๆ เพื่อพัฒนา

#### 2. ความรู้ความสามารถและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

##### 2.1 มีความเชิงวิชาการ

##### 2.2 สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

##### 2.3 มีความรับผิดชอบต่องานในวิชาชีพ

##### 2.4 มีการตัดสินใจที่ดี

##### 2.5 มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ

#### 3. ความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับวิชาชีพ

##### 3.1 มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดการธุรกิจนำเที่ยว

##### 3.2 มีความรู้เกี่ยวกับงานมัคคุเทศก์

- 3.3 มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการประสานงานในบริษัทหน้าเที่ยว
- 3.4 มีความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว และทรัพยากรการท่องเที่ยว
- 3.5 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการและทักษะการปฏิบัติงานในแผนกงานต่างๆ ภายในโรงแรม
- 3.6 มีความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการการท่องเที่ยว และ การโรงแรม

#### ระยะเวลาของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1. การฝึกงาน 1 ภาคเรียนที่ 3 ชั้นปีที่ 2 ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 300 ชั่วโมง
2. การฝึกงาน 2 ภาคเรียนที่ 2 ชั้นปีที่ 3 กำหนดให้นักศึกษาทำโครงการด้านที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ทำทัวร์จำลอง และสารคดีที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
3. การฝึกงาน 3 ภาคเรียนที่ 2 ชั้นปีที่ 4 ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 500 ชั่วโมง

#### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยมี รายละเอียดดังนี้

#### งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม

นิคม ตั้งกะพิภพ และคณะ (2543) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพครูภาคสนาม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ได้รูปแบบการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพครูภาคสนามเชิงระบบที่บูรณาการด้วยองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านคุณลักษณะ มีคุณลักษณะย่อย 5 ลักษณะคือ ด้านความรู้ ด้านความสามารถในการ สื่อสาร ด้านความเข้าใจผู้อื่น ด้านความมีวิจารณญาณ และด้านจรรยาบรรณครู องค์ประกอบด้าน ภารกิจ มีภารกิจย่อย 4 ภารกิจ คือ ภารกิจงานสอน ภารกิจการพัฒนาตนเองและสังคม ภารกิจด้าน งานธุรการ และภารกิจด้านกิจการนักเรียน องค์ประกอบด้านบทบาท มีบทบาทย่อย 3 บทบาท คือ บทบาทครูใหม่ บทบาทครูประจำการ และบทบาทพัฒนาวิชาชีพ องค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบ บูรณาการอยู่ในรูปแบบสามมิติที่ล้อมรอบด้วยกระบวนการนิเทศและการประเมินเชิงระบบที่เป็น

การนิเทศแบบมีส่วนร่วม และมีการประเมินการปฏิบัติตามสภาพที่แท้จริง จุดมุ่งหมายเป็นการนิเทศ และการประเมินเพื่อการพัฒนาทั้งมีระบบการบริหารจัดการระบบทั้งหมดเป็นการพัฒนาคุณค่า มนุษย์ โดยอาศัยปัจจัยแห่งความมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย คือ อาจารย์นิเทศก์ อาจารย์พี่เลี้ยง ผู้บริหารสถาบัน เพื่อนักศึกษา และตัวนักศึกษาเอง เพื่อให้นักศึกษาแต่ละคนสามารถพัฒนาศักยภาพ สู่ความเป็นครูชั้นวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพในอนาคต

พรภัสสร ปริญญาญกุล (2546) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงาน สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ในสถาบัน ราชภัฏ พบว่า รูปแบบการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในสถาบันราชภัฏมี 3 รูปแบบ คือ การเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในห้องเรียน การเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ในและนอกห้องเรียน และการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์นอกห้องเรียน และจากการทดลองใช้รูปแบบการเรียน การสอนเชิงประสบการณ์นักศึกษามีความสามารถในการปฏิบัติ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และความสามารถในการแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนทั้ง 3 ทักษะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และนักศึกษาที่ได้เรียนด้วยรูปแบบการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ มีคะแนน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเสร็จสิ้นการเรียนหนึ่งเดือนสูงกว่าหลังเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

ศิริวรรณ พชรพรรณพงษ์ (2548) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อ ผลผสมผสานวิธีการสอนแบบภาษาศาสตร์เชิงประสาทวิทยาและแนวคิด เพื่อการสื่อสารเพื่อพัฒนา ทักษะการพูดและทักษะการเขียนภาษาฝรั่งเศส สำหรับนักศึกษาช่วงชั้นที่ 4 พบว่า 1) รูปแบบการ สอนที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย หลักการของรูปแบบการสอน คือกระบวนการเรียนรู้ภาษาที่มี ประสิทธิภาพเป็นกระบวนการเรียนที่เน้นการจัดกิจกรรมผ่านประสาทสัมผัสตั้งแต่ 3 ด้านขึ้นไป ได้แก่ การรับรู้ทางตา ทางหู ทางสัมผัส ทางกลิ่นหรือทางรสชาติ ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงใน ชีวิตประจำวัน ซึ่งหมายความว่า การที่นักเรียนมีโอกาสได้ใช้ภาษาในการสื่อสารใช้ภาษาพูดและ เขียนโต้ตอบกันและกันอย่างมีความหมายและตรงกับความสนใจ สนองตอบความต้องการที่ สอดคล้องกับประสบการณ์และวัยที่แท้จริงของนักเรียน วัตถุประสงค์ของรูปแบบการสอน เพื่อ เสริมสร้างทักษะการใช้ภาษาฝรั่งเศสซึ่งประกอบด้วยทักษะการพูด และทักษะการเขียนของนักเรียน ช่วงชั้นที่ 4 กระบวนการเรียนการสอนมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนกำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ ขั้น การเรียนภาษาขั้นพื้นฐานเพื่อการสื่อสาร ขั้นการเชื่อมโยง ขั้นแสดงผลงาน และขั้นประเมิน ความสามารถในการใช้ภาษาของนักเรียน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของรูปแบบการสอนที่ พัฒนาขึ้น ใช้แบบทดสอบทักษะการพูด ประกอบด้วย แบบทดสอบการสนทนาและแบบทดสอบ ความสามารถในการเลือกถ้อยความที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ และแบบทดสอบทักษะการ

เขียนใช้แบบทดสอบอัตนัยที่ให้นักเรียนเขียนเรื่องโดยใช้ภาพการ์ตูนเป็นสื่อในการเขียน 2) ผลของการทดลองใช้รูปแบบการสอนมีดังนี้ 2.1) ค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการพูดภาษาฝรั่งเศสของนักเรียนกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยรูปแบบการสอนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 2.2) ค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการเขียนภาษาฝรั่งเศสของนักเรียนกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยรูปแบบการสอนต่ำกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ 2.3) ค่าเฉลี่ยคะแนนทักษะการพูดและทักษะการเรียนรู้ภาษาฝรั่งเศสหลังการทดลองของนักเรียนกลุ่มทดลองที่เรียนด้วยรูปแบบการสอนสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่เรียนโดยใช้การสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3) ศึกษาปัจจัยในการนำรูปแบบการสอนไปใช้ พบว่า 3.1) ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ด้านนักเรียน ได้แก่ ความรู้พื้นฐาน การให้ความร่วมมือ ความต้องการในการพัฒนาตนเองของนักเรียน ปฏิสัมพันธ์แบบการสื่อสาร 2 ทางระหว่างครูกับนักเรียน การเน้นให้นักเรียนปฏิบัติกิจกรรมผ่านประสาทสัมผัสตั้งแต่ 3 ด้านขึ้นไป การประเมินผลตนเองและการประเมินเพื่อนตามเป้าหมายในการเรียนรู้กำหนดไว้ก่อนการเรียน ด้านบริบทสิ่งแวดล้อม ได้แก่ จำนวนนักเรียนต่อห้องเรียน การสนับสนุนจากผู้บริหาร โรงเรียนและครูประจำวิชา 3.2) ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค ประกอบด้วย ความไม่พร้อมทางด้านเศรษฐกิจของนักเรียนบางคน ภาระจากการเรียนวิชาอื่น ความไม่พร้อมทางด้านบริหารจัดการขององค์กรในด้านสื่อการเรียนการสอนและการเข้าประเมินโรงเรียนของคณะผู้ประเมินจากส่วนกลางมีผลให้การเรียนการสอนหยุดชะงัก

สุเทพ บุญเติม (2549) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการกำกับติดตามสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า 1) สภาพปัจจุบันของการกำกับติดตามสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการจัดระบบการกำกับติดตามและประเมินผลในทุกเขตพื้นที่การศึกษาค่อนข้างมากโดยพิจารณาจากข้อมูลการศึกษาเชิงสำรวจ มีการกำหนดแผนการกำกับติดตามงานไว้เป็นระยะ มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้การกำกับติดตาม โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ การมีส่วนร่วมของสถานศึกษาและชุมชน ท้องถิ่นมีโอกาสร่วมกำหนดเป้าหมายมาตรฐานและตัวบ่งชี้ รวมทั้งการมีส่วนร่วมกำกับติดตามหน่วยงาน คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา 2) รูปแบบการกำกับติดตามมี 2 รูปแบบ คือ 1) จากบนลงสู่ล่าง (Top-down) จากภายนอกและภายใน (Outside-in/Inside-out) โดยใช้หลักการกำกับติดตาม คือ หลักการมีส่วนร่วม (Participation) และ 3) กระบวนการกำกับติดตาม (Monitoring process) มีขั้นตอนสำคัญ 7 ขั้นตอนคือ 1) กำหนดเป้าหมายและเกณฑ์ "กำหนดเป้าหมาย" 2) จัดทำแผนกำกับติดตาม "พอใจร่วมทำแผน" 3) จัดทีมงานกำกับติดตาม "มีแกนนำพร้อมทีมงาน" 4) ลงมือปฏิบัติกำกับติดตามแผน "มุ่งมั่นปฏิบัติ" 5) ตรวจสอบผลกำกับติดตาม "จัดตรวจสอบงานต่อเนื่อง" 6) รายงานผลกำกับติดตาม "สรุปเรื่องรายงาน" 7) ทบทวนกำกับติดตาม "ทบทวนสานต่อ"



อังคณา ตุงคะสมิต (2550) การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบประเมินผลระดับชั้นเรียนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม: กรณีศึกษาโรงเรียนบึงศรีดงเค็ง จังหวัดขอนแก่น วิจัยพบว่า 1) ระบบการวัดและประเมินผลชั้นเรียนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ที่พัฒนาขึ้น มีองค์ประกอบของระบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ประกอบด้วยระบบย่อยซึ่งดำเนินการต่อเนื่องเป็นวงจร 4 ระบบ ได้แก่ ระบบวางแผน (Plan) ระบบปฏิบัติการ (Act) ระบบตรวจสอบ (Observe) และระบบสะท้อนผล (Reflect) ซึ่งทุกระบบมีขั้นตอนในการดำเนินงาน 4 ขั้นตอนคือ ขั้นวางแผน ขั้นปฏิบัติการ ขั้นตรวจสอบ และขั้นสะท้อนผล 2) ผลการใช้ระบบโดยการนำระบบการวัดและประเมินผลระดับชั้นเรียนไปสู่การปฏิบัติด้านการใช้ประโยชน์ระบบ มีความชัดเจนในทุกขั้นตอน ตอบสนองต่อความต้องการของทุกฝ่าย และทำให้เกิดการพัฒนาการสอนของครูและการเรียนของผู้เรียน ผลการประเมินเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายในการร่วมมือแก้ปัญหาและพัฒนาผู้เรียนให้ดียิ่งขึ้น ด้านความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริงเป็นที่ยอมรับ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของทุกฝ่าย ด้านความเหมาะสม ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการประเมิน เป็นธรรมชาติ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ผู้เรียนเป็นหลัก ดำเนินการด้วยความรับผิดชอบและมีจรรยาบรรณ ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ มีความสอดคล้องกับความสำคัญและความจำเป็นในการวัดและประเมินผลระดับชั้นเรียน วัดคู่ประสงค์สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีการบรรยายกระบวนการดำเนินการชัดเจน สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสถานศึกษา กำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน ด้านผลที่เกิดขึ้นกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ มีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้เรียน ประเมินผู้เรียนในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ด้านการวัดและประเมินผล ทำให้ครูได้ใช้การวัดการประเมินที่หลากหลาย สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาในการประเมินผลเป็นส่วนหนึ่งของการสอน และนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาผู้เรียนและการสอนของครู

พรสันต์ เลิศวิทยาวិวัฒน์ (2550) ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ของนักเรียนอาชีวศึกษาเอกชน พบว่า รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ของนักเรียนอาชีวศึกษาเอกชนประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 11 ขั้นตอน คือ 1) สร้างความตระหนัก 2) กำหนดความรับผิดชอบ 3) ให้ความรัก ความอบอุ่น 4) สร้างความสัมพันธ์ 5) สร้างความมั่นใจ 6) สร้างการมีวินัย 7) ปลูกฝังค่านิยม 8) ส่งเสริมการเรียนรู้ 9) เป็นตัวแบบที่ดี 10) ให้ความช่วยเหลือ และ 11) ให้กำลังใจ และประสิทธิผลของรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์มีประสิทธิผลสูงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสามารถพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้กับนักเรียนได้ 12 คุณลักษณะ คือ 1) ความประหยัด 2) ความเสียสละ 3) ความมั่นใจในตนเอง 4) ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย 5) การแต่งกายเรียบร้อย 6) หลีกเลี้ยวอบายมุข 7) มาเรียน

สม่ำเสมอ 8) เข้าเรียนตรงเวลา 9) มีอุปกรณ์พร้อมเรียน 10) กล้าแสดงความคิดเห็น 11) การซักถามเมื่อไม่เข้าใจ และ 12) การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เดือนใจ รักษาพงษ์ (2551) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม พบว่า รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยระบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในเชิงบริหาร คือ การบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ทีมครูจัดการความรู้งานวิชาการ (ครู KM ทีมงานวิชาการ) ในทุกขั้นตอน ผู้บริหารสนับสนุนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ การใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน ครูนำการจัดการความรู้ไปพัฒนากระบวนการเรียนรู้ และนักเรียนเกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน

กิ่งแก้ว ส่งเสริม (2552) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนรวมแบบคละชั้นที่มีเด็กที่มีความต้องการพิเศษในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า การสร้างรูปแบบการจัดการเรียนรวมแบบคละชั้นที่มีเด็กที่มีความต้องการพิเศษในโรงเรียนประถมศึกษา ประกอบด้วย หลักการ จุดมุ่งหมาย เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อและแหล่งเรียนรู้ การวัดและประเมินผล การศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการจัดการเรียนรวมแบบคละชั้นที่มีเด็กที่มีความต้องการพิเศษในโรงเรียนประถมศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนจากการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรวมแบบคละชั้นเมื่อเปรียบเทียบ ก่อนและหลังการทดลองของนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่เป็นเด็กปกติ มีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังการทดลองของนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่เป็นเด็กปกติ และเด็กที่มีความต้องการพิเศษ พบว่า มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการทดลองของนักเรียนกลุ่มทดลองที่เป็นเด็กปกติและเด็กที่มีความต้องการพิเศษ (ระดับ 1) พบว่า เด็กปกติและเด็กที่มีความต้องการพิเศษมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อเทียบกับเกณฑ์จะมีผลการเรียนอยู่ในระดับดี คะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการทดลองของนักเรียนกลุ่มควบคุมที่เป็นเด็กปกติและเด็กที่มีความต้องการพิเศษ (ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3) พบว่า เด็กปกติมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อเทียบกับเกณฑ์มีผลการเรียนอยู่ในระดับดี สำหรับเด็กที่มีความต้องการพิเศษมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเมื่อเทียบกับเกณฑ์มีผลการเรียนอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการจัดการเรียนรวมแบบคละชั้นที่มีเด็กที่มีความต้องการพิเศษในโรงเรียนประถมศึกษาของครู ผู้บริหาร นักเรียน และผู้ปกครอง พบว่า ครู ผู้บริหาร นักเรียนและผู้ปกครอง มีความพึงพอใจต่อรูปแบบในแต่ละด้านและรวมอยู่ในระดับมาก และการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการเรียนรวมแบบคละชั้นที่มีเด็กที่มีความ

ต้องการพิเศษในโรงเรียนประถมศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของรูปแบบทุกข้อความและโดยความมีความเหมาะสมมากที่สุด

วาสนา ภูสีดิน (2552) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาระท้องถิ่นของเรา สำหรับนักศึกษาช่วงชั้นที่ 3 พบว่า 1) ผลการประเมินคุณภาพบทเรียนการศึกษารูปแบบการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาระท้องถิ่นของเรา จังหวัดกาฬสินธุ์ สำหรับนักศึกษาช่วงชั้นที่ 3 โดยผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความเหมาะสมมาก 2) ประสิทธิภาพของบทเรียนการศึกษารูปแบบการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาระท้องถิ่นของเรา จังหวัดกาฬสินธุ์ สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพ 85.38/81.17 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนบทเรียนการศึกษารูปแบบการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาระท้องถิ่นของเรา จังหวัดกาฬสินธุ์ สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 มีระดับภาคภูมิใจในความเป็นไทยมาก และ 4) ความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาระท้องถิ่นของเรา จังหวัดกาฬสินธุ์ สำหรับนักศึกษาช่วงชั้นที่ 3 พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ "เห็นด้วยมากที่สุด"

ลัดดาวัลย์ พุทธรักษา (2553) ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการจัดการความรู้ พบว่า ขั้นตอนการจัดการครอบคลุมลักษณะผู้เรียนรู้และกรอกรูปแบบการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุ สรุปได้ว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ด้วยองค์ประกอบเกี่ยวกับลักษณะผู้เรียนรู้ด้วยตนเองร่วมกับการจัดการความรู้ของผู้ดูแลผู้สูงอายุ มี 4 องค์ประกอบ คือ ระบุประเด็นการเรียนรู้ การควบคุมตนเอง วิธีการเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้ ขั้นตอนสร้างรูปแบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกรอกรูปแบบการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุโดยการเรียนรู้ด้วยตนเองและการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาลักษณะผู้เรียนรู้ด้วยตนเอง และการจัดการความรู้ของผู้ดูแลผู้สูงอายุ จากผลการศึกษาวิจัยได้รูปแบบการเรียนรู้ 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุกลุ่มกลาง "รูปแบบเอสดีแอลแอนด์เคเอ็ม (SDL & KM Model)" ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้ 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ระบุประเด็นการเรียนรู้ 2) วางแผนการเรียนรู้ 3) ดำเนินการค้นคว้า 4) สะท้อนคิด 5) แบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ และ 6) สังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ และ 2) รูปแบบการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุกลุ่มสูง "รูปแบบเอสดีแอลแอนด์เคเอ็ม (SDL-KM Model)" ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน ดังนี้ คือ 1) ระบุประเด็นการเรียนรู้ 2) วางแผนการเรียนรู้ 3) ดำเนินการค้นคว้า 4) แบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ และ 5) สังเคราะห์องค์ความรู้ใหม่ ขั้นตอนการประเมินประสิทธิภาพรูปแบบการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการจัดการความรู้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ดัชนีประสิทธิผลทุกครั้งกรเรียนรู้สูงกว่าเกณฑ์ .05 วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ และวิเคราะห์คะแนนลักษณะผู้เรียน

ด้วยการนำตนเองร่วมกับการจัดการความรู้ของผู้ดูแลผู้สูงอายุก่อนและภายหลังการเข้าร่วมโครงการ ด้วยสถิติ Paired samples t-test ผลการทดสอบ พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุมีระดับคะแนนความรู้ ภายหลังการเข้าร่วมโครงการเฉลี่ยสูงกว่าคะแนนความรู้ก่อนเข้าร่วมโครงการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีคะแนนเฉลี่ยลักษณะผู้เรียนรู้ด้วยการนำตนเองร่วมกับการจัดการความรู้ของผู้ดูแลผู้สูงอายุภายหลังการเข้าร่วมโครงการเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโครงการ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อรูปแบบการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุอยู่ในระดับมาก ผลจากการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่า รูปแบบการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุ โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและการจัดการความรู้มีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุให้เกิดลักษณะผู้เรียนรู้ด้วยการนำตนเองร่วมกับการจัดการความรู้ได้

อรชร วัฒนกุล (2553) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต พบว่า รูปแบบการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต ประกอบด้วย 1) หลักการและเหตุผล 2) แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการระดมสมอง การคิดข้างเคียง ผังความคิด และการเรียนการสอนแบบร่วมมือเทคนิคเอสทีเอ็ดดี 3) วัตถุประสงค์ของรูปแบบเพื่อให้ผู้เรียน โดยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น 4) โครงสร้างของรูปแบบ ประกอบด้วย 3 ชั้น คือ 4.1) ชั้นเตรียมความพร้อม 4.2) ชั้นกระบวนการเรียนการสอน คือ แบ่งกลุ่มละความสามารถ ศึกษาเนื้อหา กิจกรรม พัฒนาคิดสร้างสรรค์ นำเสนอความคิด สรุบทเรียน 4.3) การประเมินผลด้านความคิดสร้างสรรค์ เรื่องการสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผลการตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญได้ค่าความสอดคล้องของรูปแบบการเรียนการสอนในระดับสูง สำหรับด้านประสิทธิภาพของรูปแบบการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดสร้างสรรค์เรื่องการสื่อสาร และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร เรื่องการสื่อสารภายหลังการเรียนของนักเรียนกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่เป็นกลุ่มทดลองมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารโดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก

เพ็ญศรี สำราญรัตน์ (2545) ทำการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมเพื่อการเข้าสู่มาตรฐานการศึกษาของผู้เรียน หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (สะสมหน่วยกิต) ของวิทยาลัยสารพัดช่างเชียงใหม่ พบว่า ผู้เรียนมีการเตรียมความพร้อมเข้าสู่มาตรฐานการศึกษาในระดับมากทุก

มาตรฐาน เรียงตามลำดับได้ดังนี้ มาตรฐานที่ 1 ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยมที่พึงประสงค์ ได้แก่ ผู้เรียนมีวินัย มีความรับผิดชอบ และปฏิบัติตามระเบียบและหลักธรรมเบื้องต้นของแต่ละศาสนา มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ และเสียสละ รักษาสิ่งของและทรัพย์สินทั้งของตนเองและส่วนรวมอย่างประหยัด มาตรฐานที่ 2 ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ มีวิจารณญาณ ได้แก่ ผู้เรียนสามารถจำแนกประเภทข้อมูลเปรียบเทียบและมีความคิดรวบยอด สามารถประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล พิจารณาข้อดี-ข้อเสีย ถูก-ผิด ระบุเหตุผล ค้นหาคำตอบ เลือกริธีและมีปฏิภาณในการแก้ปัญหา ตัดสินใจได้อย่างสันติ มีความถูกต้อง มาตรฐานที่ 3 ผู้เรียนมีความรู้และทักษะที่จำเป็นตามหลักสูตรอาชีวศึกษา ได้แก่ ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในหมวดวิชาชีพไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ผ่านมาตรฐานวิชาชีพ มีความสามารถในการสื่อสาร มีทักษะในการทำงาน เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการ/หน่วยงาน มีการทำงานอย่างเป็นระบบ มาตรฐานที่ 4 ผู้เรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง รักการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งในและนอกสถานศึกษา สามารถเขียนสรุปประเด็นจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ได้อย่างถูกต้อง มาตรฐานที่ 5 ผู้เรียนมีทักษะในการทำงาน รักการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีต่ออาชีพสุจริต ได้แก่ การสร้างระบบการทำงาน ทำงานตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง ขยัน อดทน มีระเบียบในการทำงาน พัฒนางาน ทำงานอย่างมีความสุขและภูมิใจในผลงานของตนเอง สามารถทำงานเป็นทีม มีความพร้อมในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรักในวิชาชีพที่เรียน มีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ มาตรฐานที่ 6 ผู้เรียนมีสุขนิสัย สุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีต่อวิชาชีพ ได้แก่ ผู้เรียนมีสุขนิสัย สุขภาพกายดี ละเว้นสิ่งเสพติด และการพนัน มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพจิตดี อารมณ์สม่ำเสมอและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสุขภาพแข็งแรง สมบูรณ์ ไม่มีโรคและปกป้องตนเองไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ มาตรฐานที่ 7 ผู้เรียนมีสุนทรียภาพ และลักษณะนิสัยด้านศิลปะ ดนตรี และกีฬา ได้แก่ ผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปะ ดนตรี และกีฬา อยู่ในระดับมากกว่ามาตรฐาน

เบญจพร วชิรศรีสุนทร (2545) ทำการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมเพื่อการมีงานทำของนักศึกษาระบบสองปี พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เตรียมความพร้อมโดยระบบของมหาวิทยาลัยคือฝึกงานหรือฝึกภาคปฏิบัติ ได้รับโอกาสในการศึกษาหาความรู้จากมหาวิทยาลัยอย่างเพียงพอ นอกจากนั้น นักศึกษาเตรียมความพร้อมด้วยตนเอง คือ วางแผนและวางเป้าหมายในชีวิตการทำงาน และหาโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอระหว่างที่ยังศึกษาอยู่และหลังจากสำเร็จการศึกษา ส่วนความพร้อมในระดับมาก ผลของการเตรียมความพร้อมต่อการมีงานทำ พบว่า นักศึกษาที่มีการเตรียมความพร้อมส่วนใหญ่มีงานทำ โดยมีระยะเวลาในการหางาน 1-4 เดือน และได้ทำงานตรงกับสาขาวิชาที่เรียน ปัจจัยที่ทำให้ได้งานทำ คือ มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของ

หน่วยงานและชื่อเสียงของสถาบันการศึกษา ผู้มีงานทำส่วนใหญ่ทำงานในธุรกิจเอกชน มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของการเตรียมความพร้อมที่เกิดจากมหาวิทยาลัย ได้แก่ ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการหางาน และระบบโควตาทำให้นักศึกษาประสบปัญหาในการลงวิชาเรียน สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากตนเอง ได้แก่ ขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้น ส่วนปัญหาหาอุปสรรคของการเตรียมความพร้อมที่เกิดจากตลาดแรงงาน ได้แก่ การแข่งขันในตลาดแรงงานสูง และผู้สำเร็จการศึกษามีจำนวนมากกว่าตำแหน่งงานว่าง

จิราวรรณ เครือคำปิว (2546) ทำการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านการบริการ สถานบริการสุขภาพพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเพื่อการพัฒนาพร้อมเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเป้าหมายและกระบวนการทดลองคุณภาพ และด้านการสร้างความมั่นใจและเชื่อถือให้แก่ผู้รับบริการ ทุกรายการอยู่ในระดับมาก โดยให้ข้อเสนอแนะว่า โรงพยาบาลควรมีการเตรียมความพร้อมและมีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนรวมถึงมีการกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้น มีพฤติกรรมและมีหัวใจการบริการอย่างแท้จริง จึงจะประสบผลสำเร็จ ผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ด้านเป้าหมายและกระบวนการทดลองคุณภาพ ด้านหลักการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ด้านการตอบสนองมีความต้องการบริการและด้านการสร้างความมั่นใจและเชื่อถือให้แก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก และมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ควรมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ และควรปรับปรุงพัฒนาในส่วนของพนักงาน โดยมีสวัสดิการเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ ควรมีความรวดเร็วในการรักษาและให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

กุสุมา ยกชู (2553) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมในการสอบ GAT และ PAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ รัชดา เขตหัวขวง กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเตรียมความพร้อมในการสอบ GAT และ PAT มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 7 ปัจจัย ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน การควบคุมตนเอง การวางแผนการใช้เวลา ความคาดหวังของผู้ปกครอง การสนับสนุนของผู้ปกครองต่อการศึกษา ลักษณะทางกายภาพทางการเรียน และการสนับสนุนของครูผู้สอนต่อนักเรียน ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมในการสอบ GAT และ PAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ รัชดา เขตหัวขวง กรุงเทพมหานคร มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ปกครอง



และปัจจัยที่ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมในการสอบ GAT และ PAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ รัชดา เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนของครูผู้สอนต่อนักเรียน การวางแผนการใช้เวลา การสนับสนุนของผู้ปกครองต่อการศึกษา และลักษณะทางกายภาพทางการเรียน

### งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการในต่างประเทศ มีดังนี้

เฮนรี่ (Henry 1977) ศึกษาเรื่อง การจัดอบรมพิเศษและการจัดโรงงาน ผลการวิจัยพบว่าวิธีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์โดยการใช้กิจกรรมเป็นหลักดีกว่าวิธีการสอนแบบเดิม ซึ่งมีลักษณะเป็นการท่องจำจากทฤษฎี โดยเฉพาะวิธีการสอนของอาจารย์ที่ใช้วิธีการบรรยายและการอภิปราย แต่การเรียนรู้โดยผ่านประสบการณ์นักศึกษาได้ประจักษ์และเห็นถึงความสัมพันธ์ในแนวทางของวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล ได้เรียนรู้กระบวนการทำงาน การฝึกการเป็นผู้นำ ผู้ตาม ฝึกความสามารถในการเสาะแสวงหาข้อมูล ฝึกการคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาร่วมกับผู้อื่น

อีเวิร์ด (Ewert 1991) ศึกษาเรื่อง การพัฒนากลุ่มผ่านการศึกษาเชิงประสบการณ์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนากลุ่มผ่านการศึกษาเชิงประสบการณ์สามารถพัฒนาผู้เรียนได้ 4 ด้าน คือ พัฒนาการสื่อสารแบบเปิด การทำงานเป็นทีม การจัดการ และการแก้ปัญหา ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจว่าจะต้องทำอะไรบ้างจึงจะทำงานได้ประสบความสำเร็จ

ไอเนอร์ส (Eisner 1993) ศึกษาเรื่อง การสร้างรูปแบบการประเมินการศึกษา : ดัชนีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า การเรียนรู้เกิดจากการเรียนผ่านประสบการณ์สามารถช่วยให้ผู้เรียนทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจกระบวนการเรียนการสอนทั้งกระบวนการไม่ใช่เพียงบางส่วนและสามารถเลือกการตอบสนองกลับได้หลากหลายวิธี นอกจากนี้เป็นการฝึกความสามารถในการแก้ปัญหา และทักษะการตีความ

เดวิสและโคเฮน (Davies and Cohen 1995) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบระบบการสนับสนุนทางสังคมและการคาดหวังสัมพันธภาพของวัยรุ่นและผู้ใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์นอกชั้นเรียน ช่วยฝึกการทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหา ฝึกการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยลดความเครียดและความกลัวในการทำงาน

จอห์นสัน (Johnson 1996) ศึกษาเรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนเชิงประสบการณ์ตามการรับรู้ของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การเข้าร่วมกิจกรรมนอกชั้นเรียนของนักศึกษาได้ฝึก



ทักษะการอยู่ร่วมกัน ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการเป็นผู้นำและฝึกความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

แมกซ์เวลล์ (Maxwell 1997) ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานกลุ่มด้วยการสร้างการทำงานเป็นทีมจากการฝึกผจญภัย ผลการวิจัยพบว่า การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ช่วยฝึกทักษะการแก้ปัญหาและช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างสมาชิก

ซอททิล (Sottile 2000) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการสอนเชิงประสบการณ์ในการพัฒนานิสิตนักศึกษาในวิทยาลัย พบว่า ผลการจัดการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ช่วยพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา เสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลซึ่งประกอบด้วยความไว้วางใจ สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน การสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีทักษะทางสังคมและเสริมสร้างความสามารถทางร่างกาย

เกรมเลอร์ (Gremeler 2000) ศึกษาเรื่อง การเรียนเชิงประสบการณ์แบบฝึกหัดในหลักสูตรการบริการทางการตลาด ผลการวิจัยพบว่า สถาบันการศึกษาที่สอนด้านธุรกิจมักจะให้ความสนใจกับทฤษฎีและศัพท์ทางเทคนิคมากเกินไป โดยละเลยหรือไม่ค่อยให้ความสนใจกับการฝึกทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน ดังนั้นการเรียนเชิงประสบการณ์จึงเป็นรูปแบบการสอนที่สำคัญในวิชาการบริการทางการตลาด ซึ่งช่วยพัฒนาการทำงานเป็นทีม การสร้างทีมงาน การพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทักษะการรับฟัง รวมทั้งการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา

แฮมเมอร์ (Hamer 2000) ศึกษาเรื่องผลการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน : การประยุกต์ใช้เทคนิคการสอนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ผลการวิจัยพบว่า การนำเอาเทคนิคการสอนเชิงประสบการณ์มาใช้ในชั้นเรียนช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม ส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาช่วยให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน การทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพ

วิลเลียม และ เกร์ฟ (Williams and Graf 2009) ศึกษาเรื่อง ผลการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่มีต่อการได้มาซึ่งความรู้ ทักษะความเชี่ยวชาญ และทัศนคติของนักศึกษา โดยการทำวิจัยกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 202 คน ในวิชามนุษยสัมพันธ์ โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 103 คน และกลุ่มควบคุม 99 คน กลุ่มทดลองสอนโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอร์ป และกลุ่มควบคุมสอนแบบดั้งเดิม กลุ่มทดลองใช้การสอนโดยใช้วิดีโอและการแสดงบทบาทสมมติเพื่อส่งเสริมทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มควบคุมมีทักษะความเชี่ยวชาญและได้รับความรู้เพิ่มขึ้นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

โฮแกนและคริสติน (Hogan Christine 1992) ศึกษาเรื่องการนำรูปแบบการสอนเชิงประสบการณ์มาใช้ในการสอนวิชาพฤติกรรมองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การช่วยเหลือกันในการเรียนของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้การสอบเชิงประสพการณ์กรณีศึกษา การทำรายงาน การทำกิจกรรมกลุ่ม และการสอบด้วยแบบสอบปรนัย การเขียนตอบสั้นๆ การเขียนอภิปราย และตัวอย่างจากกรณีศึกษา

ออลัน (Allan 1999) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับความสำเร็จทางวิชาการของนักศึกษาระดับวิทยาลัย เพื่อศึกษาว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพและการแสดงออกทางวิชาการของนักศึกษาที่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ประเภทของคุณลักษณะของนักศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการยกย่องทางสังคม จำนวน 38 คน เปรียบเทียบกับนักศึกษาที่ไม่ได้รับการยอมรับจากสังคม จำนวน 75 คน โดยใช้เครื่องมือตรวจสอบการตอบสนองบุคลิกภาพที่เรียกว่า MBTI (Myers-Briggs Type Indicator) สิ่งที่น่าสนใจคือ คุณลักษณะบุคลิกภาพของนักศึกษามีส่วนเกี่ยวข้องกับและส่งผลกระทบต่อแสดงออกทางวิชาการของนักศึกษา

ยีน และ มีรีด (Jean and Mairead 2001) ศึกษาเกี่ยวกับการค้นพบตนเอง โดยอาศัยกลุ่มตัวอย่างจากเยาวชนทั้งที่ปกติและที่บกพร่อง เพื่อศึกษาถึงกระบวนการพัฒนาตนเองและปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพัฒนานั้น ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาถึงชีวิตความเป็นอยู่ของผู้เรียน โดยอาศัยประสบการณ์ของตนเองภายใต้บริบทของโรงเรียน งานวิจัยนี้เกี่ยวกับการค้นพบตนเองของผู้เรียน นักเรียน มีความแตกต่างกันในระดับของการรู้จักตนเอง ในความพยายามและในรูปแบบการช่วยเหลือที่ได้รับความหลากหลายดังกล่าว ขึ้นอยู่กับความชัดเจนในการรู้จักตนเองของผู้เรียน ความชัดเจนในความมุ่งหวังในอนาคต และการเข้าถึงความช่วยเหลือในขณะที่เผชิญกับปัญหาอุปสรรคและปัญหาที่ต้องตัดสินใจ นักเรียนส่วนใหญ่ที่มีความบกพร่องดังกล่าวจะมีการค้นพบตนเองและมีความพยายามในการดิ้นรนต่อสู้ในระดับต่ำ

เจมส์ เฮเบิร์ต เอ็นี เค. มอริส และ เบล กลาส (James Hiebert Anne K. Morris and Brad Glass 2003) ศึกษาเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่สอน : รูปแบบประสพการณ์เพื่อการสอนและการเตรียมตัวของครูในวิชาคณิตศาสตร์ งานวิจัยนี้ได้สรุปถึงรูปแบบการสร้างและสะสมความรู้สำหรับการสอนของครู รูปแบบการสอนนี้สามารถนำไปใช้ในการเรียนรู้ได้ เป็นรูปแบบที่ได้กำหนดระบบที่สร้างให้การเรียนรู้ประสบความสำเร็จสำหรับนักเรียนและสำหรับครู โดยการใช้กระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านการเรียนรู้จากประสพการณ์การวางแผน เป็นรูปแบบที่มองการเจริญเติบโตของความรู้ในระยะยาวเพื่อให้มีความมั่นคงและยั่งยืน

เอนี ปีคเคอรี (Anne Pitkethy 2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสพการณ์การฝึกงานของนักเรียนในชั้นปีที่ 1 ในระดับอุดมศึกษา งานวิจัยนี้ได้ศึกษาข้อมูลทัศนคติและประสพการณ์ของนักศึกษาที่ได้ทำการบันทึกเพื่อวิเคราะห์ให้เกิดประสิทธิผลของการฝึกงานในปีแรกมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่นักศึกษาชั้นปี 1 ของมหาวิทยาลัย ที่ได้การเรียนตามโครงการใหม่ ซึ่งมีข้อเสนอแนะให้

มีการเพิ่มเติมการพัฒนากระบวนการแนะนำหลักสูตร การปฐมนิเทศ และการช่วยเหลือในระหว่างการฝึกงานเป็นรายบุคคล สิ่งสำคัญทั้งนักศึกษาและผู้ดูแลรายวิชาฝึกงานในปีแรกๆต้องทำให้ได้รับประสบการณ์ในการเรียนรู้ใกล้เคียงกับชีวิตจริงให้มากที่สุด เพราะการเรียนรู้ในชั้นปีแรกๆ คือช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมและด้านการศึกษานักศึกษา

หลุยส์ โอ คอนเนอร์ และคณะ (Louise O' Connor Bob Cecil & Markella Boudioni) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาก่อนที่จะไปฝึกงาน และแสดงความจำเป็นของอาจารย์ในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกปฏิบัติกับทฤษฎี การศึกษาแสดงให้เห็นให้ศึกษาธรรมชาติของการทำงาน และเห็นควรบรรจุหลักสูตรเป็นวิชาธรรมชาติของสังคมการทำงาน และทักษะการทำงานตามบทบาทหน้าที่นั้นๆ และความจำเป็นที่ต้องมีการเตรียมตัวก่อนออกไปฝึกงาน งานวิจัยนี้แสดงถึงความสัมพันธ์ว่าสภาพสังคมของการศึกษาจะเตรียมตัวให้นักเรียนมีความพร้อมในก้าวแรกของชีวิตการทำงานได้อย่างไร รูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นมีชื่อว่า "PREPARES" คือ P = การพัฒนาทักษะส่วนบุคคล R = แบบฝึกหัดแบบสะท้อนกลับ E = การสำรวจทฤษฎีและความรู้ P = ความเชี่ยวชาญ A = คุณค่าของการฝึกความอดทนต่อแรงกดดัน การแบ่งแยก R = ความจริงของสภาพแวดล้อมสังคมในการทำงาน E = ความฉลาดทางอารมณ์ S = ผู้ให้บริการและทัศนคติทางอาชีพ

เจมส์ พรูเอล และคณะ (James Spruell Al Hawkins David Vicknair (2009) ได้ศึกษาสำรวจการพัฒนาและการจัดการของสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ที่ขยายไปในห้องเรียน สถาบัน AACSB เชื่อมั่นว่าถ้าจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ ส่งผลให้เกิดประสบการณ์ที่มีคุณภาพตลอดชีวิต

จากการศึกษาแนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสาระสำคัญของแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนานักศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการบริการ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศต่างๆ ดังกล่าวที่มาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ได้ศึกษาหลักการของ และแนวคิดทฤษฎีของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ เดวิด คอโรป (David Kolb 1984) การพัฒนานักศึกษาของ ชิคเคอริง (Chickering's and Komives, 1986 : 168-169) ทฤษฎีการพัฒนารการเรียนรู้ วิธีการเรียนรู้ และการจัดกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียร์เจต์ (Piaget's

Cognitive Development) ทฤษฎีการสรรค์สร้างความรู้ (Constructivist Theory) (Daine and Caine 1991 อ้างถึงในวัชรรา เล่าเรียนดี 2553 : 74 ; Driver and Bell 1986 ; Devries 1992) ประยุกต์ร่วมกับกรอบการวิจัยและพัฒนา (Research Development) โดยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพขององค์ประกอบสำคัญ คือ กระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาธิตความรู้และทักษะในการเตรียมความพร้อม สิ่งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการเตรียมความพร้อม การนิเทศติดตาม การวัดและประเมินผล ซึ่งรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นรูปแบบที่พัฒนานักศึกษาให้มี 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถในการทำงานบริการ รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการ เป็นการเตรียมความพร้อมในห้องเรียนและนอกห้องเรียนที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น (EDCATOP Model) ประกอบด้วย สำหรับในห้องเรียน (EDCA) ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 สร้างประสบการณ์ (Experience : E) ให้นักศึกษาลงมือปฏิบัติกิจกรรม ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้นและตอบคำถามเมื่อนักศึกษาเกิดความสงสัยในระหว่างทำกิจกรรม และสังเกตพฤติกรรม ขั้นที่ 2 อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion : D) ศึกษานำประสบการณ์/ความรู้ที่ได้จากขั้นที่ 1 มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้สอนทำหน้าที่ตอบข้อซักถาม และสังเกตพฤติกรรม ขั้นที่ 3 สรุป (Conceptualization : C) นักศึกษาร่วมกันสรุปประสบการณ์เดิม/ความรู้เดิมสู่ประสบการณ์ใหม่/ความรู้ใหม่ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ตอบข้อซักถาม และสังเกตพฤติกรรม และขั้นที่ 4 ประยุกต์ใช้ (Application : A) นักศึกษาทำความเข้าใจและสามารถอ้างอิงประสบการณ์ใหม่/ความรู้ใหม่ไปใช้ในสถานการณ์อื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนนอกห้องเรียน (TOP) ประกอบด้วย 1) ศึกษางาน (Study Tour : T) นักศึกษาศึกษางานบริการในสถานประกอบการจริง บริบทจริง 2) สังเกตการณ์ (Observe : O) นักศึกษาสังเกตการณ์ทำงานบริการในสถานประกอบการจริง บริบทจริง และ 3) ฝึกปฏิบัติ (Practice : P) นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการจริง บริบทจริง ดังนั้นรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสามารถพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ ช่วยเสริมสร้างให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานบริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และส่งผลให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีลักษณะนิสัยในการทำงานบริการ มีความรับผิดชอบ อดทน ตรงต่อเวลา ฯลฯ และมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว” ครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยการใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งประกอบด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Design) มีการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง (Nonequivalent Pretest and Posttest Control Group Design) (Greswell 2003: 169) เพื่อตอบคำถามการวิจัยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอนดังนี้

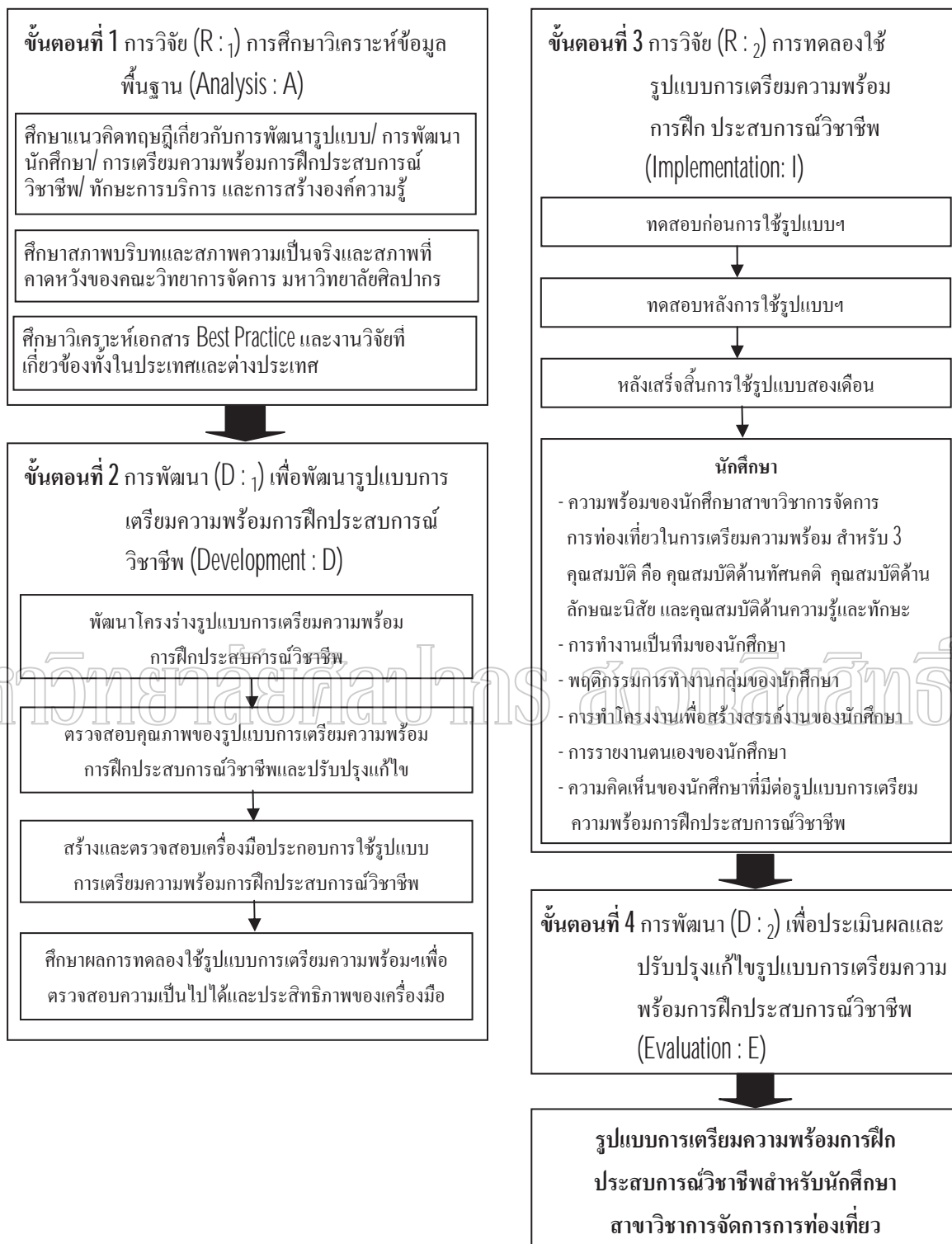
ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research : R) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis : A)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา (Development : D) เพื่อพัฒนา รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Design and Development : D)

ขั้นตอนที่ 3 การวิจัย (Research : R) เพื่อทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Implementation : I)

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development : D) เพื่อประเมินและปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Evaluation : E)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนา รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สรุปกรอบการดำเนินการวิจัยดังแสดงในแผนภาพที่ 11



แผนภาพที่ 11 ขั้นตอนดำเนินการวิจัยการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

จากแผนภาพที่ 11 แสดงขั้นตอนการวิจัยและการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว ซึ่งมีรายละเอียดการ ดำเนินการวิจัย ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research : R) การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis : A)

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

#### วิธีดำเนินการ

1. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลพื้นฐานเชิงนโยบายการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ
2. ศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนารูปแบบและการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. ศึกษาวิเคราะห์หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
4. ศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
5. ศึกษาวิเคราะห์บริบทและสภาพที่เป็นจริง และสภาพที่คาดหวังของคณะวิทยาการจัดการ ในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความต้องการในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวครั้งนี้ มี ดังนี้

1. แบบวิเคราะห์เอกสารที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 1 ฉบับ



3. การสนทนากลุ่ม ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน และผู้ประกอบการเกี่ยวกับความต้องการในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

#### แบบวิเคราะห์เอกสาร

แบบวิเคราะห์เอกสารที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1. ศึกษาเอกสารการสร้างแบบวิเคราะห์เอกสารที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2. สร้างแบบวิเคราะห์เอกสารที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยข้อมูลที่ศึกษารอบคลุมเกี่ยวกับเอกสารตำรา แนวคิด ทฤษฎี และแนวคิดการพัฒนานักศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบ และการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

3. นำแบบวิเคราะห์เอกสารที่ใช้ศึกษาไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา ภาษา และการวัดประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวิเคราะห์เอกสาร (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณา คือ

เห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1

ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0

เห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

การวิเคราะห์ข้อมูลความเหมาะสมสอดคล้องของแบบวิเคราะห์เอกสารที่ใช้ศึกษาความต้องการโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) คำนวณค่าตามสูตร (Rowinelli and Hambleton 1977) ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านนำมาแปลงเป็นคะแนน จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากนั้นนำคะแนนประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่าตั้งแต่ 0.60 - 1.00 ถือว่า หลักการ แนวทาง และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับคุณสมบัติ 3 ด้าน คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ และแนวทางในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สามารถนำมากำหนดได้ ดังนั้นจากผลการประเมินความสอดคล้องได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง อยู่ระหว่าง 0.91 - 1.00 ซึ่งแสดงว่า หลักการ แนวทาง และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ 3 คุณสมบัติ คือคุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ และแนวทางในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีความสอดคล้องกัน และปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับรายละเอียดของคำถามให้มีความชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ

4. นำแบบวิเคราะห์เอกสารที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปวิเคราะห์เอกสาร

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์อาจารย์ นักศึกษา และผู้ประกอบการในการพัฒนารูปแบบและการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารการสร้างแบบสัมภาษณ์อาจารย์ นักศึกษา และผู้ประกอบการในการพัฒนารูปแบบและการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

2. สร้างแบบสัมภาษณ์อาจารย์ นักศึกษา และผู้ประกอบการในการพัฒนารูปแบบและการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

3. นำแบบสัมภาษณ์อาจารย์ นักศึกษา และผู้ประกอบการในการพัฒนารูปแบบและการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่สร้างขึ้นนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เกี่ยวกับเนื้อหา ภาษา และการวัดประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความ

สอดคล้องของแบบวิเคราะห์เอกสาร (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า 1.00 ทุกข้อ และปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับรายละเอียดของคำถามให้มีความชัดเจน ใช้ภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ

4. นำแบบสัมภาษณ์อาจารย์ นักศึกษา และผู้ประกอบการ เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบและการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปสัมภาษณ์อาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และโรงแรมและที่พัก จำนวน 9 ท่าน นักศึกษาปัจจุบัน บัณฑิต จำนวน 10 ท่าน และผู้ประกอบการในเขตอำเภอชะอำ หัวหิน จำนวน 15 ท่าน

จากขั้นตอนการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ผู้วิจัยสรุปการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research : R) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis : A) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research : R) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis : A)

ขั้นตอนที่	วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/วิเคราะห์ข้อมูล
1. การวิจัย (Research: R) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis: A)	1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเชิงนโยบายแผนการศึกษาแห่งชาติ 2. เพื่อวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนา รูปแบบและการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3. เพื่อวิเคราะห์หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการ	ศึกษาเอกสาร  ศึกษาเอกสาร  ศึกษาเอกสาร	-นโยบายการศึกษา -แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ  -เอกสาร ตำรา ทฤษฎีการพัฒนา นักศึกษาและพัฒนารูปแบบ การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  -หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว พ.ศ.	แบบวิเคราะห์เอกสาร/ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)  แบบวิเคราะห์เอกสาร/ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)  แบบวิเคราะห์เอกสาร/ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

ขั้นตอนที่	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/วิเคราะห์ข้อมูล
	จัดการการ ท่องเที่ยว		2549 -เอกสาร ตำรา แนวคิด	แบบวิเคราะห์ เอกสาร/ การ วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
	4. เพื่อวิเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับการ พัฒนารูปแบบ การเตรียม ความพร้อมการ ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ 5. เพื่อวิเคราะห์ บริบทและสภาพ ที่เป็นจริง และ สภาพที่คาดหวัง ของคณะ วิทยาการจัดการ ในการพัฒนา รูปแบบการ เตรียมความ พร้อมการ ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับ นักศึกษาสาขา วิทยาการจัดการ การท่องเที่ยว	ศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม	ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนารูปแบบการ เตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ อาจารย์ผู้สอน/ นักศึกษา ปัจจุบัน/ บัณฑิต และ ผู้ประกอบการ	แบบสัมภาษณ์/ การสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา (Development : D) การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Design and Develop : D)

**วัตถุประสงค์** เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

### วิธีการดำเนินการ

การดำเนินพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ  
นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีรายละเอียด ดังนี้

1. พัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา  
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
2. พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบ  
ประเมินการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาการ (ด้านความรู้ ความเข้าใจ) สำหรับ 3  
คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และ  
ทักษะ แบบประเมินการทำงานเป็นทีม แบบสังเกตพฤติกรรม แบบรายงานตนเอง และ  
แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการเตรียม  
ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ครั้งนี้มีดังนี้

1. รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา  
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบประเมิน  
ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (ด้านความรู้ ความเข้าใจ) สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่  
คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ แบบ  
ประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม แบบสังเกตพฤติกรรม แบบรายงานตนเอง และแบบสัมภาษณ์  
ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อม  
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ  
นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ในการวิจัยครั้งนี้พัฒนาขึ้น โดยมีขั้นตอนในการ  
ดำเนินการดังนี้

1.1 นำข้อมูลพื้นฐานที่ได้ศึกษาวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1 มาสังเคราะห์รูปแบบการ  
เตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

1.2 ระบุเป้าหมายและผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของรูปแบบการเตรียมความพร้อม  
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ชัดเจน

1.3 นำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ  
นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่สร้างขึ้นนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และ  
อาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 7 ท่าน ด้านรูปแบบการเตรียมความ  
พร้อม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนี  
ความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่าระหว่าง 0.84 - 1.00 และ  
ปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดของภาษาเกี่ยวกับ หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการเตรียมความ  
พร้อม สาระความรู้การเตรียมความพร้อม ถึงสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้

## 2. การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 2.1 แผนการจัดการเรียนรู้

แผนการจัดการเรียนรู้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 5 แผนๆ ละ 3 ชั่วโมง  
ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึง  
ประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง ขอบเขตและลักษณะการ  
ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร การ  
พัฒนาบุคลิกและจิตวิทยาบริการ แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง ความคิดสร้างสรรค์กับการสร้าง  
และการพัฒนาทีมงาน และแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง โครงสร้างและลักษณะงานของธุรกิจ  
ให้บริการ แต่ละแผนการจัดการเรียนรู้ประกอบด้วย หัวเรื่อง กำหนดเวลาเรียน เนื้อหาสาระสำคัญ  
จุดประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม สื่อและอุปกรณ์การเรียน และการวัดประเมินผล พัฒนาขึ้น  
โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

2. ศึกษาจุดประสงค์ คำอธิบายรายวิชา ฝึกงาน 1, 2 และ 3 และ Best Practice สถาบันที่มีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการท่งเที่ยว พ.ศ. 2552

3. วิเคราะห์เนื้อหาและจุดประสงค์ เพื่อเขียนจุดประสงค์ในการเรียนรู้ ได้แก่ แนวคิด หลักการ กระบวนการ การฝึกปฏิบัติ

4. จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่งเที่ยว

5. นำแผนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่งเที่ยว ที่สร้างขึ้นนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ด้านเนื้อหา ภาษา และการวัดประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า 0.92 -1.00 และปรับปรุงเกี่ยวกับรายละเอียดของลำดับขั้นตอนกระบวนการ ภาษาให้สอดคล้องกับรูปแบบการเตรียมความพร้อมที่พัฒนาขึ้น

6. นำแผนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่งเที่ยว จำนวน 1 แผน เรื่องทักษะการทำงานเป็นทีม ไปศึกษานำร่อง (Pilot Study) กับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่งเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปปรับปรุงแผนการจัดการเรียนรู้ เกี่ยวกับกระบวนการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระ เวลา

7. หาประสิทธิภาพแผนการจัดการเรียนรู้ ( $E_1/E_2$ ) แบบกลุ่มใหญ่ (Filed Tryout) โดยใช้เกณฑ์ 80/80 ไปทดลองกับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาอุตสาหกรรมการท่งเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 30 คน ได้ค่าประสิทธิภาพ  $E_1$  เท่ากับ 85.93 และ  $E_2$  เท่ากับ 89.07แล้วปรับปรุงแก้ไข

## 2.2 แบบประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

เป็นแบบประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ใช้ทดสอบก่อนเรียน หลังเรียน และติดตามผลหลังการทดลองสองเดือน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับการปฏิบัติมากที่สุด ระดับการปฏิบัติมาก ระดับการปฏิบัติปานกลาง ระดับการปฏิบัติน้อย และระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด มีขั้นตอนการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล



2. ศึกษากรอบความคิดเกี่ยวกับความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพซึ่งครอบคลุม สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ

3. สร้างแบบประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแบบมาตราส่วน 5 ระดับ ให้ครอบคลุม คุณสมบัติ 3 ด้าน คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ และกำหนดเกณฑ์การประเมินความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ทั้งฉบับ มีคะแนนเต็มเท่ากับ 105 คะแนน มีเกณฑ์ระดับความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดังนี้

0 - 52.50 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับต่ำ

52.51 - 78.75 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

78.76 - 105 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับสูง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักวิชาศิลปกรรม

3.1 ผู้วิจัย ได้แบ่งการกำหนดเกณฑ์การประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แต่ละคุณสมบัติ ดังนี้

3.1.1 คุณสมบัติด้านทัศนคติ จำนวน 4 ข้อ คะแนนเต็ม เท่ากับ 25 คะแนน มีเกณฑ์ดังนี้

0 - 12.50 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับคุณสมบัติด้านทัศนคติอยู่ในระดับต่ำ

12.51 - 18.75 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับคุณสมบัติด้านทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

18.76 - 25 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับคุณสมบัติด้านทัศนคติอยู่ในระดับสูง

3.1.2 คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย จำนวน 12 ข้อ คะแนนเต็ม เท่ากับ 55 คะแนน ดังนี้

- 0 - 27.50 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยอยู่  
ในระดับต่ำ
- 27.51 - 41.25 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยอยู่  
ในระดับปานกลาง
- 41.26 - 50 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยอยู่  
ในระดับสูง

3.1.3 คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ จำนวน 5 ข้อ คะแนนเต็ม  
เท่ากับ 25 คะแนน ดังนี้

- 0 - 12.50 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ  
อยู่ในระดับต่ำ
- 12.51 - 18.75 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ  
อยู่ในระดับปานกลาง
- 18.76 - 25 หมายถึง นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ  
อยู่ในระดับสูง

4. นำแบบประเมินความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์  
วิชาชีพ ที่สร้างขึ้นนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ด้านเนื้อหา ภาษา และวัดประเมิณผล เพื่อ  
ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความ  
สอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า 0.92 -1.00 และปรับปรุงเกี่ยวกับข้อ  
คำถามโดยให้เรียงลำดับ

5. นำแบบทดสอบความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ได้  
ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วนำไปทดลองกับ  
นักศึกษสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 (Tryout) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน  
เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

6. นำแบบทดสอบไปใช้ทดสอบกับกลุ่มทดลองเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 2 กลุ่ม ๆ ละ 18 คน รวม 36 คน

### 2.3 แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม

เป็นแบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม ในกิจกรรม เนื้อหาสาระ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม 2) ด้านทัศนคติในการทำงานเป็นทีม 3) ด้านกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม และ 4) ด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม ใช้ทดสอบก่อนเรียน หลังเรียน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ระดับการปฏิบัติมากที่สุด ระดับการปฏิบัติมาก ระดับการปฏิบัติปานกลาง ระดับการปฏิบัติน้อย และระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด มีขั้นตอนการสร้างดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล

2. ศึกษากรอบความคิดเกี่ยวกับทักษะการทำงานเป็นทีม ซึ่งครอบคลุมกิจกรรม เนื้อหาสาระ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม 2) ด้านทัศนคติในการทำงานเป็นทีม 3) ด้านกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม และ 4) ด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม

3. สร้างแบบประเมินความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม แบบมาตราส่วน 5 ระดับ ให้ครอบคลุม กิจกรรม เนื้อหาสาระ 4 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ด้านทัศนคติในการทำงานเป็นทีม ด้านกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม และด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม และกำหนดเกณฑ์การประเมินความรู้ความเข้าใจในทักษะการทำงานเป็นทีม ทั้งฉบับ มีคะแนนเต็มเท่ากับ 355 คะแนน มีเกณฑ์ระดับความรู้ความเข้าใจในทักษะการทำงานเป็นทีม ดังนี้

0 - 177.59	หมายถึง	นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในทักษะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำ
177.51 - 266.25	หมายถึง	นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในทักษะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง
266.26 - 355	หมายถึง	นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในทักษะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง

3.1 ผู้วิจัย ได้แบ่งการกำหนดเกณฑ์การประเมินทักษะการทำงานเป็นทีมแต่ละด้าน ดังนี้

3.1.1 ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม จำนวน 21 ข้อ  
คะแนนเต็มเท่ากับ 105 คะแนน มีเกณฑ์ดังนี้

0 – 52.50	หมายถึง	นักศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำ
52.51 – 78.75	หมายถึง	นักศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง
78.76 – 105	หมายถึง	นักศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง

3.1.2 ด้านทัศนคติในการทำงานเป็นทีม จำนวน 10 ข้อ คะแนนเต็มเท่ากับ 50 คะแนน มีเกณฑ์ดังนี้

0 – 25	หมายถึง	นักศึกษาที่มีทัศนคติในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำ
25.01 – 37.50	หมายถึง	นักศึกษาที่มีทัศนคติในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง
37.51 – 50.00	หมายถึง	นักศึกษาที่มีทัศนคติในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง

3.1.3 ด้านกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม จำนวน 20 ข้อ  
คะแนนเต็มเท่ากับ 100 คะแนน มีเกณฑ์ดังนี้

0 – 50	หมายถึง	นักศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำ
50.01 – 75	หมายถึง	นักศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง
75.01 – 100	หมายถึง	นักศึกษาที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีมอยู่ในระดับสูง

3.1.4 ด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม จำนวน 20 ข้อ  
คะแนนเต็มเท่ากับ 100 คะแนน มีเกณฑ์ดังนี้

0 – 50	หมายถึง	นักศึกษาที่มีความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำ
50.01 – 75	หมายถึง	นักศึกษาที่มีความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง
75.01 – 100	หมายถึง	นักศึกษาที่มีความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง

4. นำแบบประเมินความรู้ความเข้าใจในทักษะการทำงานเป็นทีมที่สร้างขึ้น  
ไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ด้านเนื้อหา ภาษา และวัดประเมิผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง

ของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า 0.94 -1.00 และปรับปรุงเกี่ยวกับข้อคำถามโดยให้เรียงลำดับ

5. นำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในทักษะการทำงานเป็นทีม ที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วนำไปทดลองกับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 (Tryout) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

6. นำแบบทดสอบไปใช้ทดสอบกับกลุ่มทดลองเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 18 คน

## 2.4 แบบสังเกตพฤติกรรม

เป็นแบบสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงานกลุ่มการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวในและนอกห้องเรียน สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ โดยสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงานกลุ่ม 3 ด้าน 1) กระบวนการทำงาน 2) การปฏิบัติงาน 3) ผลผลิตของงาน จำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาตำราเอกสาร ที่เกี่ยวกับการสร้างแบบสังเกตพฤติกรรม
2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบสังเกตพฤติกรรม
3. สร้างแบบสังเกตพฤติกรรมในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

3.1 เกณฑ์ในการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับคะแนน 2 บันทึกเมื่อนักศึกษาได้แสดงความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยตนเอง

2. ระดับคะแนน 1 บันทึกเมื่อนักศึกษาได้แสดงความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยอาจารย์และเพื่อนๆ

3. ระดับคะแนน 0 บันทึกเมื่อนักศึกษาไม่แสดงความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หรือปฏิเสธที่จะทำ

3.2 เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. คะแนน 8 – 10 พฤติกรรม เท่ากับ ระดับดี

2. คะแนน 5 – 7 พฤติกรรม เท่ากับ ระดับปานกลาง

3. คะแนน 1 – 4 พฤติกรรม เท่ากับ ระดับควรปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสังเกตพฤติกรรม ที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ด้านเนื้อหา ภาษา และวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า 1.00 ทุกข้อ และปรับปรุงรายละเอียดของเกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับข้อคำถามโดยให้เรียงลำดับ

5. นำแบบสังเกตพฤติกรรม ไปสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติงานกลุ่มของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวทั้งในและนอกห้องเรียน จำนวน 18 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

## 2.5 แบบรายงานตนเอง

เป็นแบบรายงานตนเองของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยผู้วิจัยวิเคราะห์สาระใน 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่นักศึกษาได้รับในห้องเรียน และประเด็นที่นักศึกษาได้รับนอกห้องเรียน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) ด้านทัศนคติที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ 3) ทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับจากรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

จำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ในการสร้างแบบรายงานตนเองในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินตนเอง

2. สร้างแบบรายงานตนเองในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สาระในการรายงานตนเอง 2 ประเด็น คือ ประเด็นที่นักศึกษาได้รับในห้องเรียน และประเด็นที่นักศึกษาได้รับนอกห้องเรียน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ความเข้าใจของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) ด้านทัศนคติที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ 3) ทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับจากรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีลักษณะเป็นข้อคำถามชนิดถูกผิด ถ้าตอบถูกได้ 1 คะแนน ถ้าไม่ตอบหรือตอบผิด ได้ 0 คะแนน จำนวน 26 ข้อ

3. นำแบบรายงานตน ที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ด้านเนื้อหา ภาษา และวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า 1.00 ทุกข้อ และปรับปรุงรายละเอียดของเกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับข้อคำถามโดยให้เรียงลำดับ

4. นำแบบรายงานตนเอง ไปให้นักศึกษาประเมินตนเองในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวทั้งในและนอกห้องเรียน จำนวน 18 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

## 2.6 แบบประเมินโครงงาน

เป็นแบบประเมินโครงงานของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่มีลักษณะเป็นเกณฑ์การให้คะแนน (Scoring Rubric) 3 ระดับ เป็นการประเมินความเป็นไปได้ของโครงงาน 3 ด้าน 1) ด้านกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) กระบวนการของโครงการ และ 3) ความสามารถของนักศึกษาในการประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ จำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวกับการสร้างแบบประเมินโครงงานของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างแบบประเมินโครงงานของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

3. สร้างแบบประเมินโครงงานของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับการให้ความหมายของค่าที่วัดได้ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.50 – 3.00 หมายถึง โครงงานระดับดี

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง โครงงานระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง โครงงานระดับพอใช้

4. นำแบบประเมินโครงงาน ที่สร้างนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ด้านเนื้อหา ภาษา และการวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า 1.00 ทุกข้อ และปรับปรุงรายละเอียดของเกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับข้อคำถามโดยให้เรียงลำดับ

5. นำแบบประเมินโครงงานไปประเมินโครงงานของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว



## 2.7 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

เป็นแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ก่อนและหลังการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 1 ฉบับ มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา ในการสร้างแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. สร้างแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. นำแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่สร้างขึ้นนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน เกี่ยวกับเนื้อหา ภาษา และการวัดประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ภาษาที่ใช้ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ได้ค่า 1.00 ทุกข้อ และปรับปรุงรายละเอียดของเกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับข้อคำถามให้มีความชัดเจนสามารถสื่อความได้ง่าย
4. นำแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปสัมภาษณ์นักศึกษาที่เป็นตัวอย่างในการเตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 18 คน

จากการดำเนินการการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสรุปการดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา (Development : D) เพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Design and Development : D) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สรุปขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา (Development : D) เพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Design and Development : D)

ขั้นตอนที่	วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/วิเคราะห์ข้อมูล
2. การพัฒนา (Development:D) เพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Design and Development : D)	<p>1. เพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</p> <p>1.1 สังเคราะห์รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว</p> <p>1.2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)</p> <p>2. เพื่อพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้, แบบประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ, แบบสังเกตพฤติกรรม, แบบรายงานตนเอง, แบบประเมินโครงงาน, แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น</p> <p>2.1 ศึกษาเอกสารต่าง ๆ</p>	<p>สังเคราะห์</p> <p>สอบถาม</p> <p>สังเคราะห์</p>	<p>เอกสาร</p> <p>ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน</p> <p>เอกสาร</p>	<p>การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)</p> <p>แบบประเมินความสอดคล้อง/ ค่าดัชนีความสอดคล้อง และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)</p> <p>การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)</p>

## ตารางที่ 4 (ต่อ)

ขั้นตอนที่	วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/วิเคราะห์ข้อมูล
	2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	สร้าง	เครื่องมือต่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
	2.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)	สอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน	แบบประเมิน/ค่าดัชนีความสอดคล้องและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
	2.4 การหาประสิทธิภาพและคุณภาพเครื่องมือ	ทดสอบ	นักศึกษา ระดับสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 18 คน	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล/ค่าร้อยละ/ค่า E <sub>1</sub> /E <sub>2</sub> ตามเกณฑ์ 80/80

### ขั้นตอนที่ 3 การวิจัย (Research : R) เป็นการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Implement : I)

#### วัตถุประสงค์

เพื่อทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

#### วิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการมีดังนี้

#### 1. กำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** คือ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 ที่ผู้วิจัยนำ แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะมาทดสอบ ผลการประเมิน พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวบางส่วนที่มีผลการประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ต่ำกว่าเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่กำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของอาจารย์ด้านการท่องเที่ยวที่ระดับ 3.50 ผู้วิจัยได้ให้นักศึกษาที่ผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์ อาสาสมัครเข้ารับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทดลอง คือ กลุ่มที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้น จำนวน 18 คน และกลุ่มควบคุม คือ กลุ่มที่ได้รับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแบบปกติของสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 18 คน และมีจำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างที่สูญหาย (Experimental mortality) ในระหว่างการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจำนวนกลุ่มละ 2 คน จากที่เตรียมไว้เดิมกลุ่มละ 20 คน เนื่องมาจากนักศึกษาไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการเตรียมความพร้อมได้ครบตามแผนที่กำหนดไว้

## 2. แบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบแผนการทดลอง แบบทดสอบก่อน-หลังการทดลอง (Nonequivalent Pretest and Posttest Control-Group Design) (John W. Creswell 2003 : 169) มีรูปแบบดังนี้

นักศึกษา แบบ Nonequivalent Pretest and Posttest Control-Group Design (John W. Creswell 2003 : 169)

ตารางที่ 5 แบบแผนการทดลอง แบบทดสอบก่อน-หลังการทดลอง  
Nonequivalent Pretest and Posttest Control-Group Design

กลุ่ม	ทดสอบก่อน	ให้สิ่งทดลอง	ทดสอบหลัง
A	$O_1$	X	$O_2$
B	$O_1$		$O_2$

สัญลักษณ์ที่ใช้

- Group A แทน กลุ่มทดลองที่ได้รับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- Group B แทน กลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- $O_1$  แทน คะแนนเฉลี่ยของทักษะการบริการสำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะก่อนการทดลอง
- $O_2$  แทน คะแนนเฉลี่ยของทักษะการบริการสำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะหลังการทดลอง
- X แทน การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

## 3. ขั้นตอนการดำเนินการทดลอง

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (EDCATOP<sub>ppp</sub> Model) ที่สร้างขึ้นไว้กับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 ภาคปลายปีการศึกษา 2552 จำนวน 18 คน ที่เป็นกลุ่ม

ทดลอง และรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ ให้กับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการ ชั้นปีที่ 2 ภาคปลายปีการศึกษา 2552 ที่เป็นกลุ่มควบคุม จำนวน 18 คน โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ และชี้แจงรายละเอียดกับอาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในการใช้วิจัยในครั้งนี้

2. ผู้วิจัยนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โดยการจัดกิจกรรม เนื้อหา ในการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์ ในภาคการศึกษาปลาย ปีการศึกษา 2552 ตั้งแต่วันที่ 18 ธันวาคม 2552 ถึง 1 มีนาคม 2553 รวมเวลา 16 สัปดาห์ แบ่งเป็นในและห้องเรียน ดังนี้

### 2.1 ในห้องเรียน

สัปดาห์ที่ 1 - 5 เป็นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพใน ชั่วโมงฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สัปดาห์ละ 3 คาบๆละ 50 นาที ตามแผนการจัดการเรียนรู้ 5 แผน ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึง ประสงค์ในการปฏิบัติงาน แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานใน สถานประกอบการ แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร การพัฒนาบุคลิก และจิตวิทยบริการ แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง ความคิดสร้างสรรค์กับการสร้างและการพัฒนา ทีมงาน และแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง โครงสร้างและลักษณะงานของธุรกิจให้บริการ โดย อาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และวิทยากรพิเศษที่เชี่ยวชาญด้านปฏิบัติงานบริการ ดำเนินการเตรียมความพร้อมกับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มทดลอง อาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และดำเนินการทำโครงการพัฒนาด้านบุคลิกภาพของ จอนท์โรเบิร์ตเพาเวอร์ บริษัท บีเอสซี เป็นผู้ดำเนินการเตรียมความพร้อมกับนักศึกษาสาขาวิชาการ จัดการการท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มควบคุม

### 2.2 นอกห้องเรียน

สัปดาห์ที่ 7 - 14 ออกศึกษางาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติ พร้อมทั้ง ดำเนินการทำโครงการที่สร้างสรรค์และพัฒนาให้กับสถานประกอบการ สถานที่ท่องเที่ยว และ สถานบริการการท่องเที่ยวในเขตอำเภอชะอำ และอำเภอหัวหินที่ผู้วิจัยได้ประสานไว้แล้วใน เบื้องต้น จำนวน 8 สัปดาห์ กับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่เป็นกลุ่มทดลอง โดย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการนิเทศนักศึกษาออกศึกษางาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติงานบริการด้วยตัวของ  
ผู้วิจัยเอง

ทั้งนี้ ก่อนทำการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้วิจัยได้ชี้แจงหลักการ เหตุผล และประโยชน์ ของการวิจัยให้กับนักศึกษาที่เห็นกลุ่ม  
ทดลอง พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจให้กับนักศึกษาเกี่ยวกับแผนการจัดการเรียนรู้ทั้งในและนอก  
ห้องเรียน วิธีการเตรียมความพร้อม ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม เพื่อให้ผลการใช้รูปแบบการ  
เตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกิดประโยชน์สูงสุด

3. นำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปทดสอบนักศึกษาก่อนการเตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และรูปแบบการสอนแบบ  
ปกติ

4. ดำเนินการทดลองรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่เป็นกลุ่มทดลอง และดำเนินการใช้รูปแบบการ  
เตรียมความพร้อมแบบปกติ กับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่เป็นกลุ่มควบคุม โดย  
ใช้เวลาการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 15 สัปดาห์ ละ 3 ชั่วโมง รวม  
เป็น 45 คาบ โดยไม่นับวันทดสอบ

5. ให้นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม  
ดำเนินการจัดทำโครงงานเพื่อสร้างสรรค์พัฒนาองค์กรเป็นกลุ่ม โดยผู้วิจัยกำหนดขอบเขต แนวทาง  
ในการสร้างสรรค์และพัฒนาองค์กร และนำเสนอในวันทดสอบสัปดาห์ที่ 16 และนำมาวิพากษ์  
ประเมินเพื่อเปรียบเทียบทักษะในการปฏิบัติงานในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์  
วิชาชีพตามรูปแบบการเตรียมความพร้อม

6. นำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย  
และคุณสมบัติความรู้และทักษะ เวลา 40 นาที ทดสอบนักศึกษาลงเตรียมความพร้อม และติดตาม  
ผลสองเดือน ด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา  
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และนำเสนอสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาที่มีต่อ  
รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสัมภาษณ์นักศึกษากลุ่มทดลอง

ในขั้นตอนที่ 3 การวิจัย (Research : R) การทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อม  
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ  
การท่องเที่ยว (Implement : I) ผู้วิจัยได้สรุปรายละเอียดดังตารางที่ 6



ตารางที่ 6 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ขั้นตอนที่ 3 การวิจัย (Research : R) เพื่อทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Implement : I)

ขั้นตอนที่	วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/ การวิเคราะห์ข้อมูล
3. การวิจัย (Research : R) การทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Implement : I)	เพื่อทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว	1.ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากรถึงคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทดลอง 2.ผู้วิจัยทำความเข้าใจในหลักการเหตุผลและประโยชน์ของการวิจัยให้กับนักศึกษา และทำความเข้าใจกับนักศึกษาเกี่ยวกับแผนการจัดการเรียนรู้ และขั้นตอนกิจกรรมในและนอกห้องเรียน เพื่อให้ผลการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมเกิดประโยชน์สูงสุด 3.นำแบบ ทดสอบความรู้ความเข้าใจการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เวลา 40 นาที เพื่อทดสอบก่อนเตรียมความพร้อม	1. นักศึกษา สาขาวิชา การจัดการ การท่องเที่ยว ชั้นปี ที่ 2 จำนวน 36 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 18 คนและกลุ่มควบคุม 18 คน	รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล/ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## ตารางที่ 6 (ต่อ)

ขั้นตอนที่	วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/ การวิเคราะห์ข้อมูล
		<p>4. ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</p> <p>5. นำแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในความพร้อม 3 คุณสมบัติคือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ 40 นาที หลังการเตรียมความพร้อม และติดตามผลสองเดือนและสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</p> <p>6. ประเมินโครงการในการสร้างสรรค์และพัฒนาองค์กรของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว</p>		

## ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development : D) เพื่อประเมินผลรูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Evaluation : E)

### วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินผลรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และการปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวเป็นฉบับสมบูรณ์

### วิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการมีดังนี้

1. สัมภาษณ์อาจารย์และนักศึกษาตามความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. ปรับแก้ไขรายละเอียดของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบ การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยว โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ในขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development : D) เพื่อประเมินผลรูปแบบการเตรียม ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Evaluation : E) ผู้วิจัยได้สรุปรายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สรุปการประเมินผลรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ  
นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Evaluation : E)

ขั้นตอนที่	วัตถุประสงค์	วิธีการ	กลุ่มเป้าหมาย	เครื่องมือ/ การวิเคราะห์ข้อมูล
4. การพัฒนา (Development : D) เพื่อประเมินผลรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Evaluation : E)	1. เพื่อสัมภาษณ์ ความคิดเห็นของ อาจารย์และ นักศึกษาที่มีต่อ รูปแบบการเตรียม ความพร้อมการ ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับ นักศึกษาสาขา วิชาการจัดการ การท่องเที่ยว	สัมภาษณ์	นักศึกษาสาขาวิชา การจัดการการ ท่องเที่ยว จำนวน 18 คน คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาคปลายปีการศึกษา 2552	ค่าเฉลี่ย, ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน, แบบสัมภาษณ์/ และการวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis)
	2. เพื่อปรับปรุง รูปแบบการ เตรียมความ พร้อมการฝึก ประสบการณ์ วิชาชีพสำหรับ นักศึกษาสาขา วิชาการจัดการ การท่องเที่ยว	ตรวจสอบ พิจารณาใน รายละเอียดใน องค์ประกอบของ รูปแบบการ เตรียมความ พร้อมการฝึก ประสบการณ์ วิชาชีพ	ตรวจสอบ พิจารณาใน รายละเอียดใน องค์ประกอบของ รูปแบบการ เตรียมความ พร้อมการฝึก ประสบการณ์ วิชาชีพ	รูปแบบการเตรียม ความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยว

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากวิธีดำเนินการวิจัย 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิจัย (Research : R) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis : A)

ตอนที่ 2 การพัฒนา (Development : D) เพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Design and Development : D)

ตอนที่ 3 การวิจัย (Research : R) เพื่อทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Implementation: I)

ตอนที่ 4 การพัฒนา (Development : D) เพื่อประเมินผลรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Evaluation : E)

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิจัย (Research : R) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis : A)

การเสนอผลการศึกษวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนา รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ดำเนินการแบ่งเป็นข้อย่อย ดังนี้

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลเอกสารและบุคคล

1.2 ผลการวิเคราะห์ระบบสนับสนุนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

ผลการดำเนินงานในแต่ละข้อย่อยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลเอกสารและบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลเอกสาร

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลเอกสาร ประกอบด้วย หลักการ และแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนรู้นักศึกษา

ระดับ อุดมศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้วิจัยทำการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ให้ผลดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับการเรียนรู้วัยรุ่นตอนปลายหรือวัยผู้ใหญ่ตอนต้น (อายุ 17 - 20 ปี) (ศรีเรือน แก้วกังวาน 2549 : 329 - 334) พบว่า วัยรุ่นตอนปลายอายุระหว่าง 12-18 ปี พัฒนาการของเด็กวัยนี้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และหลายด้านพร้อมๆ กัน ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม วัยนี้ต้องปรับตัวอย่างมาก เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข และพัฒนาตนเองเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี มีวิชาชีพเหมาะสมกับตนพร้อมที่จะดำเนินชีวิตต่อไปได้อย่างปลอดภัย การจัดการเรียนรู้ในวัยนี้ ผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต้องเข้าใจจิตวิทยาวัยรุ่น ลักษณะพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสม ซึ่งวัยนี้เมื่อเรียนรู้ไปอย่างไรแล้ว มักจะเกิดพฤติกรรมติดตัวจนกลายเป็นนิสัย และบุคลิกภาพซึ่งจะเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ยากในภายหลัง วัยนี้จึงต้องมีการเรียนรู้อย่างถูกต้อง

ดังนั้นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ของวัยรุ่นตอนปลายนี้ พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เป็นกลุ่มวัยรุ่นกลุ่มเดียวกันที่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม วัยนี้มีความพร้อมในการเรียนรู้เกิดจากการพัฒนาเป็นบุคลิกภาพ การพัฒนาด้านร่างกายจะเติบโตรวดเร็ว เด็กผู้หญิงจะเจริญเติบโตเร็วกว่าเด็กผู้ชาย มีการเปลี่ยนแปลงจากฮอร์โมนการเจริญเติบโตภายในและภายนอกในร่างกายรวดเร็ว วัยนี้สติปัญญาจะพัฒนาสูงขึ้น สามารถเข้าใจเหตุการณ์ ความเป็นไปได้ของสิ่งแวดล้อมได้ลึกซึ้ง มีความคิดเป็นของตนเอง เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเองได้มาก ต้องการที่จะยอมรับของผู้อื่น และต้องการให้คนอื่นมองเห็นคุณค่าของตนเอง พอใจกับความรูสึกต่อตนเองในด้านบวก มีการพิจารณาตนเองได้บ้าง แต่บางครั้งก็ยังเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง มีการควบคุมความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ได้มากขึ้น ต้องการเป็นอิสระอยากรู้ อยากเห็น อยากลอง อยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ชอบตื่นเต้น สนุกสนาน รู้จักมีมโนธรรม จริยธรรม รู้จักกาลเทศะ รู้จักผิดชอบชั่วดี และมีความคิดเป็นอุดมคติ วัยนี้ต้องการพัฒนาเพื่อหาความเป็นตัวของตัวเอง หรือเอกลักษณ์ (Identity) อารมณ์ในวัยนี้จะเปลี่ยนแปลงง่าย และการพัฒนาการด้านสังคม วัยนี้จะใช้เวลาส่วนมากอยู่กับเพื่อน เพื่อหาเอกลักษณ์ตนเอง แสวงหาการยอมรับจากผู้อื่น ฝึกทักษะสังคม และสนุกสนานกับสังคมเพื่อน ดังนั้น การเสริมสร้างทักษะการบริการให้กับนักศึกษาวัยนี้จำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติการเรียนรู้ ความต้องการพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม วัยนี้ชอบความเป็นอิสระในการเรียนรู้ เลียนแบบ กล่าวพูด กล่าวแสดงออก กล่าวถาม การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้กับกลุ่มเพื่อน ฝึกทักษะทางสังคม การเรียนเป็นกลุ่มจะเป็นบรรยากาศที่กระตุ้นให้ผู้เรียนกล้าถามกล้าตอบได้ดี ธรรมชาติการ

เรียนรู้ของเด็กรวยดังกล่าวจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำมาใช้จัดรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2. ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบ  
การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การศึกษาระดับสำคัญของทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่ม  
พฤติกรรมนิยม (Behaviorism) กลุ่มปัญญานิยม (Cognitive) แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์  
ของเดวิด คอลบ์ (David Kolb 1984) การเรียนรู้ด้วยตนเองของไวทสกี (Vygotsky 1986) การ  
เรียนรู้ตามสภาพจริงของทิสนา แคมมณี (ทิสนา แคมมณี 2550 : 133- 137) การพัฒนานักศึกษา  
(Chickering's Theory of Student Development 1993 : 168-169) สมรรถนะของนักศึกษา  
(Gagne 1992) ทฤษฎีการร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักศึกษา (Deustsch 1973 and Astin ; 1985)  
ทฤษฎีการสร้างองค์ความรู้ (Daine and Caine 1991 ; Driver and Bell 1986 ; Devries 1992 ; Hoy  
and Miskel 2001) แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการบริการ (Laurence Stevens 1979) การเรียนรู้โดยใช้  
ปัญหาเป็นหลัก (Gagne 1972 ; Barrows and Tamblyn 1980) แนวคิดการเรียนการสอนเชิงรุก  
(Southerland 1996 ; Bonwell and Eison 1991) และการประเมินความสามารถที่แท้จริง (Cradler  
1991 : Mc Tighe 1996) ได้สาระสำคัญ และหลักการ/ ขั้นตอนของรูปแบบการเตรียมความพร้อม  
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปผลวิเคราะห์เอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี ที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบการเตรียม  
ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการ  
ท่องเที่ยว

ทฤษฎี/แนวคิด	สาระสำคัญของแนวคิด /ทฤษฎี	หลักการ/ ขั้นตอนของรูปแบบการ เตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ
1. ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่ม พฤติกรรมนิยม (Behaviorism)	1. การเรียนรู้ หมายถึง ผลของการเปลี่ยนแปลง ความรู้หรือพฤติกรรม โดยเป็นพฤติกรรมที่ สามารถสังเกตได้หรือวัดได้ 2. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดจากการ ตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Stimulus-Response) การ เรียนรู้จึงเกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้า กับการตอบสนอง	การเรียนรู้ที่นักศึกษาแสดง พฤติกรรมที่สามารถสังเกตและวัด ได้ สามารถเชื่อมโยงความรู้และ การสะท้อนความรู้เดิมไปสู่ความรู้ ใหม่ได้ตามศักยภาพของแต่ละ บุคคล



## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ทฤษฎี/แนวคิด	สาระสำคัญของแนวคิด/ทฤษฎี	หลักการ/ ขั้นตอนของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
	3. การเรียนการสอนเน้นการเสริมแรง (Reinforcement) การฝึกและการสะท้อนกลับ โดยมีเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพของแต่ละบุคคล	
2. ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มปัญญานิยม (Cognitive)	1. การเรียนรู้เป็นกระบวนการทางสติปัญญาของมนุษย์ในการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ตนเอง 2. การเรียนรู้เป็นกระบวนการทางความคิดที่เกิดจากการสะสมข้อมูล การสร้างความหมาย ความสัมพันธ์ของข้อมูลและการดึงข้อมูลออกมาใช้ในการกระทำ และแก้ปัญหาต่างๆ	นักศึกษาสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจ และสามารถสร้างและดึงข้อมูลความรู้ไปใช้ในการฝึกปฏิบัติ ทักษะการทำงานด้านบริการเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
3. แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (David Kolb 1984) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Vygotsky 1986) การเรียนรู้ตามสภาพจริง (ทิตนา แจมมณี 2550)	1. การสร้างความรู้จากประสบการณ์เดิมที่เป็นรูปธรรมเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษานำประสบการณ์เดิมออกมาใช้ในการเรียนโดยวิธีการต่างๆ เช่น การสนทนากับนักศึกษา การให้นักศึกษาเล่าเรื่อง เล่าประสบการณ์ของนักศึกษา ครูสาธิตโดยไม่ต้องบรรยาย การดึงความรู้ของผู้เรียนเป็นการ 2. อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ภายในกลุ่มสมาชิก เช่น การวางแผนร่วมกัน การประชุมกลุ่ม 3 การสรุปหลักการ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ 4. การประยุกต์ความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริง	การจัดกิจกรรมการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จากประสบการณ์ จากการทำกิจกรรมนักศึกษาถูกกระตุ้นให้ทำกิจกรรมมีการเรียนรู้โดยอาศัยกระบวนการกลุ่ม การทำงานเป็นทีม
4. ทฤษฎีการพัฒนา นักศึกษาของซิกเคอริง (Chickering's and Komives 1996 : 168-169)	1. การพัฒนาความสามารถ (Developing Competence) ด้านสติปัญญา ด้านสังคมและการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยสามารถพัฒนาจากสมรรถภาพที่ต่ำไปสู่สมรรถภาพที่สูงได้	การพัฒนาความสามารถด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์สังคม การสื่อสาร การพึ่งตนเองและการพึ่งพาคนอื่น ความอดทน สร้างความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น มี

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ทฤษฎี/แนวคิด	สาระสำคัญของแนวคิด /ทฤษฎี	หลักการ/ ขั้นตอนของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
	7. การพัฒนาบูรณาการของชีวิต (Developing Integrity) เป็นการพัฒนาตนเองให้สามารถควบคุมพฤติกรรม มีความเชื่อในตนเอง ฟัง ฟังพอใจในตนเอง การยอมรับและเคารพความคิดของผู้อื่นมั่นคงในค่านิยมของตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น	
5. สมรรถนะของนักศึกษา (Gagne 1992)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทักษะทางสติปัญญา</li> <li>2. กลวิธีในการรับรู้</li> <li>3. ความเข้าใจในสารสนเทศ</li> <li>4. ทักษะปฏิบัติ (Motor Skill) คือ ความสามารถในการแสดงออกทางกาย ซึ่งแสดงว่าผู้ลงมือกระทำมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ ที่ได้แสดงออกนั้นสมรรถนะของนักศึกษา ได้แก่</li> <li>5. ทักษะคติ (Attitude) บางครั้งเรียกว่า จิตพิสัย (Affective domain) คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลมีปฏิกริยาในทางบวกหรือลบต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ</li> </ol>	<p>การพัฒนาสมรรถนะด้านสติปัญญาของนักศึกษาสามารถทำได้โดยการจัดวิธีการเรียนการสอนที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจในสาระของ เนื้อหาวิชา เช่น การบรรยาย โดยผู้สอน การอภิปราย การค้นคว้า และการศึกษาจากสภาพจริง เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ศึกษาและนำเสนอสาระ เนื้อหาวิชาที่ได้ศึกษาในชั้นเรียน</p>
6. ทฤษฎีการร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักศึกษา (Deutsch 1973 ; Astin 1985)	<p>การร่วมมือกระตุ้นให้เกิดพลังในการทำงาน บริการที่มีผู้รับผิดชอบหลากหลาย มีการแบ่งภาระความรับผิดชอบกัน ในระหว่างสมาชิกกลุ่ม ทำให้ได้เนื้องานมากขึ้น และได้งานที่มีคุณภาพสูงขึ้น การทำงานกลุ่มเอื้อให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ในระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง คือเพื่อนนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน อันจะนำไปสู่การเรียนรู้ด้านวิชาการ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดีหลายประการ ทั้งนี้ นักศึกษาที่ได้เข้ารับกิจกรรมมากจะได้รับการพัฒนามาก สำหรับนักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วม</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เน้นการเรียนรู้ที่ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้</li> <li>2. เน้นการเรียนรู้โดยการกระตุ้นให้นักศึกษาแต่ละคนมีความรับผิดชอบในภาระงานที่ได้รับมอบหมาย</li> <li>3. เน้นการจัดกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียน โดยเน้นให้นักศึกษาทำงานบริการและร่วมรับผิดชอบในกิจกรรม</li> </ol>

## ตารางที่ 8 (ต่อ)

ทฤษฎี/แนวคิด	สาระสำคัญของแนวคิด /ทฤษฎี	หลักการ/ ขั้นตอนของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
	กิจกรรมก็จะไม่ได้รับการพัฒนา หรือพัฒนาน้อย	
7. การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Gagne, 1972; Barrows and Tamblyn, 1980)	กระบวนการเรียนรู้ที่นักศึกษาใช้ปัญหาเป็นหลักในการแสดงหาความรู้ด้วยกลวิธีหาข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน โดยนักศึกษาจะต้องนำปัญหา มาเชื่อมโยงกับความรู้เดิม ความคิดเห็นที่มี เหตุผลและการแสวงหาความรู้ใหม่	การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของผู้สอน และวิธีการสอนให้นักศึกษารู้จักการแก้ปัญหา ผู้สอนตั้งปัญหาให้เหมาะสมกับวัยและความรู้ความสามารถเพื่อให้นักศึกษาจะได้แก้ปัญหานั้น
8. แนวคิดการเรียนการสอนเชิงรุก (Southerland 1996; Bonwell and Eison 1991)	การเรียนการสอนเชิงรุกในความหมายของการจัดการเรียนการสอนเป็นสภาพการเรียนรู้ที่นักศึกษาอยู่ในห้องเรียน นักศึกษามีอิสระในการเรียนและมีการควบคุมตัวเองอยู่ในระดับสูง อาจารย์ผู้สอนสามารถจัดกิจกรรมการเรียนได้โดยตรง กิจกรรมจะครอบคลุมกระบวนการแก้ปัญหา ความหมายเชิงลักษณะกิจกรรมของผู้เรียนเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่นักศึกษาแสวงหาข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำไปสู่การแปลความและถ่ายทอดโดยมีกระบวนการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินผล และเกิดผลสะท้อนกลับด้วย	รูปแบบการสอนเชิงรุก เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ตามสภาพจริง เป็นการเรียนการสอนที่กำหนดให้นักศึกษาพูดเกี่ยวกับสิ่งที่เขากำลังเรียน เขียนเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังเรียน เชื่อมโยงกับประสบการณ์ในอดีต และประยุกต์ใช้ได้จริงโดยการทำโครงการ หรือทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนได้
9. การประเมินความสามารถที่แท้จริง (Cradler 1991 ; Mc Tighe 1996)	การประเมินความสามารถที่แท้จริงเป็นการประเมินผลงาน โครงการหรือสิ่งที่ผู้เรียนได้แสดงความสามารถในการใช้ทักษะการคิด และใช้ความรู้เพื่อการแก้ปัญหา	มีการรวบรวมผลงานที่สะท้อนความสามารถและเอกลักษณ์ส่วนบุคคลของผู้เรียน ผลงานที่เกิดขึ้นจากการบูรณาการความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

จากตารางที่ 8 จากที่ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์เป็นองค์ประกอบต่างๆ ในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการการท่องเที่ยว สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ โดยการพัฒนานักศึกษาผู้วิจัยเชื่อว่า แนวคิด

ทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สามารถทำให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจแสดงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตและวัดได้ และเชื่อมโยงความรู้ใหม่ได้ตามศักยภาพของแต่ละบุคคล สามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจ และดึงข้อมูลความรู้ไปใช้ในการฝึกปฏิบัติการทำงานบริการ โดยเฉพาะใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ตลอดจนการจัดกิจกรรมในการเตรียมความพร้อมได้อย่างเหมาะสมกับวัยของนักศึกษา โดยอาศัยทักษะกระบวนการมีส่วนร่วม ทักษะกระบวนการกลุ่ม และทักษะการปฏิบัติ เพื่อให้นักศึกษาจะได้ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้อย่างมีความสุข รู้จักการปรับตัว การทำงานเป็นทีม และมีพัฒนาการทางด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์สังคม พึ่งพาตนเอง และผู้อื่นได้ ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความอดทน อดกลั้น เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและสังคม รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีการจัดกิจกรรมเนื้อหาสาระตามความต้องการของนักศึกษา ซึ่งการดำเนินการมีทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน ในห้องเรียนเน้นให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติให้มีรู้ความเข้าใจ สามารถเชื่อมโยงความรู้เดิมสู่ความรู้ใหม่ และสรุปเป็นความรู้ใหม่ไปใช้แก้ปัญหา นอกห้องเรียนได้ โดยนอกห้องเรียนตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมนี้เป็นการให้นักศึกษาออกไป ศึกษางาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติงานบริการได้ตามบริบทที่แตกต่างและเป็นจริง เน้นให้เกิดความรับผิดชอบในภาระงานที่ได้รับมอบหมาย การมีส่วนร่วมในการทำงานกับผู้อื่นอย่างมีความสุข รู้จักการปรับตัว แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ตามความคิดของนักศึกษาเอง และสามารถสร้างสร้งงานได้สอดคล้องกับวัยและความรู้ความเข้าใจของนักศึกษาได้อีกด้วย

3. ผลการวิเคราะห์ผู้เรียนพัฒนาการเรียนรู้อุทิศการเรียนรู้ และการจัดกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ผู้เรียนด้านการพัฒนาการเรียนรู้อุทิศการเรียนรู้ และการจัดกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การสังเคราะห์เอกสารการพัฒนาการเรียนรู้อุทิศของผู้เรียนระดับอุดมศึกษา วิธีการเรียนรู้ของผู้เรียน และการจัดกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การพัฒนาการเรียนรู้อุทิศได้แก่

3.1.1 ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียร์เจต์ (Piaget Cognitive Development) กล่าวถึง การพัฒนาการเรียนรู้อุทิศของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการพัฒนาการด้านความรู้ความเข้าใจในระดับสูง และมีความสามารถที่จะคิดอย่างมีเหตุมีผลกับปัญหาทุกชนิดสามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีระบบ สามารถคิดและวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้

3.1.2 ทฤษฎีการสร้างสรรค์สร้างความรู้ (Constructivist Theory) (Daine and Caine 1991 อ้างถึงใน วัชราน เล่าเรียนดี 2553 : 74 ; Driver and Bell 1986 ; Devries 1992) คือ การพัฒนาผู้เรียนทั้งร่างกาย สติปัญญา ความคิด วิชิตคิด การเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตนเพื่อสร้างสรรค์สังคมสำหรับแนวคิดทางจิตวิทยาที่ผู้เรียนเป็นผู้กระทำ สร้างความรู้ด้วยการมีปฏิบัติสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น และแนวคิดการร่วมมือกันการเรียนรู้ โดยการร่วมมือกันเรียนของผู้เรียนหลายคนซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายหลายอย่าง เนื่องจากมีการร่วมคิด ร่วมทำ สนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเสริมสร้างปฏิบัติสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น และแนวคิดการร่วมมือกันการเรียนรู้ โดยการร่วมมือกันเรียนของผู้เรียนหลายคนซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายหลายอย่าง เนื่องจากมีการร่วมคิด ร่วมทำ สนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ช่วยเสริมสร้างความคิดริเริ่ม การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การเรียนการสอน ผู้เรียนมี บทบาทในการเรียนด้วยลงมือปฏิบัติ ผู้สอนทำหน้าที่ช่วยสร้างแรงจูงใจภายในให้เกิดแก่ผู้เรียน จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ตรงกับความสนใจ ดำเนินกิจกรรมให้เป็นที่สนใจในทางที่ส่งเสริมพัฒนาการของผู้เรียนและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

3.1.3 ทฤษฎีวัฒนธรรมเชิงสังคมของไวทสกี (Vygotsky's Sociocultural Theory) แนวคิดนี้พัฒนาการเกี่ยวกับการพัฒนาทางการเรียนรู้ โดยให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมและสังคม และใช้ภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญทางการคิดและพัฒนาทางสติปัญญาขั้นสูง นักศึกษาจะถูกพัฒนาทั้งสองด้านมาตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงวัยรุ่น ดังนั้นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ผู้สอนเป็นผู้แนะนำ ผู้เรียนลงมือปฏิบัติทดสอบทเรียนด้วยตนเองแล้วสรุปประสบการณ์การเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.4 ทฤษฎีทางการศึกษาของดิวอี้ (Dewey's Educational Perspective) เป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการปรับตัวและอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข การศึกษาตามแนวคิดของดิวอี้ มี 3 องค์ประกอบ คือ หลักสูตร ซึ่งยึดการจัดประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง เนื้อหาเป็นลักษณะการบูรณาการ เนื้อหามุ่งเน้นให้ผู้เรียนเข้าใจการปรับตัวและการเข้าสังคม องค์ประกอบที่ 2 คือ การปฏิบัติ (learning by doing) มุ่งเน้นเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถใน ผู้สอนมีหน้าที่จัดกิจกรรม และสื่อวัสดุ การเรียนให้เหมาะสม และสนับสนุนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง และองค์ประกอบที่ 3 ผู้เรียนมีหน้าที่ทำความเข้าใจว่าตนมีความสนใจ และมีปัญหาอะไร ตลอดจนร่วมกับผู้สอนวางแผนพัฒนาตนเองตามเนื้อหาที่ตนสนใจและถนัดด้วยการลงมือกระทำด้วยตนเอง

3.1.5 การพัฒนานักศึกษาของชิคเคอริง (Chickering 1969 ; Chickering and Resser 1993) มุ่งเน้นการพัฒนานุคลิกภาพ ของนักศึกษาเมื่อเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา สามารถพัฒนานุคลิกภาพได้ 7 ด้าน ดังนี้ 1) การพัฒนาความสามารถ (Developing Competence) 2)

การพัฒนาการควบคุมอารมณ์ (Managing Emotions) 3) การพัฒนาความเป็นอิสระสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Moving Through Autonomy Toward Interdependence) 4) การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอย่างมีวุฒิภาวะ (Developing Mature Interpersonal Relations) 5) การสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง (Establishing Identity) 6) การพัฒนาเป้าหมาย (Developing Purpose) 7) การพัฒนาบูรณาการของชีวิต (Developing Integrity)

### 3.2 วิธีการเรียนรู้

3.2.1 วิธีการเรียนรู้ตามแนวคิดของกัศซา กับ ริสแมน (Grasha กับ Riechman) จำแนกวิธีการเรียนรู้เป็น 1) แบบแข่งขัน (Competitive) 2) แบบร่วมมือ (Collaborative) 3) แบบหลบหนี (Avoidant) 4) แบบมีส่วนร่วม (Participant) 5) แบบพึ่งผู้อื่น (Dependent) 6) แบบพึ่งตนเอง (Independent)

3.2.2 วิธีการเรียนรู้ของ VAK Model จำแนกวิธีการเรียนรู้ได้เป็น 1) ผู้ที่เรียนรู้ทางสายตา (Visual learner) 2) ผู้ที่เรียนรู้ทางโสตประสาท (Auditory learner) 3) ผู้ที่เรียนรู้ทางร่างกายและความรู้สึก (Kinesthetic learner)

3.2.3 วิธีการเรียนรู้ของซินเนอร์ และคณะ (Silver and คณะ) จำแนกวิธีการเรียนรู้แบ่งเป็น 1) การเรียนรู้แบบมุ่งความชำนาญ (Mastery Style) 2) การเรียนรู้แบบมุ่งความเข้าใจ (Understanding Style) 3) การเรียนรู้แบบมุ่งการแสดงออก (Self-Expressive Style) 4) การเรียนรู้แบบมุ่งความสัมพันธ์ (Interpersonal Style)

3.2.4 วิธีการเรียนรู้ของเดวิด คอ์ป (David Kolb) จำแนกการเรียนรู้แบ่งเป็น 1) การสร้างประสบการณ์รูปธรรม (Concrete Experience) 2) การสังเกตไตร่ตรอง (Observations and Reflections) 3) ความคิดรวบยอดเชิงนามธรรม (Abstract Conceptualization) 4) การทดลองปฏิบัติ (Active Experimentation)

3.3 การจัดกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้สังเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ ดังนี้

3.3.1 การใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem-Based Approach) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ 1) ช้้นนิยามปัญหา 2) ช้้นวางแผน 3) ช้้นสืบเสาะ 4) ช้้นอธิบาย 5) ช้้นนำเสนอ 6) ช้้นสรุปความรู้

3.3.2 กระบวนการสืบเสาะหาความรู้ (แบบ 5 E) ขั้นตอนการสอนประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) ช้้นสร้างความสนใจ (engagement) 2) ช้้นสำรวจและช้้นค้นหา (exploration) 3) ช้้นอธิบายและลงข้อสรุป (explanation) 4) ช้้นขยายความรู้ (elaboration) 5) ช้้นประเมินผล (evaluation)

3.3.3 การเรียนรู้ร่วมกันโดยการทำโครงการ (Collaborative Project-Based Learning Approach) ขั้นตอนการสอนประกอบด้วย 5 ขั้น คือ 1) ขั้นทดสอบความรู้เดิมและให้ความรู้พื้นฐาน 2) ขั้นเลือกปัญหาหรือหัวข้อการทำโครงการ 3) ขั้นออกแบบการทำโครงการ 4) ขั้นลงมือทำโครงการ 5) ขั้นเสนอผลงานและประเมินโครงการ

3.3.4 การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Learning by doing) มีขั้นตอนการสอน ดังนี้ 1) การสร้างประสบการณ์ (Do) 2) การแบ่งปัน (Share) 3) กระบวนการ (Process) 4) การสรุป (Generalize) 5) การประยุกต์ (Apply)

4. ผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

จากการศึกษาเอกสารคำอธิบายรายวิชา 765 423 การฝึกงาน 1 และ 763 291 ภาคสนาม 1 และรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสาขาวิชาต่างๆ ในคณะวิทยาการจัดการ คือ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป สาขาวิชาการตลาด สาขาวิชาธุรกิจและภาษาอังกฤษ สาขาวิชาการจัดการชุมชน และสาขาวิชาธุรกิจการโรงแรมและที่พัก รวมทั้งการสนทนากลุ่มอาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการ ผู้วิจัยนำมาศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อกำหนดหลักการ วัตถุประสงค์ ของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาทั้งในและนอกห้องเรียน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ได้ผลสรุปดังแสดงในตารางที่ 9 ดังนี้



ตารางที่ 9 ผลการศึกษารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

รายวิชา/โครงการ/ รูปแบบ/สหศึกษากลุ่ม	จุดมุ่งหมาย/ เนื้อหา การเตรียมความพร้อม	ผลการสังเคราะห์ วัตถุประสงค์และ ขอบเขตของเนื้อหา
- รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 สาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยว	1. ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2. ประยุกต์ความรู้พื้นฐานการปฏิบัติและ แก้ปัญหา 3. ศึกษาการทำงานร่วมกับผู้อื่น	<b>วัตถุประสงค์</b> เพื่อพัฒนานักศึกษาสาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยวให้มี ทักษะการบริการ ใน 3 คุณสมบัติ คือ
- โครงการเตรียมความ พร้อมก่อนฝึกงาน ของนักศึกษาสาขาวิชา การจัดการธุรกิจทั่วไป	1. ฝึกระดับปฏิบัติการ ได้แก่ การพิมพ์งาน การใช้โปรแกรมกระดานคำนวณ การเก็บ ข้อมูล และการติดต่อสื่อสารทั้งในและ นอกองค์กร	1. คุณสมบัติด้านทัศนคติ ได้แก่ การเห็นความสำคัญของอาชีพ ความรู้สึภกาศภูมิใจในอาชีพ ความมั่นใจในความรู้อ ความสามารถของตนเอง
- โครงการศึกษาดูงาน นอกสถานที่ และ โครงการส่งเสริม ประสบการณ์ของ นักศึกษาสาขาวิชา จัดการการท่องเที่ยว	2. การใช้โปรแกรม Excel และการใช้ เครื่องใช้สำนักงาน 3. การสนทนาภาษาอังกฤษ 4. การแต่งหน้าจาก บริษัท BSC 5. การพัฒนานุคลิกภาพจาก John Robert Power เกี่ยวกับ การยืน การเดิน การนั่ง และการไหว้ รวมถึงการแต่งกาย แต่งหน้า 6. ข้อปฏิบัติที่ควรทราบก่อนออกฝึกงาน	2. คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย ได้แก่ ความกระตือรือร้น ความ กระฉับกระเฉง ความอดทน ความสามารถในการแก้ปัญหา เฉพาะหน้า และการปรับตัว
- รายวิชา 763 291 ภาคสนาม 1 ของ สาขาวิชาการจัดการ ชุมชน	ฝึกงานภาคสนามในลักษณะงานวิจัยและ พัฒนา โดยการทำงานแบบโครงงานที่ผ่าน ความเห็นชอบจากอาจารย์ผู้ควบคุมงาน รายวิชาภาคสนาม 1 เป็นการปฏิบัติ การ สำรวจปัญหา วิเคราะห์ปัญหา และกำหนด ความต้องการของชุมชน <b>จุดมุ่งหมาย</b> 1 ให้นักศึกษารู้ เข้าใจ และสามารถปฏิบัติ ในเรื่องต่างๆ ได้ คือ 1. การเลือกพื้นที่ที่ศึกษา 2. การเก็บข้อมูล	3. คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ได้แก่ ความรู้ในการให้ความรู้ แก่นักท่องเที่ยว และทักษะการ ปฏิบัติที่แสดงพฤติกรรมที่ชัดเจน ในการปฏิบัติตามกระบวนการ ดำเนินงาน <b>ขอบเขตด้านเนื้อหา</b> 1. ขอบเขตและลักษณะการ ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ได้แก่ การเรียนรู้สภาพจริงในการ ทำงานบริการ ความปลอดภัยใน

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายวิชา/โครงการ/ รูปแบบ/สหชนากลุ่ม	จุดมุ่งหมาย/ เนื้อหา การเตรียมความพร้อม	ผลการสังเคราะห์ วัตถุประสงค์และ ขอบเขตของเนื้อหา
<p>- การสหชนากลุ่ม อาจารย์สาขาวิชาการ จัดการการท่องเที่ยว และผู้ประกอบการ</p>	<p>3. การวิเคราะห์ข้อมูล</p> <p>2. ให้นักศึกษาเรียนรู้การใช้ชีวิตการทำงาน ร่วมกับชุมชน</p> <p>3. สรุปความต้องการของชุมชน หรือ แนวทางการจัดการชุมชนสำหรับการ ดำเนินกิจการภาคสนาม 2 ในลำดับต่อไป</p> <p><b>ด้านเนื้อหา</b></p> <p>1. การเลือกพื้นที่มาศึกษา</p> <p>2. การเก็บข้อมูล</p> <p>3. การวิเคราะห์ข้อมูล</p> <p>4. แนวทางการนำไปสู่การปฏิบัติจริง</p> <p>5. มารยาทในการเข้าพื้นที่</p> <p>6. วิธีเก็บข้อมูลจากชุมชน</p> <p>7. เทคนิคการวิเคราะห์ SWOT, RMT</p> <p>8. การเขียนรายงาน</p> <p><b>ด้านเนื้อหา</b></p> <p>1. ความรู้ ความเข้าใจในทักษะการบริการ ได้แก่</p> <p>1.1 การปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นใน</p>	<p>การทำงาน นักศึกษารู้จักตนเอง และวิธีศึกษาข้อมูลของสถานที่ ฝึกงาน</p> <p>2. ตระหนักในจรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความ รับผิดชอบ การมีวินัยในตนเอง การเข้าใจในหลักของเหตุและ ผลของการปฏิบัติงาน ความรู้ ความเข้าใจในจรรยาบรรณ วิชาชีพ</p> <p>3. หลัคนุยชนสัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อ ความสำเร็จในงานบริการ ได้แก่ การปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นใน สภาพแวดล้อมขององค์กร การมีจิตวิทยบริการ การมี ความสามารถในการสื่อสาร และการมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม กับลักษณะงานและกาลเทศะ</p> <p>4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และ การพัฒนาทีมงาน ได้แก่ การ ปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ทำงานเป็น ทีม การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการประยุกต์ความรู้ ในการปฏิบัติและพัฒนางาน</p>

## ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายวิชา/โครงการ/ รูปแบบ/สหศึกษากลุ่ม	จุดมุ่งหมาย/ เนื้อหา การเตรียมความพร้อม	ผลการสังเคราะห์ วัตถุประสงค์และ ขอบเขตของเนื้อหา
	สภาพแวดล้อมขององค์กร 1.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 1.3 การเรียนรู้สภาพจริงในการทำงานใน องค์กร 1.4 การรู้จักตนเอง 1.5 การมีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะ หน้า 1.7 การมีวินัยในตนเอง 1.7 เป็นคนเข้าใจในหลักของเหตุและผล ของการปฏิบัติงาน 1.8 มีจิตสาธารณะเต็มใจให้บริการ 1.9 มีความสามารถในการสื่อสาร 1.10 มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับลักษณะ งานและกาลเทศะ 1.11 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่และที่ได้รับมอบหมาย 1.12 มีระเบียบ วินัยในการปฏิบัติงาน 1.13 รู้จักการประยุกต์ความรู้และการ ปฏิบัติไปใช้ในงานและพัฒนางาน 1.14 มีความรู้ ความเข้าใจในจรรยาบรรณ วิชาชีพ 2. พฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการ/ หน่วยงาน 3. ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานที่ฝึก ปฏิบัติงาน และวิธีการแก้ปัญหา 4. การจัดทำโครงการงานในการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพเพื่อพัฒนางานและ อาชีพ	

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาคำอธิบายรายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 763 291 ภาคสนาม 1 โครงการ และรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสาขาวิชาต่างๆ ของ คณะวิทยาการจัดการ รวมทั้งการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มอาจารย์ผู้สอน นักศึกษาปัจจุบัน และบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร และผู้ประกอบการในเขตอำเภอชะอำ และอำเภอหัวหิน ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์สรุป เพื่อกำหนดเป็น วัตถุประสงค์การจัดการเรียนรู้ แผนการจัดการเรียนรู้ กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหาสาระการเรียนรู้ กิจกรรม การวัดและประเมินผล ปัจจัยสนับสนุนในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ แหล่งศึกษางาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติงานบริการดังนี้

### วัตถุประสงค์การจัดการเรียนรู้

เพื่อพัฒนานักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 ให้มีความพร้อมการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ

1. คุณสมบัติด้านทัศนคติ หมายถึง พฤติกรรมที่สอดคล้องกับการแสดงออกต่อ อาชีพ การเห็นความสำคัญของการบริการท่องเที่ยว ความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ มีความมั่นใจใน ความรู้ความสามารถของตนเอง
2. คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย หมายถึง คุณลักษณะและหรือพฤติกรรมที่แสดงออก ถึงความกระตือรือร้น ความเห็นอกเห็นใจ ความอดทน มีความยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับตัว ความเชื่อมั่นในตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ ความกล้าหาญ มีความตื่นตัว และ ความรอบรู้สถานการณ์รอบด้านอยู่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปรับตัว ปรับอารมณ์ มีอารมณ์ ชัน มีวินัยในตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีเหตุผล ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความเสียสละ มีใจคอ หนักแน่น สุขุม รอบคอบ ไม่หุนเหิน มีความจริงใจเปิดเผย เป็นคนตรง เข้ากับทุกคนได้ มีความ ซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อองค์กร
3. คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ หมายถึง คุณลักษณะและหรือพฤติกรรมที่ แสดงออกถึงความรู้ในรูปแบบการท่องเที่ยว ความรู้ด้านการใช้ภาษา ทักษะการปฏิบัติงาน ได้แก่ การค้นคว้า รวบรวมข้อมูลหรือการวิจัยการวางแผน การผลิตสื่อหรือเครื่องมือ และการประเมินผล ตลอดจนการบริการที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและโรงแรม ทักษะการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ความ เข้าใจในการทำงานเป็นทีม เจตคติในการทำงานเป็นทีม กระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม และ ความพึงพอใจของสมาชิกในการทำงานเป็นทีม และทักษะการแก้ปัญหา ได้แก่ ความสามารถในการ ระบุปัญหา ความสามารถในการระบุสาเหตุของปัญหา ความสามารถในการเสนอวิธีการแก้ปัญหา และความสามารถในการสรุปและวิเคราะห์ผลจากการแก้ปัญหา

## ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ

### ในห้องเรียน

1. การตระหนักในอาชีพ จรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ

2. ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

3. หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร การสื่อสาร และการพัฒนานุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ

4. ความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนาทีมงาน

5. ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการท่องเที่ยวต่างๆ เพื่องานบริการ

### นอกห้องเรียน

1. ศึกษางานเกี่ยวกับฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการ

2. สังเกตการณ์เกี่ยวกับงานบริการในสถานประกอบการ

3. ปฏิบัติงานบริการต่าง ๆ ในสถานประกอบการ

5. ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของอาจารย์ผู้สอน นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาด้านภาพ พบว่า คณะวิทยาการจัดการ เป็นคณะวิชาลำดับที่ 12 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร เปิดรับนักศึกษาครั้งแรกในปี พ.ศ. 2545

#### 5.1 ด้านอาจารย์ผู้สอน

คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีอาจารย์ผู้สอนประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 9 คน เป็นชาย 3 คน หญิง 6 คน วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน และส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน มีประสบการณ์สอน 8 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน รองลงมา 1-3 ปี จำนวน 4 คน และมีประสบการณ์ในการดูแลและควบคุมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน รองลงมา 1 - 2 ปี จำนวน 4 คน

#### 5.2 ด้านนักศึกษา

คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีบัณฑิตที่จบหลักสูตรไปแล้วรวม 4 รุ่น ปัจจุบันมีนักศึกษาในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว 4 ชั้นปี รวม 525 คน จำแนกเป็นชั้นปีที่ 1 รหัส 53 จำนวน 139 คน ชั้นปีที่ 2 รหัส 52 จำนวน 143 คน ชั้นปีที่ 3

รหัส 51 จำนวน 126 คน และชั้นปีที่ 4 รหัส 50 จำนวน 117 คน (เข้าถึงระบบทะเบียนเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2553)

### ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากแหล่งข้อมูลบุคคล โดยการสัมภาษณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลผลเป็นดังนี้

### การสัมภาษณ์บุคคล

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคคลประกอบด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โดยมีคำถามการสัมภาษณ์ 10 ข้อ ดังนี้ 1) ความคิดเห็นของจุดมุ่งหมายในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว 2) ความคิดเห็นวิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว 4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการประเมินผลการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว 5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาและกิจกรรมที่ต้องการให้เตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว 6) แนวทางในการเสริมสร้างทักษะการบริการให้นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีคุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ 7) นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวสามารถเรียนรู้การทำงานเป็นทีมได้อย่างไร 8) ปัจจัยที่เอื้อต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว 9) ประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ 10) ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ผลการสัมภาษณ์สรุปดังตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 สรุปผลการสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์สภาพทั่วไปในการเตรียมความพร้อม  
การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว

ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้บริหาร	อาจารย์	นักศึกษา
1. จุดมุ่งหมายในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นการฝึกปฏิบัติงานและสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	การฝึกประสบการณ์วิชาชีพควรเน้นให้นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ ดังนั้น การเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกงาน น่าจะเป็นการเตรียมด้านทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การปรับตัว การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการใช้ภาษาในการสื่อสาร ซึ่งการเตรียมความพร้อมควรมีการเตรียมทักษะที่นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการออกฝึกงานให้	มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านบริการรอบรู้เรื่องการให้และรับบริการ โดยเฉพาะการบริการด้านการท่องเที่ยวและไปศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นไปได้ รวมถึงการมีทักษะการทำงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีอาชีพที่มั่นคง ดังนั้น การเตรียมความพร้อมน่าจะพัฒนาให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการก่อนออกฝึกงานและปฏิบัติงาน
2. วิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	เน้นให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติให้มากในและนอกห้องเรียนและฝึกทักษะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพของนักศึกษา เช่น พัฒนาบุคลิกภาพ ด้านเทคโนโลยีที่จำเป็น การใช้ภาษาในการสื่อสาร สรุปก็คือการสอนให้นักศึกษาลง	สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อลดภาระให้กับสถานประกอบการ เน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากการกระทำ ฝึกปฏิบัติในห้องเรียน ใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย เรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และ	ในทักษะดังกล่าวมาข้างต้น และฝึกเตรียมให้นักศึกษามีความรับผิดชอบ มีความใฝ่รู้ มีความอดทน มีเหตุผล มีจริยธรรมและจรรยาในการทำงาน และต้องการให้พัฒนาด้านภาษาอังกฤษ
3. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	ปฏิบัติให้มาก	นักศึกษาสามารถแสดงศักยภาพจากการเรียนรู้และมีทักษะการปฏิบัติงานบริการได้จริง	เพื่อจะได้เป็นบุคลากรเฉพาะของสถาบันอีกด้วยให้อาจารย์ใช้วิธีสอนหลากหลายวิธีและให้บรรณ สอนนอก



## ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้บริหาร	อาจารย์	นักศึกษา
			ห้องเรียนให้มาก ให้นักศึกษาทำกิจกรรมในการเรียนหลายๆ
4. วิธีการประเมินผล การเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์ วิชาชีพ	ใช้การประเมินจากผลการปฏิบัติ และประเมินสภาพจริง มีการประเมินเป็นระยะๆ ประเมินจากอาจารย์ จากนักศึกษา และจากผลงานโดยอาจารย์ นักศึกษา คอวตกลง	จากประสบการณ์การสอน การประเมินลักษณะนั้นจะเป็น การประเมินที่ให้นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันกำหนดเกณฑ์ และคะแนน และการประเมิน คอวจะประเมินทั้งกิจกรรมใน	ประเมินเป็นระยะ ๆ ประเมินจากกิจกรรม ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมิน รวมทั้ง กำหนดเกณฑ์และคะแนน เพื่อให้นักศึกษาจะ ได้รู้และ เข้าใจ
5. เนื้อหาและกิจกรรมที่ ต้องการให้เตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	ร่วมกันในการให้คะแนน และการเตรียมความพร้อมน่าจะเป็นขั้นตอนหนึ่งในรายวิชา ฝึกงาน แบ่งสัดส่วนให้เหมาะสม ทักษะต่างๆ ที่ มุ่งเน้นให้นักศึกษาปฏิบัติงาน ในอาชีพได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และให้ นักศึกษาเห็นตระหนักถึง ความสำคัญในสาขาอาชีพ ของตน	ห้องและนอกห้อง รวมทั้ง ผลงาน โครงงาน รายงาน เป็นต้น แบ่งเป็นการเตรียมความพร้อมเน้นให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพบริการ ให้ มีลักษณะนิสัยทำงานด้าน บริการต้องการ เช่น ชื่อสัตย์ อดทน ตรงต่อเวลา ปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ได้ มีเหตุมีผลในการทำงาน ชื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถใน ด้านการ ท่องเที่ยว สามารถแสดง พฤติกรรมในการเป็นนัก บริการมืออาชีพได้ และ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อีกด้วย	ในความรู้ความสามารถ ของนักศึกษาด้านความรู้ ความเข้าใจใน กระบวนการทำงาน บริการที่ต้องใช้ในอาชีพ การท่องเที่ยว โดยเฉพาะ ด้านทักษะการทำงาน เป็นทีม บุคลิกภาพต่างๆ และภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาที่ต้องใช้ในงาน เฉพาะทาง เช่น ภาษาที่ ต้องใช้ในงาน โรงแรม หรือสถานที่ ท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้ง การพัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งตัว การแต่งหน้า การ ฝึกใช้น้ำเสียงการพูดต่อ หน้าชุมชน

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้บริหาร	อาจารย์	นักศึกษา
6. แนวทางในการเสริมสร้างทักษะการบริการให้นักศึกษามีคุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัตินิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ	เน้นการเรียนรู้โดยให้นักศึกษาได้ศึกษาจากสภาพจริง ออกศึกษาดูงานแหล่งฝึก และให้นักศึกษากลับมาอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทั้งนี้ เพราะแต่ละแหล่งฝึก นักศึกษาจะได้ประสบการณ์มาไม่เหมือนกัน และถ้าเป็นทักษะด้านบริการเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาฝึก มาอบรมให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในทักษะการบริการ	สรุปได้ว่า 1. การเรียนรู้คู่กับการปฏิบัติ โดย สอนทฤษฎีให้จบก่อน แล้วจึงสอนให้ปฏิบัติ 2. โครงการเป็นควรเน้นให้เป็นเรื่องที่นักศึกษาสนใจ อยากศึกษา จะทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ 3. การศึกษานอกสถานที่ เชิญผู้เชี่ยวชาญให้สอดคล้องกับสิ่งที่นักศึกษาสนใจ หรือเป็นสิ่งใหม่ 4. การออกฝึกในสถานการณืจริง ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษานานาแหล่งฝึกเอง 5. จัดสัมมนาประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์	เชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาอบรม ฝึกให้มีความรู้ความเข้าใจในทักษะบริการ กิจกรรมในการฝึกทักษะ การบริการควรเป็นการใช้กระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการกลุ่ม และการปฏิบัติ เพื่อให้นักศึกษาสามารถทำงานเป็นทีมได้ ทำโครงการ การทำเพิ่มสะสมงานเป็นต้น
7. นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวสามารถเรียนรู้การทำงานเป็นทีมได้อย่างไร	นักศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงกระบวนการ ขั้นตอนวิธีการและหน้าที่สมาชิกในการทำงานเป็นทีม ผู้สอนจัดกิจกรรม เนื้อหา แล้วให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม แบ่งหน้าที่ในการทำกิจกรรมกลุ่ม และให้นักศึกษาออกอภิปรายหรือเล่าสิ่งที่ตนเองได้รับประสบการณ์ให้สมาชิกในกลุ่มและสรุปเป็นความรู้ของกลุ่มจึงนำเสนอหน้าห้องเรียน โดยผู้สอนร่วมกันสรุป และชี้แนะในการทำงานเป็นทีมให้	ผู้สอนใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย สอนผ่านกระบวนการกลุ่ม ผู้สอนต้องจัดเตรียมเนื้อหา กิจกรรม เครื่องมือ อุปกรณ์ และให้คำปรึกษาในการทำงานกลุ่ม ผู้สอนให้อิสระในการทำงาน แต่ผู้ต้องกำกับ ดูแล เพื่อให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	ต้องมีอิสระในการเลือกกลุ่ม เลือกสมาชิก ทำให้งานทำงานราบรื่น การจัดกิจกรรมของต้องเป็นสิ่งที่ผู้เรียนอยากทำ งานที่ผู้สอนสั่งต้องไม่ยากเกินไป ผู้สอนต้องอธิบายชี้แจงถึงขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้เรียนได้เข้าใจถึงการเป็นทีม เข้าใจบทบาท หน้าที่ การทำงานของสมาชิกภายในทีม สรุป ผู้สอนต้องบรรยายทฤษฎี

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้บริหาร	อาจารย์	นักศึกษา
	ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ		ขั้นตอน กระบวนการ บทบาทหน้าที่ในการทำงานเป็นทีมก่อน จึงให้ปฏิบัติกิจกรรมกลุ่ม รวมถึงการสรุป และ ประเมินผลการ
8. ปัจจัยที่เอื้อต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	สิ่งที่สนับสนุนส่งเสริมได้แก่งบประมาณ สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ เวลา และอำนาจ ความสะดวกในการจัดกิจกรรมในการเรียนในห้อง และการนำนักศึกษาออกฝึก สถานการณ์จริงนอกห้องเรียน การแนะนำแหล่งการเรียนรู้ รวมทั้งการให้กำลังใจอาจารย์ และนักศึกษา	ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญในเฉพาะทาง สนับสนุนด้านเครื่องมือ สื่อ อุปกรณ์ เวลา และห้องที่ จัดเป็นการจำลองสถานการณ์ ให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติ และสำรวจแหล่งฝึกให้นักศึกษาได้มีโอกาสได้ทราบ หรือจัดแหล่งฝึกให้กับนักศึกษาที่ไม่สามารถหาแหล่งฝึกเองได้ รวมทั้งผู้สอนต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในการเตรียมความพร้อม มีความเข้าใจในเนื้อหา และตัวนักศึกษาพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ใหม่ๆ ไปพร้อมๆ กับนักศึกษา	ความทำงานของเพื่อนได้พร้อมของนักศึกษา เวลา และอีกองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเรียนการสอน นักศึกษาแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งบุคลิกภาพ สติปัญญา ความถนัด ความสนใจ และความสมบูรณ์ของร่างกาย นักคิด ร่วมวางแผนในการจัดการเรียนการสอน และมีโอกาสเลือกวิธีเรียนได้อย่างหลากหลาย ตามความเหมาะสมภายใต้การแนะนำของผู้สอน กษาศรมมีโอกาสร่วม

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้บริหาร	อาจารย์	นักศึกษา
9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	<p>ด้านผู้เรียน (Demand Course) ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Need ของผู้เรียน</li> <li>2. Objective กำหนดวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุมต้องการของนักศึกษา กับความคาดหวัง ความ</li> <li>3. Content ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลา</li> <li>4. Activities ทฤษฎีที่ต้องควบคู่กับการปฏิบัติและนำไปใช้ได้จริง</li> <li>5. Learning หลากหลายวิธีสอน เหมาะสม</li> <li>6. Evaluation หลากหลายและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง</li> </ol>	<p>นักศึกษาได้ผ่านประสบการณ์จากการปฏิบัติ การลงมือทำกิจกรรม ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้เร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาก่อนออกฝึกงานสามารถทำให้นักศึกษามีทักษะการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสิ่งที่มหาวิทยาลัยจัดให้กับนักศึกษา เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งกาย การแต่งหน้า และความสาม</p> <p>เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ดังนั้นในการเตรียมความพร้อมด้านทักษะการบริการก็เช่นกัน สามารถทำให้นักศึกษามี ารถในการทำงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีลักษณะนิสัยที่แสดงถึงการเต็มใจให้บริการ และสุดท้าย นักศึกษามีความเชื่อมั่นในตนเองอีกด้วย ทั้งนี้การเตรียมความพร้อมในการให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติ ทำให้นักศึกษาไม่ลืม</p> <p>ทักษะการทำงานด้านบริการ และอาจารย์มองเห็นพัฒนาการของงานนักศึกษาดีขึ้นเรื่อยๆ</p>	<p>นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติลงมือกิจกรรมในห้องและนอกห้อง อาจารย์ไม่ดูไม่เครียด จัดกิจกรรมสนุก กิจกรรมหลากหลาย ทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจ ในทักษะการบริการ เข้าใจถึงการปรับปรุงบุคลิกภาพในการทำงานบริการ ทำให้กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็น มองเห็นตัวตนของตนเองและผู้อื่นมากขึ้น เข้าใจการทำงานร่วมกับผู้อื่น นักศึกษาเห็นว่าการเตรียมความพร้อมมีประโยชน์ เห็นควรให้มีการจัดโครงการแบบนี้ในทุกๆ รายวิชาฝึกงาน เพื่อให้นักศึกษาได้เตรียมพร้อมด้านร่างกาย และความรู้ เพื่อที่จะได้ไปฝึกงานได้ตามที่สถานประกอบการต้องการ</p>

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้บริหาร	อาจารย์	นักศึกษา
10. ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	ภาระงานสอนของอาจารย์มีหลายสาขาวิชาทำให้การพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์ของตนเองยังไม่ดีเท่าที่ควร และอาจารย์ยังขาดความพร้อมในการสอนปฏิบัติเพราะต้องมีการวางแผนเตรียมการไว้ล่วงหน้า	ความเปลี่ยนแปลงนโยบายของสังคม และของคณะฯ อาจทำให้การเตรียมความพร้อมในเนื้อหาสาระไม่ทันต่อความต้องการของการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับอาจารย์มีภาระงานสอน งานวิจัย และยังทำหน้าที่ในตำแหน่งบริหาร ทำให้ไม่มีเวลาในการเตรียมสอนปฏิบัติ เนื่องจากต้องมีการวางแผนในกิจกรรมล่วงหน้า	การจัดตารางเรียนทำให้การเตรียมความพร้อมไม่คล่องตัว ในตารางเรียนยังจัดใน 1 วันมีหลายวิชา ทำให้การเรียนทฤษฎีและปฏิบัติไม่สัมพันธ์กัน และการเชิญผู้เชี่ยวชาญ ก็ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาสาระ หรือไม่ตรงกับความต้องการของนักศึกษา

## มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนนิเทศศาสตร์

จากตารางที่ 10 ผลการจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา พบว่า

คณะวิชาเห็นควรจัดให้มีรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาเกี่ยวกับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ โดยเน้นให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญในอาชีพบริการ มีใจรักในงานบริการ มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น การสื่อสารภายในหน่วยงาน

โดยปกติสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวก็มีรูปแบบการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาอยู่แล้ว แต่เป็นการเตรียมความพร้อมที่จัดเป็นโครงการนอกตารางเวลาเรียน และเป็นการเตรียมความพร้อม ที่เน้นด้านการใช้เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ด้านพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านภาษาที่สอง แต่สาขาวิชาจัดการการท่องเที่ยวยังไม่มีรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนานักศึกษาสำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้เป็นรูปแบบที่เน้นให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญในอาชีพงานบริการ รักและชอบในงานบริการ มีความอดทน มีความรับผิดชอบ ขยัน ซื่อสัตย์ มีระเบียบ มีวินัย ตรงต่อเวลา มีความรอบรู้ในงานบริการ แสวงหางานทำไม่หยุดนิ่ง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การสื่อสาร รู้จักการทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

จากข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่า สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ควรจัดให้มีรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เนื่องจากในหลักสูตรมีการฝึกงาน 3 รายวิชา และยังมีรายวิชาที่เรียนทั้งทฤษฎีและปฏิบัติเป็นจำนวนมาก และจัดอาจารย์ให้รับผิดชอบดูแลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้เป็นระบบ มีวิธีการเตรียมความพร้อมที่ตรวจสอบและวัดได้ ควรเชิญผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการที่จำเป็นของสาขาวิชา เน้นให้นักศึกษาลงมือปฏิบัติฝึกฝนทักษะที่เกี่ยวข้องให้มาก เพื่อให้นักศึกษาจะได้มีความรู้ความเข้าใจความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและนำไปใช้ในการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากร และมีส่วนเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ได้เห็นความสำคัญในการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา จึงได้พัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนานักศึกษา สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ จากข้อมูลดังกล่าวสรุปได้ดังนี้

**1. จุดมุ่งหมายในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว** เน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติด้วยแบบนำตนเอง การจัดประสบการณ์เรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน ซึ่งนักศึกษาจะนำความรู้และความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมไปใช้ในการฝึกงานหรือทำงานได้ในการประกอบอาชีพต่อไป

**2. วิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว** โดยเน้นให้มีการเตรียมความพร้อมด้วยการให้นักศึกษาเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติให้มาก เน้นการฝึกปฏิบัติ เน้นการทำกิจกรรม และให้นักศึกษาสร้างองค์ความรู้ด้วยตัวของนักศึกษาเอง

**3. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว** เน้นสอนให้นักศึกษาเชื่อมโยงความรู้ภาคทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติ ฝึกให้นักศึกษาแสวงหาความรู้ สรุปประเด็นสำคัญในเนื้อหาที่เรียนได้ด้วยตนเอง เพื่อให้นักศึกษาจะได้เกิดองค์ความรู้ที่ตกผลึกและสามารถอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้

**4. วิธีการประเมินผลการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว** ใช้การวัดและประเมินผลจากการปฏิบัติ การประเมินตามสภาพจริง และวัดประเมินผลเป็นระยะ ๆ มีเกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจนตรวจสอบได้

**5. เนื้อหาและกิจกรรมที่ต้องการให้เตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว** พบว่า มุ่งเน้นให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญสาขาวิชาชีพ เตรียมให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และมีลักษณะตรงตามความ

ต้องการของการประกอบอาชีพ ควรพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม และภาษาอังกฤษที่จำเป็นในอาชีพด้วย

**6. แนวทางการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ 3 คุณสมบัติ**  
คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เน้นการเรียนรู้โดยให้นักศึกษาได้ศึกษาจากสภาพจริง ออกศึกษางาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติจากแหล่งเรียนรู้ที่มีมาตรฐาน เชิญผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ และทักษะที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ ทักษะกระบวนการกลุ่ม ทักษะกระบวนการกลุ่ม และทักษะการปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับการเรียนรู้แบบบูรณาการ

**7. ความสามารถเรียนรู้การทำงานเป็นทีมสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว** สอนให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการและหน้าที่สมาชิกในการทำงานเป็นทีม จัดเนื้อหา กิจกรรม เครื่องมือ สื่อ และอุปกรณ์ และให้คำปรึกษา ใช้กระบวนการกลุ่มช่วยในการสร้างความรู้ให้กับนักศึกษา

**8. ปัจจัยที่เอื้อต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว** สนับสนุนด้านงบประมาณ สื่อ เครื่องมือ สถานที่ เวลา และอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม แนะนำแหล่งฝึกภายในและภายนอก รวมทั้งการสร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีโอกาสในการพัฒนาความรู้และความเข้าใจในงานบริการ

**9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว** สอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน นักศึกษา และสถานประกอบการ ได้แก่ ความทันสมัย ความยืดหยุ่น ทำให้นักศึกษามีทักษะในงานบริการ และช่วยลดเวลา และภาระของสถานฝึกงาน ช่วยให้นักศึกษาได้มีการปฏิบัติงานบริการได้รวดเร็ว มีเวลาในการปฏิบัติงานในการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้นานและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**10. ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ**  
สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว อาจารย์ต้องมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการ ขั้นตอน การจัดเนื้อหา กิจกรรม และการเชิญวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกับความต้องการของการพัฒนานักศึกษา ควรจัดเวลา สถานที่ให้มีในตารางเหมือนเป็นรายวิชาหนึ่งของหลักสูตร เพื่อให้นักศึกษาเห็นความสำคัญในการเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ



## 1.2 ผลการวิเคราะห์ระบบสนับสนุนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ระบบสนับสนุนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ตามรูปแบบความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของสเตค (The Stake Congruence-Contingency Model) โดยการสังเคราะห์เอกสาร สัมภาษณ์อาจารย์ นักศึกษา ผู้เชี่ยวชาญ เจ้าของสถานประกอบการ และวิเคราะห์สภาพจริงของสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ ที่ใช้ในการทดลองรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการวิเคราะห์เอกสารแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสาขาวิชาต่างๆ ในหลายๆ สถาบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

### 1. ปัจจัยนำเข้า มีรายละเอียดดังนี้

#### 1.1 วิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา และวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของอาจารย์

ผลจากการวิเคราะห์เอกสารแนวทางปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสาขาวิชาต่างๆ ในหลายสถาบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่า คุณลักษณะของอาจารย์และนักศึกษาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านอาจารย์ต้องเตรียมการสอนทั้งเนื้อหาและวิธีการจัดสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่จูงใจกระตุ้นและเสริมแรงให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ จัดกิจกรรม สถานการณ์จำลองให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติและคิดวิเคราะห์ได้อย่างสร้างสรรค์ ตลอดจนมีความสามารถในการสังเกตและประเมินพัฒนาการนักศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง ด้านนักศึกษาต้องฝึกปฏิบัติกิจกรรมที่อาจารย์จัดให้จนสามารถสรุปประเด็นการเรียนรู้และเล่าให้เพื่อนฟังได้ ฝึกตนเองให้มีวินัย และรับผิดชอบในการทำงาน ฝึกประเมิน ปรับปรุงตนเองและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งใฝ่หาความรู้อย่างต่อเนื่อง ส่วนสาขาวิชาต่างๆ สนับสนุนให้อาจารย์จัดเป็นกิจกรรมโครงการที่ส่งเสริมทักษะการทำงาน ส่งเสริมใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้เครื่องใช้สำนักงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ ด้านการแต่งกาย ด้านการแต่งหน้า ฝึกการทดลองทำวิจัยเล็กๆ การเขียนรายงาน และการออกศึกษา ดูงานและฝึกงานในสถานประกอบการในระยะเวลาสั้นๆ

#### 1.2 สื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ผลจากการวิเคราะห์เอกสารแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของสาขาวิชาต่างๆ ในหลายสถาบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อม

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า สื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา อาจเป็นเพราะว่าในหลาย ๆ สถาบันมีการรับนักศึกษาแต่ละชั้นปีไม่ต่ำกว่า 100 คนขึ้นไป การเตรียมความพร้อมของสาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยวจะเป็นการพัฒนาการศึกษา จึงต้องแบ่งเป็นกลุ่มๆ ละ 8-10 คน และส่วนใหญ่การเตรียมความพร้อมจัดเป็นกิจกรรม โครงการ เนื้อหาสาระเน้นทางด้านทักษะการใช้ เครื่องใช้สำนักงาน ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านการแต่งกาย การแต่งหน้า การเดิน การไหว้ การยืน การเข้าพบผู้ใหญ่

### 1.3 ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และสถานประกอบการที่ใช้ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ

ผลการวิเคราะห์เอกสารแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของ สาขาวิชาต่างๆ ในหลายสถาบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า ห้องเรียนโปร่งเหมาะทำกิจกรรมกลุ่ม ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องเรียนภาษา และแหล่งฝึกงานนอกสถานที่ที่มีความเหมาะสมเพียงพอ ใหม่และทันสมัยสามารถดึงดูดความสนใจ ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติกิจกรรมได้ดี และฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และการจัดตารางเวลา สำหรับวิชาฝึกงานหลายสถาบันจัดให้มีการเตรียมความพร้อม โดยจัดให้มีวันว่าง 1 วันใน 1 สัปดาห์ เพื่อให้นักศึกษาได้มีเวลาทำกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียนที่เพียงพอ และเอกสารหรือ ตำราเพียงพอกับจำนวนนักศึกษาเพื่อการสืบค้นทำรายงาน และโครงการ

## 2. กระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 บทบาทของผู้สอน

ผลการสังเคราะห์เอกสารแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของ สาขาวิชาต่างๆ ในหลายสถาบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า อาจารย์เป็นผู้อำนวยความสะดวก จัดสถานการณ์ให้นักศึกษาได้ฝึก ปฏิบัติ ส่งเสริมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ใช้วิธีสอนหลากหลายวิธี กระตุ้น ให้นักศึกษาพัฒนาความคิดและการเชื่อมโยงความรู้เดิมสู่ความรู้ใหม่ด้วยตนเอง อาจารย์กระตุ้นให้ นักศึกษากล้าแสดงความคิดเห็นและอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการเล่าประสบการณ์ต่างๆ หน้า ห้องเรียน และสรุปประเด็นสำคัญๆ จากการปฏิบัติกิจกรรม กระตุ้นให้นักศึกษาคิด วิเคราะห์ และ ประเมินผลได้อย่างสร้างสรรค์ ให้ความเป็นอิสระกับนักศึกษาในการคิด การค้นคว้าความรู้ วางแผนและดำเนินการแก้ปัญหาด้วยตนเอง

## 2.2 บทบาทของนักศึกษาในการทำงานร่วมกัน

ผลการสังเคราะห์เอกสารแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของ สาขาวิชาต่างๆ ในหลายสถาบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า บทบาทของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีทักษะ การทำงานร่วมกัน สามารถวางแผนการทำงานได้ ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน สามารถ ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นในกลุ่มทำงานได้ดี มีความยืดหยุ่น มีวินัย รักษาเวลาในการทำงานได้ดี มีความร่า เริงแจ่มใส มีทักษะด้านการสรุปปัญหา และมีเป้าหมายในการทำงานกลุ่ม สามารถออกแบบการ นำเสนองานได้อย่างสร้างสรรค์ ประเมินผลงาน โครงการงานของตนเองและเพื่อนได้

## 3. ผลผลิต ในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ

### 3.1 คุณสมบัติด้านทัศนคติ

ผลการสังเคราะห์เอกสารแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของ สาขาวิชาต่างๆ ในหลายสถาบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า นักศึกษาในหลายๆ สถาบันส่วนใหญ่เมื่อเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ สามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในการทำงาน บริการด้วยความเต็มใจ ใส่ใจในการทำงานบริการ

### 3.2 คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย

ผลการสังเคราะห์เอกสารแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของ สาขาวิชาต่างๆ ในหลายสถาบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า นักศึกษามีความรับผิดชอบในการทำงานบริการ สามารถทำงาน ร่วมกันผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ รับผิดชอบ ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ ช่วยเหลือผู้อื่น เห็นอกเห็นใจ ผู้อื่น ชอบทำงานเป็นกลุ่มและเป็นทีม ปรับตัวเข้ากับสมาชิกในกลุ่ม มีความยืดหยุ่น มีบุคลิกร่าเริง แจ่มใส

### 3.3 คุณสมบัติด้านทักษะความรู้

ผลการสังเคราะห์เอกสารแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของ สาขาวิชาต่างๆ ในหลายสถาบัน และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า นักศึกษาควรมีความรู้ความสามารถในการทำกิจกรรมหรือการลงมือ ปฏิบัติงานได้ การทำงานอย่างเป็นระบบ สามารถประยุกต์ความรู้ในห้องเรียนไปใช้นอกห้องเรียน ได้ เช่น การพัฒนาสร้างสรรค์งาน การจัดทำแฟ้มสะสมงาน การทำสรุปภาระงาน และการนำเสนอ โครงการงาน

## ด้านการวิเคราะห์บริบทสภาพจริงของคณะวิทยาการจัดการ

ผลการวิเคราะห์บริบทสภาพจริงของสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ โดยการวิเคราะห์จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา

### 1. ปัจจัยนำเข้า มีรายละเอียดดังนี้

#### 1.1 วิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา และวิธีการสอนของอาจารย์

ผลการวิเคราะห์บริบทสภาพจริง เกี่ยวกับลักษณะของนักศึกษาและอาจารย์พบว่า ด้านนักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีลักษณะ ชอบทำกิจกรรม กล้าแสดงออก เข้าร่วมฝึกปฏิบัติการเรียนทั้งในและนอกห้องเรียน กล้าที่จะออกมาเล่าเรื่องหรืออภิปรายและสรุปประเด็นสำคัญจากประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้มาให้เพื่อนฟัง กล้าแสดงความคิดเห็น ชอบเรียนแบบลงมือปฏิบัติ (hand-on) มีความรับผิดชอบต่องานของตนเองและของกลุ่ม ส่วนด้านอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องเนื้อหาและวิธีสอน มีจิตวิทยาในการดึงความสนใจที่ทำให้นักศึกษาเกิดการใฝ่รู้ สนใจ และรู้วิธีในการเสริมแรงให้นักศึกษาสามารถทำงานเป็นทีม แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง แนะนำช่วยเหลือให้นักศึกษาเป็นผู้เรียนแบบนำความรู้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดและความสามารถ การประเมินผลการเรียนมีความยุติธรรมและโปร่งใส รวมทั้งการแนะนำแหล่งการค้นคว้าหาความรู้ให้กับนักศึกษาได้อย่างทันสมัย

#### 1.2 สื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ผลการวิเคราะห์บริบทสภาพจริงเกี่ยวกับสื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพียงพอกับจำนวนนักศึกษา และทันสมัย ทั้งนี้คณะฯให้ความสำคัญสนับสนุนงบประมาณให้กับอาจารย์ในการจัดซื้อจัดหาสื่อ อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่างๆ ของนักศึกษาให้เพียงพอและเหมาะสมอย่างเสมอ

#### 1.3 ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และแหล่งฝึกปฏิบัติการวิชาชีพ

ผลการวิเคราะห์บริบทสภาพจริงเกี่ยวกับห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และสถานประกอบการที่ใช้ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพพบว่า สภาพและขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสม ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษามีเพียงพอ ใหม่ และทันสมัย ทั้งนี้ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการเป็นคณะวิชาใหม่ และตั้งอยู่ในเขตอำเภอชะอำ อำเภอหัวหินซึ่งมีสถานประกอบการในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการเพียงพอ และอาจารย์ในสาขามีความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการอีกด้วย

## 2. กระบวนการ

### 2.1 บทบาทของผู้สอน

ผลการวิเคราะห์บริบทสภาพจริงด้านบทบาทผู้สอน พบว่า ผู้สอนสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวเป็นผู้มีความรู้ในเนื้อหา และมีความสามารถจัดกิจกรรมในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อให้นักศึกษาเกิดทักษะการบริการที่ดี ส่งเสริมนักศึกษาที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานบริการในระดับสูง กระตุ้นจูงใจและให้กำลังใจแก่นักศึกษาที่มีความสามารถในการเรียนรู้ มีความเป็นกันเองกับนักศึกษาทุกคน เปิดโอกาสและให้เวลากับนักศึกษาได้ซักถาม ให้คำปรึกษาทั้งด้านการวิชาการและด้านอื่นๆ ดูแลและเอาใจใส่นักศึกษาทุกคน และกระตุ้นให้นักศึกษารักและเห็นความสำคัญในสาขาวิชาชีพงานบริการ

### 2.2 บทบาทของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์สภาพจริงด้านบทบาทนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีลักษณะการเรียนรู้ที่ชอบเรียนปฏิบัตินอกห้องเรียนมากกว่าในห้องเรียน นักศึกษาชอบทำงานกลุ่ม ชอบเข้าร่วมกิจกรรม มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายทั้งงานส่วนตัวและงานกลุ่ม สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของผู้นำและผู้ตามที่ดี และมีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ

## 3. ผลผลิต

### 3.1 ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์สภาพจริงด้านผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักศึกษาส่วนมากมีผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาในระดับพอใจ มีการทำงานเป็นทีมในระดับพอใช้ มีทัศนคติ ลักษณะนิสัย และทักษะการบริการในระดับพอใช้ ทั้งนี้ เนื่องจากนักศึกษาเพิ่งเรียนอยู่ในชั้นปีที่ 2 ยังไม่มีการเรียนรู้ด้านงานบริการ แต่นักศึกษาต้องออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพจำเป็นต้องใช้ทักษะการบริการ

### 3.2 คุณสมบัติด้านทัศนคติ

ผลการวิเคราะห์สภาพจริงด้านทัศนคติต่อทักษะการบริการ พบว่า นักศึกษามีความสนใจใฝ่รู้ในเรื่องเนื้อหาวิชาที่เรียน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และมีศักยภาพในการทำงานเป็นทีม ใช้ความรู้ความสามารถในการคิด แต่ต้องมีผู้กระตุ้น จึงควรปรับปรุงด้านการสร้างความมุ่งมั่น ความรับผิดชอบ อดทนต่อการทำงานที่มีความยาก และต้องให้แสดงพฤติกรรมที่เห็นความสำคัญในอาชีพบริการ

### 3.3 คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย

ผลการวิเคราะห์บริบทสภาพจริงของลักษณะนิสัยของนักศึกษาต่อการทำงานบริการ พบว่า นักศึกษาสามารถแสดงคุณสมบัติการเป็นผู้นำ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การซื่อสัตย์

การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเมื่อทำงานเป็นกลุ่ม มีศักยภาพในการทำงานบริการได้เป็นอย่างดี สามารถเชื่อมโยงความรู้ในห้องเรียนไปสู่การปฏิบัติงานจริงนอกห้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.4 คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ

ผลการวิเคราะห์สภาพจริงด้านความรู้และทักษะของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานด้านบริการ พบว่า นักศึกษามีทักษะด้านการทำงานในด้านอื่นๆ มากกว่าการทำงานด้านบริการที่เกี่ยวกับอาชีพการท่องเที่ยวซึ่งเป็นงานบริการที่นักศึกษาต้องมีภูมิความรู้ทั้งทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม ดังนั้น จึงจำเป็นที่นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวจะต้องมีความรู้ในการท่องเที่ยว และต้องมีทักษะการปฏิบัติงานบริการ นักศึกษาควรประยุกต์ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานบริการสู่งานบริการของอาชีพอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ตอนที่ 2 การพัฒนา (Development : D) เพื่อพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Design and Development : D)

การนำเสนอผลการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 4 ข้อย่อย ดังนี้

- 2.1 ผลการศึกษาแนวคิดที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- 2.2 รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 2.3 ผลการตรวจสอบเพื่อยืนยันความเหมาะสมของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการ

ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

- 2.4 ผลการหาประสิทธิภาพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ผลการดำเนินงานในแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

### 2.1 ผลการศึกษาแนวคิดที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการศึกษาแนวคิดที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทางเอกสาร เพื่อมาวิเคราะห์และกำหนดกรอบแนวคิดของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มีความเหมาะสมและเป็นไปได้ให้สอดคล้องกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎี ดังนี้ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวเป็นวัยที่ต้องพัฒนาด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม และการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งแวดล้อม นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวจัดอยู่ในกลุ่มวัยรุ่นตอนปลาย อายุระหว่าง 12 - 18 ปี มีความพร้อมในการเรียนรู้ การพัฒนาด้านร่างกายของเด็ก

กลุ่มนี้ต้องเข้าใจธรรมชาติของการเจริญเติบโตเนื่องจากเด็กผู้หญิงจะเติบโตเร็วกว่าเด็กผู้ชาย การพัฒนาด้านจิตใจ วัยนี้จะมีสติปัญญาสูง สามารถเข้าใจเหตุการณ์ ความเป็นไปได้ของสิ่งแวดล้อมได้อย่างลึกซึ้ง มีความคิดเป็นของตัวเอง เกิดความรู้สึกที่ติดต่อกันเองได้มาก ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และต้องการให้คนอื่นมองเห็นคุณค่าของตนเอง พอใจกับความรูสึกที่ติดต่อกันเองในด้านบวก และบางครั้งยังเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง มีการควบคุมความคิด ความรู้สึกและอารมณ์ได้ดี ต้องการความเป็นอิสระ อยากรู้ อยากเห็น อยากลอง อยากมีส่วนร่วม ชอบความสนุกตื่นเต้น รู้จักมีมโนธรรม จริยธรรม รู้จักกาลเทศะ รู้จักผิดชอบชั่วดี และมีความคิดเป็นอุดมคติ ต้องการพัฒนาความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง อารมณ์ในวัยนี้จะเปลี่ยนแปลงง่าย มีทั้งอารมณ์เครียด วิตกกังวล และอารมณ์ซึมเศร้า สำหรับด้านสังคม วัยนี้ใช้เวลาส่วนมากอยู่กับเพื่อน เพื่อหาเอกลักษณ์ตนเอง แสวงหาการยอมรับจากผู้อื่น ฝึกทักษะสังคม และสนุกสนานกับกลุ่มเพื่อน การเรียนรู้ของเด็กวัยนี้จะชอบเรียนรู้ไปกับเพื่อนเป็นกลุ่ม จะกล้าถาม กล้าตอบ กล้าซักถาม การเรียนรู้แบบคละเพศ จะทำให้เด็กวัยนี้ได้เรียนรู้ถึงความแตกต่างกว่ากลุ่มเดียวกัน และมีโอกาสฝึกทักษะสังคมระหว่างเพื่อนได้ดีขึ้น การเสริมสร้างทักษะการบริการให้กับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ต้องให้นักศึกษาสร้างประสบการณ์โดยใช้ประสบการณ์เดิมเป็นฐานเพื่อเกิดประสบการณ์ใหม่หรือความรู้ใหม่ สามารถอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับเพื่อนหรือผู้อื่นได้ สามารถสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่ และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2 โครงร่างรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จากการวิเคราะห์หลักการ แนวคิด ทฤษฎีการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้ แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โครงร่างรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดังนี้

รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นการพัฒนานักศึกษาด้านสติปัญญา ร่างกาย และสังคม การเรียนการสอนที่เน้นการบูรณาการ มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนานักศึกษาในการเสริมสร้างความพร้อมสำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ

ลักษณะเด่นของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คือ

1. เป็นวิธีการเรียนการสอนที่เน้นการบูรณาการความรู้จากห้องเรียนและนอกห้องเรียน



2. เน้นการเรียนการสอนจากสภาพจริงหรือจากผู้เชี่ยวชาญในด้านทักษะการบริการ
3. เน้นการเรียนการสอนภายนอกห้องเรียนมากกว่าในห้องเรียน
4. เน้นการเรียนการสอนแบบปฏิบัติเป็นทีม
5. เน้นการประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติจริงในสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์จริง

รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบ ดังนี้ คือ ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบ หลักการ และแนวคิดพื้นฐาน วัตถุประสงค์ ขั้นตอนของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การประเมินผล โดยมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะการบริการ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือคุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ โดยผสมผสานทักษะกระบวนการมีส่วนร่วม ทักษะกระบวนการกลุ่ม และทักษะการปฏิบัติ การกระตุ้นให้นักศึกษารสร้างความรู้จากการปฏิบัติ สามารถสรุปเป็นความรู้ใหม่ นำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงค้นพบรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการให้ความรู้ ความเข้าใจ การฝึกปฏิบัติ และการพัฒนาทักษะการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ กระบวนการเสริมสร้างทักษะการบริการ ในการพัฒนานักศึกษาตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วยในห้องเรียน 4 ชั้น และนอกห้องเรียน 3 กิจกรรม (EDCATOP<sub>ppp</sub>) คือ

ในห้องเรียน (EDCA<sub>ppp</sub>) ประกอบด้วย ดังนี้

**ขั้นที่ 1 สร้างประสบการณ์ (Experience : E<sub>ppp</sub>)** หมายถึง การให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่เรียน เพื่อสร้างและเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมเข้ากับสถานการณ์ใหม่ จุดมุ่งหมายในขั้นนี้ คือ ผู้เรียนได้นำประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการสะท้อนความคิดเห็น โดยมีผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้นและตอบคำถามเพื่อผู้เรียนสงสัยในระหว่างทำกิจกรรม และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นที่ 2 อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion : D<sub>ppp</sub>)** หมายถึง การแบ่งปันประสบการณ์ที่ได้จากขั้นที่ 1 มาเล่าให้เพื่อนหรือสมาชิกหน้าห้องเรียนฟัง นักศึกษาอาจบอกหรือเล่าสิ่งที่สังเกตหรือพบประสบการณ์ของที่เกิดขึ้นด้วยการเล่าเรื่อง การอภิปรายอย่างอิสระ หรือการสัมภาษณ์ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามในระหว่างนักศึกษ้อภิปราย และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นที่ 3 สรุป (Conceptualization : C<sub>ppp</sub>)** หมายถึง ผู้เรียนและผู้สอนร่วมกันสรุปหลักการ ทฤษฎี เป็นประสบการณ์ใหม่หรือความรู้ใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ใน

สถานการณ์ที่แตกต่างหรือสถานการณ์จริง ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้นตอบข้อซักถาม และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นที่ 4 ประยุกต์ใช้ (Application : A<sub>ppp</sub>)** หมายถึง ผู้เรียนทำความเข้าใจ และร่วมกับผู้สอนสรุปหลักการ ทฤษฎี และสามารถอ้างอิงความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์อื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ซักถามและสังเกตพฤติกรรม

**นอกห้องเรียน (TOP<sub>ppp</sub>)** ประกอบด้วยกิจกรรม 3 ส่วน ดังนี้

1. **ศึกษาดูงาน (Study Tour : T<sub>ppp</sub>)** หมายถึง นักศึกษานำความรู้ความเข้าใจใน หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการกลุ่ม และกระบวนการฝึกปฏิบัติ ในห้องเรียนออกศึกษางานบริการนอกห้องเรียนหรือสถานการณ์จริง

2. **สังเกตการณ์ (Observe : O<sub>ppp</sub>)** หมายถึง นักศึกษานำความรู้ความเข้าใจใน หลักการ แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการกลุ่ม และกระบวนการ ฝึกปฏิบัติในห้องเรียนเข้าสังเกตการณ์ในสถานการณ์อื่นหรือสถานประกอบการที่ฝึก ประสบการณ์

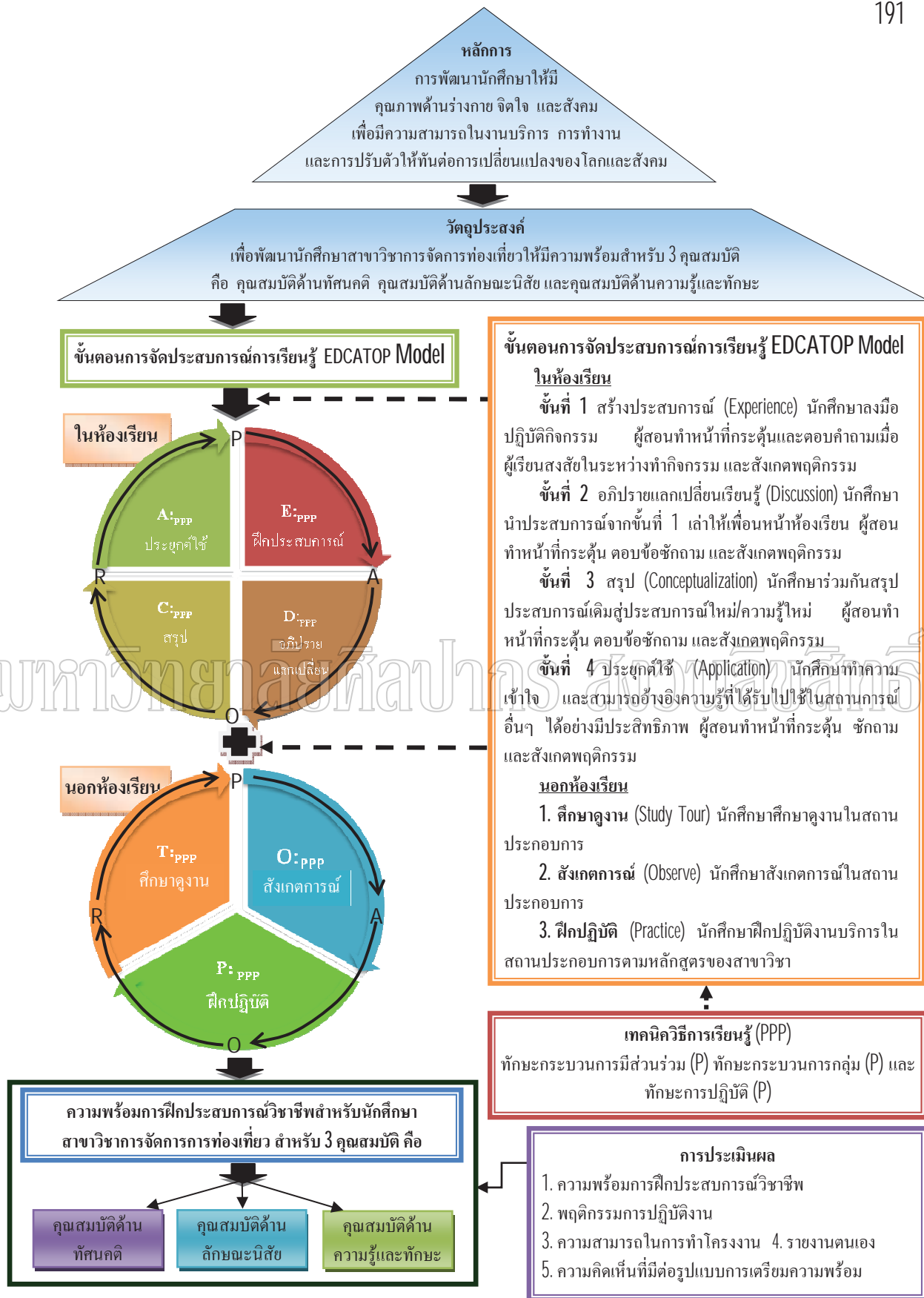
3. **ฝึกปฏิบัติ (Practice : P<sub>ppp</sub>)** หมายถึง นักศึกษาลงมือทำงานในสถาน ประกอบการตามที่กำหนดเอาไว้ในแผนเพื่อนำทักษะบริการที่ได้ฝึกในห้องเรียนไปปฏิบัติใน สถานการณ์จริง

การผสมผสานรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในห้องเรียน และนอกห้องเรียน ผู้วิจัยได้วางแผนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ก่อนที่ นักศึกษาจะออกไปฝึกประสบการณ์จริงในภาคฤดูร้อน โดยรูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะเตรียมความพร้อมทุก ๆ สัปดาห์ในชั่วโมงฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ภาคการศึกษาที่ 2 ของนักศึกษาที่ลงทะเบียนรายวิชาฝึกงาน 1 โดยใน 1 ภาคการศึกษามี 16 สัปดาห์ ผู้วิจัยแบ่งกิจกรรม เนื้อหาสาระในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นในห้อง เรียน 8 สัปดาห์ แบ่งเป็นนอกห้องเรียน 6 สัปดาห์ ให้สัปดาห์ที่ 1 เป็นปฐมนิเทศชี้แจงรายละเอียด ต่างๆ ในการเตรียมความพร้อม และสัปดาห์สุดท้ายเป็นการจัดสัมมนา เสนอโครงการ สรุปประเด็น ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ในชั้นเรียนจะเป็น กิจกรรมให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติในชั้นต่างๆของรูปแบบ จนนักศึกษาสามารถที่จะสร้างองค์ความรู้ ความเข้าใจในทักษะการบริการได้ ต่อจากนั้นนำนักศึกษาออกนอกห้องเรียนไปศึกษางาน สังเกต- การณ์และฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการจริง เพื่อให้นักศึกษาได้เห็น ได้รู้ และเข้าใจใน งานบริการและนำไปฝึกปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง เพื่อเวลาที่นักศึกษาจะต้องออกไปฝึกประสบ-

การณ้วิชาชีพในภาคฤดูร้อนจะได้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการและปฏิบัติงานบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นรูปแบบที่ผสมผสานกันระหว่างในห้องเรียนและนอกห้องเรียน โดยใช้วิธีการเชื่อมโยงกิจกรรมในห้องเรียนสู่การปฏิบัตินอกห้องเรียน จากผลการสังเกตในและนอกห้องเรียน การนิเทศติดตามการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้สอน นักศึกษา และการสัมภาษณ์ผู้ควบคุมกำกับดูแลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แบบรายงานตนเองของนักศึกษา และสมุดบันทึกรายงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ควรเน้นที่การพัฒนาให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการ มีใจรักในงานบริการ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ มีความอดทน มีความซื่อสัตย์ การแสวงหาความรู้ใหม่ แสวงหางาน การทำงานเป็นกลุ่มเป็นทีม การรอบรู้ในงานบริการ ฯลฯ โดยใช้กิจกรรม ทักษะกระบวนการ ตามขั้นการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นในห้องเรียน การเตรียมความพร้อมเพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ จำเป็นต้องเชิญผู้เชี่ยวชาญในงานบริการมาถ่ายทอดให้ความรู้แก่นักศึกษาในห้องเรียน โดยการเล่าประสบการณ์ การให้ทำกิจกรรมต่างๆ และให้นักศึกษานำความรู้ที่ได้เชื่อมโยงสู่การศึกษางานสังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติ นอกห้องเรียนเพื่อลดภาระให้กับสถานประกอบการ ดังนั้น สรุปได้ว่า นักศึกษาที่ได้รับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการ มีความรักในอาชีพบริการ เห็นความสำคัญต่องานบริการ สามารถทำงานบริการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นรูปแบบที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานักศึกษาด้านการเรียนรู้ และความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ การเรียนรู้ตามสภาพจริง และการเรียนรู้ด้วยตนเอง มาสร้างเป็นรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวดังแสดงในแผนภาพที่ 12



แผนภาพที่ 12 รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

## 2.3 ผลการตรวจสอบเพื่อยืนยันความเหมาะสมของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ผลการประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว พบว่ารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ที่ระดับ 0.91-1.00 ซึ่งเป็นค่าแสดงหลักฐานของความเหมาะสมและความสอดคล้อง อยู่ในระดับมากสามารถนำไปใช้ได้

### 2.3.1 ผลการประเมินรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.3.1.1 ผลการตรวจสอบเพื่อยืนยันความเหมาะสมของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน สรุปได้ว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบเตรียมความพร้อม การกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบเตรียมความพร้อม กระบวนการขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ และการวัดประเมินผล ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการประเมินรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน

รายการประเมิน	$\bar{x}$	SD.	ระดับความเหมาะสม/สอดคล้อง
1. ความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบการเตรียมความพร้อม	4.07	.111	มาก
2. แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม	4.16	2.19	มาก
3. การกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบการเตรียมความพร้อม	4.08	.228	มาก
4. องค์ประกอบของรูปแบบการเตรียมความพร้อม			
4.1 หลักการ	4.00	.141	มาก
4.2 จุดมุ่งหมาย	4.12	.303	มาก
4.3 กระบวนการจัดการเรียนรู้	4.08	.109	มาก
4.4 การวัดและประเมินผล	4.00	.424	มาก
รวม	4.05	.165	มาก
รวมทุกด้าน	4.07	.160	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อม โดยภาพรวมมีระดับความเหมาะสมในอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07, SD. = .160$ ) เมื่อแยกเป็นรายด้านในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเป็นมาและความสำคัญของรูปแบบการเตรียมความพร้อม แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม การกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบการเตรียมความพร้อม และองค์ประกอบของรูปแบบการเตรียมความพร้อม ประกอบด้วย หลักการ จุดมุ่งหมาย กระบวนการจัดการเรียนรู้ และการวัดและประเมินผล มีความเหมาะสมในระดับมาเช่นกัน

### 2.3.1.2 ผลการตรวจสอบคู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ผลการตรวจสอบคู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน สรุปได้ว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นต่อคู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ องค์ประกอบของคู่มือ ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญและเป็นมาของรูปแบบการเตรียมความพร้อม แนวคิดทฤษฎี หลักการ จุดมุ่งหมาย กระบวนการขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลมีความสอดคล้องกับรูปแบบวิธีการแนวทางในการนำรูปแบบไปใช้มีความชัดเจน เห็นไขในการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมมีความชัดเจน มีขั้นตอนเข้าใจง่าย แสดงรายละเอียดที่ระบุถึงข้อกำหนดที่ผู้ใช้ต้องพิจารณา เพื่อให้ผลการใช้รูปแบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสิ่งที่ผู้ใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมต้องเตรียมและมีความจำเป็นในการใช้ ดังแสดงในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการประเมินคู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ เหมาะสม/ สอดคล้อง
1. องค์ประกอบของคู่มือ ประกอบด้วย ความสำคัญและความเป็นมาของรูปแบบการเตรียมความพร้อม แนวคิด ทฤษฎี หลักการ จุดมุ่งหมาย กระบวนการขั้นตอนจัดการเรียนรู้ การวัด และการประเมินผล	4.15	.285	มาก
2. รายละเอียดและความชัดเจนในคู่มือ	4.24	.296	มาก
3. แนวทางการนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมไปใช้	4.10	.162	มาก
4. เงื่อนไขในการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมมีรายละเอียดชัดเจน	4.13	.074	มาก
5. ข้อมูลพื้นฐาน ปัจจัยสนับสนุนในการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อม	4.12	.178	มาก
6. รายละเอียดวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ	4.16	.296	มาก
รวมทุกด้าน	4.15	.145	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นต่อคู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยภาพรวมมีระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = .145) เมื่อแยกเป็นแต่ละประเด็น สรุปได้ว่า คู่มือมีรายละเอียดและมีความชัดเจนเพียงพอที่จะนำรูปแบบไปใช้ได้อย่างได้ผล องค์ประกอบของคู่มือ ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญและความเป็นมาของรูปแบบการเตรียมความพร้อม แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบ หลักการ จุดมุ่งหมาย กระบวนการจัดการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลมีความสอดคล้องเหมาะสมกับรูปแบบการเตรียมความพร้อม แนวทางการนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมไปใช้แสดงถึงความคาดหวังที่ต้องการพัฒนาให้เกิดกับผู้ที่ศึกษา คู่มือการใช้อย่างชัดเจน เงื่อนไขในการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมมีรายละเอียดชัดเจนซึ่งบอกถึงข้อกำหนดที่ผู้ใช้ต้องพิจารณาเพื่อให้ผลการใช้รูปแบบถูกต้องตามลำดับขั้นตอนและมีประสิทธิภาพสูงสุด และอาจารย์ผู้สอนต้องศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ปัจจัยสนับสนุนที่จำเป็นต่อการใช้เตรียมความพร้อม และวิธีการรายละเอียดวิธีที่บอกถึงการจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็นในการเตรียมความพร้อมและในการปฏิบัติต่างๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

### 2.3.1.3 ผลการตรวจสอบแผนการจัดการเรียนรู้

ผลการตรวจสอบแผนการจัดการเรียนรู้ของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5



คน สรุปได้ว่า การกำหนดองค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้ และองค์ประกอบของแผนการจัดการการเรียนรู้ ได้แก่ ชื่อแผน จุดประสงค์การเรียนรู้ การนำเข้าสู่เนื้อหา เนื้อหาการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อ อุปกรณ์และเครื่องมือ แหล่งการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล จากเกณฑ์  $\bar{x} > 3.5$ ,  $SD. = 1$  ดัง แสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการประเมินแผนการจัดการเรียนรู้โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน

รายการประเมิน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม/สอดคล้อง	ลำดับที่
1. การกำหนดองค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้	4.04	.089	มาก	10
2. องค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้				
2.1 ชื่อแผน	4.20	.298	มาก	9
2.2 จุดประสงค์การเรียนรู้	4.32	.209	มาก	8
2.3 เนื้อหาสาระการเรียนรู้	4.40	.255	มาก	6
2.4 กิจกรรมการเรียนการสอน	4.55	.272	มาก	1
2.5 สื่อและวัสดุ อุปกรณ์	4.42	.349	มาก	5
2.6 แหล่งศึกษาค้นคว้า ศึกษางาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติ	4.43	.383	มาก	4
2.7 การวัดและประเมินผล	4.48	.269	มาก	2
2.8 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับอาจารย์/วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ	4.33	.235	มาก	7
<b>รวม</b>	<b>4.39</b>	<b>.125</b>	<b>มาก</b>	
3. การเรียงลำดับและภาษา	4.44	.260	มาก	3
<b>รวมทุกด้าน</b>	<b>4.36</b>	<b>.107</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นต่อแผนการจัดการการเรียนรู้ โดยภาพรวมมีระดับความเหมาะสมในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.36$ ,  $S.D. = 1.07$ ) เมื่อแยกเป็นแต่ละด้าน สรุปได้ว่า การกำหนดองค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้ และองค์ประกอบของแผนการจัดการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย ชื่อแผน จุดประสงค์การจัดการการเรียนรู้ เนื้อหาสาระการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อและวัสดุอุปกรณ์ แหล่งศึกษาค้นคว้า ศึกษางาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติ การวัดและประเมินผล และข้อเสนอแนะสำหรับอาจารย์และวิทยากรผู้เชี่ยวชาญงานบริการ รวมทั้งการเรียงลำดับและการใช้ภาษามีความชัดเจน อ่านง่าย ถูกต้อง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการเตรียมความพร้อม คู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อม และแผนการจัดการเรียนรู้ไว้ ดังนี้

1. รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เสนอแนะว่า แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมควรสรุปประเด็นสาระสำคัญให้แสดงถึงความสอดคล้องกับกระบวนการวิธีการเตรียมความพร้อมทั้งในและนอกห้องเรียน และกระบวนการวิธีการให้ความรู้ควรเชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญในสิ่งที่ต้องการพัฒนานักศึกษา ทั้งนี้ต้องชี้แจงให้กับผู้เชี่ยวชาญภายนอกถึงวิธีการและขั้นตอนการให้ความรู้ และกิจกรรม

2. คู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับภาษาให้เข้าใจง่าย ปรับรูปแบบตัวอักษรในการพิมพ์ให้น่าสนใจให้สอดคล้องกับความสนใจของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา

3. แผนการจัดการเรียนรู้ ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะว่า เนื้อหาสาระควรสอดคล้องกัน และควรจัดเรียงลำดับเนื้อหาสาระและกิจกรรมการฝึกปฏิบัติให้นักศึกษาได้เรียนรู้ก่อนออกศึกษางานและสังเกตการณ์ และลงมือปฏิบัติงานบริการ วิธีการให้ความรู้ควรเน้นให้ใช้กิจกรรมกรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง การถอดบทเรียน และการฝึกปฏิบัติ

จากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้ปรับปรุง แนวคิดทฤษฎีพื้นฐานตามข้อเสนอแนะ และขึ้นกระบวนการเตรียมความพร้อมในห้องเรียนและนอกห้องเรียนได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ คู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมได้ปรับภาษาให้ถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่าย ปรับแบบตัวอักษรเพื่อดึงดูดความสนใจของนักศึกษาตามข้อเสนอแนะ และผู้วิจัยได้ปรับปรุงเนื้อหาให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติในห้องเรียนสำหรับทักษะบริการเบื้องต้นให้ชำนาญและสำรวจผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านความรู้และทักษะการบริการ ตลอดจนแหล่งฝึกประสบการณ์ให้ตรงกับทักษะการบริการที่นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวต้องใช้ในการเรียนต่อ และการประกอบอาชีพ

### 2.3.2 ผลการตรวจสอบจากการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อม (Try out)

นำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและแผนการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ กับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 คณะวิทยาการจัดการ ราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 30 คน พบว่า สามารถจัดการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการขั้นตอนการเรียนการสอนของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นไปตามแผนการจัดการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ แต่มีข้อบกพร่องเล็กน้อย และขั้นสรุป นักศึกษาใช้เวลาในการสรุปนาน ทั้งนี้ เนื่องจาก นักศึกษาอาจจะถนัดแต่เรียนรู้จากวิธีบรรยาย โดยอาจารย์แนะนำ มากกว่าการลงมือปฏิบัติ และอาจารย์ใช้ทักษะกระบวนการกลุ่ม ทักษะ

กระบวนการมีส่วนร่วม และทักษะการปฏิบัติ และใช้วิธีการการถอดบทเรียนน้อย ทำให้การสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยแบบนำตนเองนักศึกษาจึงใช้เวลานาน ทำให้อาจารย์ผู้สอนผู้สอนต้องกระตุ้นและแนะนำเทคนิควิธีการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิธีการสรุปประเด็นสำคัญของบทเรียนอีกครั้ง ส่วนขั้นการประยุกต์ใช้นักศึกษาสามารถอ้างอิงไปสู่สถานการณ์อื่นได้ดีและทำได้เร็ว

ผลจากการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน โดยทำความเข้าใจ และทำความเข้าใจกับอาจารย์ผู้สอนเกี่ยวกับ บทบาทการเรียนรู้ประสบการณ์ของนักศึกษา กระบวนการให้ประสบการณ์ของอาจารย์ผู้สอน และผู้วิจัย ได้ตรวจสอบความรู้เดิมของนักศึกษาก่อนให้นักศึกษาเรียนรู้หรือทำกิจกรรมต่างๆในห้องเรียน หากนักศึกษายังไม่เข้าใจ ผู้วิจัยได้จัดและแจ้งเวลาและสถานที่ให้นักศึกษาได้พบปรึกษาเพื่อชี้แจงเพิ่มเติม

## 2.4 ผลการหาประสิทธิภาพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์

วิชาชีพ

หาประสิทธิภาพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อ

เสริมสร้างทักษะการบริการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว โดยการนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ได้ปรับแก้ไปหาประสิทธิภาพ ( $E_1/E_2$ ) แบบกลุ่มใหญ่ (Filed Tryout) โดยใช้เกณฑ์ 80/80 โดยนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมไปทดลองใช้กับนักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน โดยวิธีเจาะจง เนื้อหาสาระ 1 หน่วย แผนการเรียนเรื่อง ทักษะการทำงานเป็นทีม แบ่งเป็น 4 หัวข้อย่อย เวลา 6 คาบการเรียน ผลการประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

	คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้	$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
E <sub>1</sub>	100	2578	85.93	4.47	85.93
E <sub>2</sub>	40	1069	89.07	4.85	89.07

จากตารางที่ 14 การประเมินประสิทธิภาพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E<sub>1</sub>) รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 85.93 และประสิทธิภาพของผลผลิต (E<sub>2</sub>) ของรูปแบบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 89.07 ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินร้อยละ 80/80 ทั้งนี้ถือว่ารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีประสิทธิภาพเหมาะสมที่นำไปใช้พัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมสำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะต่อไปได้

ตอนที่ 3 ผลการวิจัย (Research : R) เพื่อทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (Implement : I)

การนำเสนอผลการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว แบ่งออกเป็น 7 ข้อย่อย ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบคะแนนของความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และติดตามผลสองเดือนในการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม โดยภาพรวม

3.2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการทำงานเป็นทีมก่อนการทดลองและหลังการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ของกลุ่มทดลอง

3.3 ผลการประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการปฏิบัติในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

3.4 ผลการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานกลุ่มของนักศึกษา

3.5 ผลการประเมินผลจากโครงการ

3.6 ผลการรายงานตนเองของนักศึกษา

3.7 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพในช่วงก่อนและหลังการเตรียมความพร้อม  
ผลการดำเนินงานในแต่ละส่วนมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบคะแนนของความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก่อนการ  
ทดลอง หลังการทดลอง และติดตามผลสองเดือนในการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพ กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม โดยภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนก่อนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

ความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ	N	คะแนน เต็ม	$\bar{X}$	S.D.	df	t	Sig.
กลุ่มทดลอง	18	105	70.05	3.66	38	.17	.86
กลุ่มควบคุม	18	105	69.83	4.01			

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 การเปรียบเทียบคะแนนของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพ ก่อนการทดลอง ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม พบว่า กลุ่มทดลอง มี  
คะแนนเฉลี่ยก่อนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเท่ากับ 70.05 ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐานเท่ากับ 3.66 กลุ่มควบคุม มีคะแนนเฉลี่ยก่อนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์  
วิชาชีพเท่ากับ 69.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.01 เมื่อทดสอบสถิติที่ พบว่า  $t = 0.17$  ,  
Sig = 0.86 แสดงว่า คะแนนเฉลี่ยความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชา  
การจัดการการท่องเที่ยวกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่  
ระดับ .05

เพื่อศึกษาผลหลัก (Main effects) คะแนนของความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผู้วิจัยจึงนำคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมา  
วิเคราะห์ ในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว 3 ช่วงเวลา จำแนกตามกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
กลุ่ม	574.083	1	574.083	25.367	.000
คะแนน	1607.241	2	803.620	35.509	.000
กลุ่ม* คะแนน	260.167	2	130.083	5.748	.004
ความคลาดเคลื่อน	2308.389	102	22.631		
รวม	4749.880	107			

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทางแสดงให้เห็นเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. คะแนนความพร้อมของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. คะแนนความพร้อมของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลา (ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังเสร็จสิ้นการทดลอง 2 เดือน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. คะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ตามช่วงเวลาของการวัด 3 ช่วงเวลา คือ ก่อนทดลอง หลังการทดลอง และหลังเสร็จสิ้นการทดลองสองเดือน มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจะได้ขยายความตามแผนภาพที่ 13 ต่อไป

ตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังเสร็จสิ้นการทดลองสองเดือน ภาพรวมของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

ความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	Std.Error	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
<b>กลุ่มทดลอง</b>						
- ก่อนการทดลอง	18	70.06	3.66	1.12	67.83	72.28
- หลังการทดลอง	18	81.61	3.50	1.12	79.37	83.83
- ติดตามผลสองเดือน	18	81.44	8.66	1.12	79.22	83.66
<b>กลุ่มควบคุม</b>						
- ก่อนการทดลอง	18	69.83	4.01	1.12	67.60	72.05
- หลังการทดลอง	18	74.88	3.32	1.12	72.66	77.11
- ติดตามผลสองเดือน	18	74.55	2.79	1.12	72.33	76.78

จากตารางที่ 17 พบว่า การเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังเสร็จสิ้นการทดลองสองเดือนของ นักศึกษากลุ่มทดลอง กับกลุ่มควบคุม พบว่า

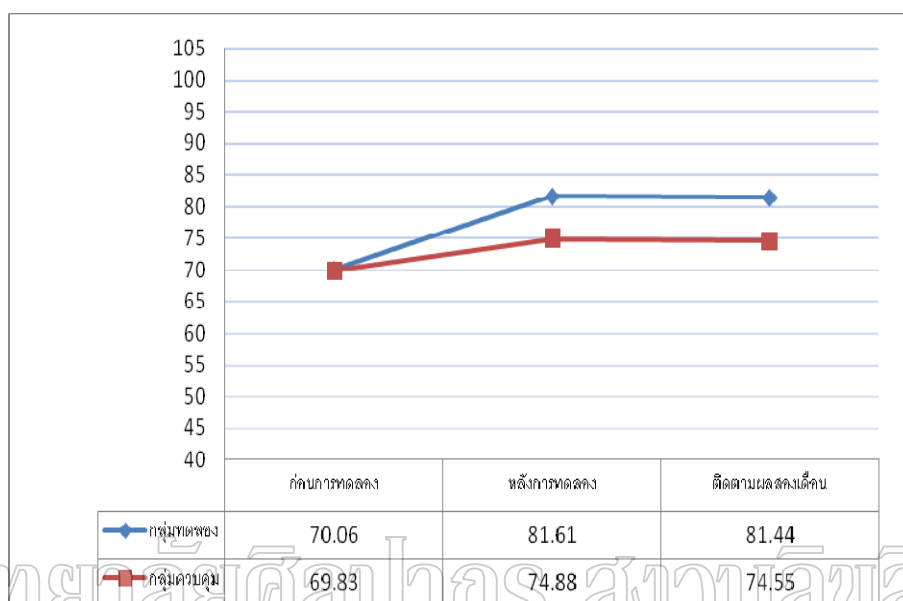
กลุ่มทดลอง คะแนนเฉลี่ยก่อนเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เท่ากับ 70.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.66 คะแนนเฉลี่ยหลังเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เท่ากับ 81.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.50 และคะแนนเฉลี่ยหลังเสร็จสิ้นการทดลองสองเดือน เท่ากับ 81.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 8.66 พบว่า ผลการทดสอบความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ หลังเตรียมความพร้อม และหลังเสร็จสิ้นการเตรียมความพร้อมสองเดือนสูงกว่าก่อนเตรียมความพร้อม

กลุ่มควบคุม คะแนนเฉลี่ยก่อนเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เท่ากับ 69.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.01 คะแนนเฉลี่ยหลังเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เท่ากับ 74.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.32 และคะแนนเฉลี่ยหลังเสร็จสิ้นผลการทดลองสองเดือน เท่ากับ 74.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.79 พบว่า ผลการทดสอบความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติ



ด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ หลังเตรียมความพร้อม และหลังเสร็จสิ้นการทดลองสองเดือนสูงกว่าก่อนการเตรียมความพร้อม

จากการเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ภาพรวม ผู้วิจัยได้นำมาแสดงในรูปแบบแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 13 ผลการเปรียบเทียบคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม

จากแผนภาพที่ 13 ประกอบกับตารางค่าสถิติพื้นฐานที่ 16 และตารางการทดสอบสมมติฐานทางการวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 ทาง ที่ 15 ทำให้สรุปสารสนเทศการเปรียบเทียบ เพื่อตอบสมมติฐานที่จำเป็นได้ ดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ยความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาหลังการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น สูงกว่าของนักศึกษาที่เตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามรูปแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. จากกราฟ ผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) ทำให้ได้สารสนเทศลักษณะของคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทั้งกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ตามช่วงเวลาต่างกัน สะท้อนชี้ให้เห็นว่า เมื่อเริ่มต้นก่อนการทดลอง นักศึกษามีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไม่แตกต่างกัน หลังจากปฏิบัติตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่แตกต่างกัน ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทั้งสองกลุ่มเพิ่มขึ้น โดยนักศึกษาที่

เตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้น มีความพร้อมสูงกว่านักศึกษาที่ฝึกการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแบบปกติ หลังเสร็จสิ้นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และลักษณะความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทั้งสองกลุ่มค่อนข้างคงที่แบบเดิมหลังจากเวลาผ่านไป 2 เดือนหลังการทดลองแล้ว

### 3.2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการทำงานเป็นทีมก่อนการทดลองและหลังการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ของกลุ่มทดลอง

การวิเคราะห์ในส่วนนี้ ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้ทดสอบทักษะการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวโดยการทดสอบเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของกลุ่มทดลองมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Dependent Sample ดังแสดงในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการทำงานเป็นทีมก่อนการทดลอง และหลังการ

ทดลองของภาพรวม ของกลุ่มทดลอง

ทักษะการทำงานเป็นทีม	กลุ่มทดลอง (n = 18)	$\bar{x}$	S.D.	t-test
ด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม	ก่อนการทดลอง	3.27	.341	-5.577*
	หลังการทดลอง	3.91	.239	
ด้านทัศนคติในการทำงานเป็นทีม	ก่อนการทดลอง	3.48	.394	-4.036*
	หลังการทดลอง	4.06	.364	
ด้านกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม	ก่อนการทดลอง	3.50	.376	-4.832*
	หลังการทดลอง	4.08	.318	
ด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม	ก่อนการทดลอง	3.34	.346	-5.798*
	หลังการทดลอง	4.06	.348	
รวมทักษะการทำงานเป็นทีม	ก่อนการทดลอง	3.40	.281	-5.862
	หลังการทดลอง	4.03	.277	

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว นักศึกษามีคะแนนทักษะการทำงานเป็นทีมหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 จึงน่าจะเป็นสัญญาณบ่งชี้ว่าการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ได้พัฒนาขึ้นสามารถพัฒนานักศึกษาศาखाวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีทักษะการทำงานเป็นทีมสูงขึ้น

เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ทักษะการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าในทุกด้าน ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D.=.318) รองลงมา ได้แก่ ด้านทัศนคติในการทำงานเป็นทีม เท่ากับด้านความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D.=.281,  $\bar{X} = 4.06$ , S.D. =.348) และด้านความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D.=.239) ทั้งนี้ จากการสังเกต การสอบถามอาจารย์ผู้สอน พบว่า ทักษะการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทักษะที่นักศึกษาศาखाวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีอยู่ในตัวของนักศึกษา เพียงแต่อาจารย์ผู้สอนกระตุ้น นักศึกษาก็สามารถแสดงพฤติกรรมออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.3 ผลการประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการปฏิบัติใน

#### ห้องเรียนและนอกห้องเรียน

รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ระบุเกณฑ์การประเมินผลการเรียนของนักศึกษาไว้ในประมวลการสอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลการประเมิน

ในภาพรวมจากผลการสังเกต การรายงานตนเอง การมีส่วนร่วม และ โครงการ จากผลการประเมินทักษะการบริการ โดยมีผลการประเมินจากการปฏิบัติ 50 คะแนน แบ่งเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1- 3 ส่วนๆละ 10 คะแนน ส่วนที่ 20 คะแนน ดังแสดงในตารางที่ 19 ดังนี้

ตารางที่ 19 ผลจากการประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ข้อ	ประเด็นการประเมินของกรปฏิบัติ	คะแนนเต็ม	N = 18 คน	
			$\bar{x}$	MODE
1	การสังเกต	10	9.00	9
2	การรายงานประเมินตนเอง	10	8.81	9
3	การมีส่วนร่วม	10	9.57	10
4	โครงการ	20	17.29	17
	รวม	50		

จากตารางที่ 19 พบว่า นักศึกษามีระดับคะแนนความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในระดับดี โดยการประเมินจากผลการปฏิบัติ คะแนนเฉลี่ยที่มีคะแนนมากกว่าข้ออื่น คือ คะแนนจากการทำโครงการ ( $\bar{x} = 17.29$ ) รองลงมาการมีส่วนร่วม ( $\bar{x} = 9.57$ ) การมีส่วนร่วม ( $\bar{x} = 9.00$ ) และ การรายงานประเมินตนเอง ( $\bar{x} = 8.81$ )

### 3.4 ผลการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานกลุ่มของนักศึกษา

การสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานของนักศึกษา จำนวน 5 กลุ่ม ที่ทำโครงการเกี่ยวกับการบูรณาการความรู้จากในห้องเรียนสู่การปฏิบัตินอกห้องเรียน โดยสังเกตการทำงานกลุ่มภายในห้องเรียน จำนวน 6 ครั้ง และทำโครงการที่เป็นงานสร้างสรรค์ จำนวน 2 ครั้ง แบ่งประเด็นในการสังเกตออกเป็น 3 ด้าน คือ กระบวนการทำงาน การปฏิบัติงาน และผลผลิตของงาน โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการสังเกตการปฏิบัติงานกลุ่มของนักศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 20 ดังนี้

## ตารางที่ 20 ผลการสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักศึกษา

ผลการสังเกตพฤติกรรม การทำงานกลุ่ม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
1. กระบวนการทำงาน กลุ่ม					
1.1 การแสวงหาข้อมูล	หาข้อมูลได้ เป็นระบบ รวดเร็ว ทำ เสร็จตามเวลา ที่กำหนด	หาข้อมูลได้ ครบมีการ เพิ่มเติม จาก แหล่งข้อมูล	หาข้อมูลได้ ทันเวลา แต่ หา ข้อมูลไม่ ครบ	มีเพียงบาง คนในกลุ่ม หา ข้อมูลมาทำ รายงาน	หาข้อมูลได้ เป็นระบบโดย แบ่ง งานกันทำได้มี ประสิทธิภาพ
1.2 การวางแผน	วางแผนและ แบ่งงานกันทำ ได้ดี ทำงาน ตามขั้นตอน	วางแผนและ แบ่งงานกัน ได้ดี	วางแผนและ แบ่งงานกัน ทำ ทำงาน ตามขั้นตอน	วางแผนและ แบ่งงานกัน เฉพาะคน งานล่าช้า กว่ากำหนด	วางแผนและ แบ่งงานกันทำ อย่างเป็น ระบบ
1.3 การทำงานเป็นทีม	แบ่งงานกัน ทั่วถึง ทำงาน เป็นทีมอย่าง เป็นระบบ รวดเร็ว	ทำงานเป็น ทีมได้ดี แบ่ง งาน หน้าที่ อย่างเป็น ระบบ	แบ่งหน้าที่ และ งาน อย่างเป็น ระบบ	การทำงาน เป็นทีมยัง ต้องปรับปรุง ทำเฉพาะ บางคน	ทำงานเป็นทีม ได้รวดเร็ว เป็น ระบบ แบ่งงาน กันทั่วถึง
1.4 การแก้ปัญหา	แบ่งแยกหน้าที่ กันทำงานและ แก้ปัญหาใน ส่วนของตน	ร่วมกัน แก้ปัญหา ประยุกต์ใช้ ความรู้ใน ห้องเรียนมา แก้ปัญหา	ร่วมกัน แก้ปัญหาทั้ง กลุ่ม	ร่วมกัน แก้ปัญหา	แก้ปัญหาอย่าง เป็นระบบ สามารถ ประยุกต์ ทฤษฎีมาใช้ แก้ปัญหจริง ในการทำงาน
2. การปฏิบัติงาน					
2.1 ความสามารถในการปฏิบัติ งานตาม แผน	ปฏิบัติงานได้ ตามขั้นตอน	ปฏิบัติงานได้ ตามแผนและ ตามขั้นตอน	ปฏิบัติงาน ตามแผนบ้าง ในบาง ขั้นตอน	ปฏิบัติงาน ตามแผนบ้าง	ปฏิบัติงานตาม แผนและตาม ขั้นตอน

## ตารางที่ 20 (ต่อ)

ผลการสังเกตพฤติกรรม การปฏิบัติงานกลุ่ม	กลุ่มที่ 1	กลุ่มที่ 2	กลุ่มที่ 3	กลุ่มที่ 4	กลุ่มที่ 5
2.2 ความพร้อมของ เครื่องมือและ อุปกรณ์	มีการเตรียม เครื่องมือและ อุปกรณ์มาใช้ ทุกคน	มีการเตรียม เครื่องมือและ อุปกรณ์มาใช้	มีการเตรียม เครื่องมือ และอุปกรณ์ มาใช้ทุกคน	มีเพียงบาง คนที่เตรียม สื่อและ เครื่องมือมา ใช้	เตรียม เครื่องมือและ อุปกรณ์มา ทุกคน
2.3 ความรับผิดชอบ	ดีมาก	ดีมาก	ดี	พอใช้	ดีมาก
2.4 ความตรงต่อเวลา	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี	ดีมาก
3. ผลผลิตของงาน					
3.1 ความสมบูรณ์และ ความถูกต้องของ งาน	ทำงานได้ดี เรียบร้อย มีข้อปรับปรุง น้อย	ทำงานดี เรียบร้อย มีข้อปรับปรุง น้อย	ทำงานดี สิ่ง ที่ต้อง ปรับปรุงบ้าง พอสมควร	ทำงานดี ปรับปรุงบ้าง พอสมควร	ทำงานดี เรียบร้อย มีข้อ ปรับปรุงน้อย
3.2 สาระครบถ้วน	ครบถ้วน	ครบถ้วน	ครบถ้วน	ขาดสาระ บางส่วนและ ต้องจัดลำดับ ของงาน	ครบถ้วน

จากตารางที่ 20 ผลการสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานกลุ่มของนักศึกษาใน 3 ด้านพบว่า ด้านกระบวนการทำงาน นักศึกษาส่วนใหญ่ (4 กลุ่ม) สามารถแสวงหาข้อมูลได้อย่างเป็นระบบถูกต้อง ครบถ้วน สามารถหาแหล่งความรู้ และสิ่งที่ได้จากการเรียนในห้องเรียนมาใช้ในการปฏิบัติงานกลุ่มได้อย่างถูกต้องและเสร็จทันเวลาที่กำหนด

ด้านการปฏิบัติงานกลุ่ม นักศึกษาส่วนใหญ่ (4 กลุ่ม) สามารถวางแผนงานได้ดี แบ่งงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และทำงานเป็นระบบตามขั้นตอน สำหรับการทำงานเป็นทีม มีเพียงกลุ่มเดียวที่ต้องมีการปรับปรุงเรื่องการแบ่งหน้าที่ การส่งงานให้ตรงเวลา และนักศึกษาส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบงานดีมาก ส่วนการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานนักศึกษากลุ่มส่วนใหญ่สามารถแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดีเป็นไปตามขั้นตอน

ด้านผลผลิตของงาน นักศึกษาส่วนใหญ่ (4 กลุ่ม) มีการทำงานได้ดีเรียบร้อย ถูกต้อง ประณีต สร้างสรรค์ เนื้อหาสาระครบถ้วนได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

### 3.5 การประเมินผลจากโครงการ

การประเมินความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการให้นักศึกษาได้สร้างสรรค์และพัฒนางานโดยเขียนเป็นโครงการซึ่งในการประเมินผลจากโครงการจะประเมินผลจากกระบวนการดำเนินการของโครงการแต่ไม่ได้ประเมินผลคุณภาพของโครงการ แบ่งการประเมินผลเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง การประเมินกระบวนการเรียนรู้จากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา ส่วนที่สอง การประเมินกระบวนการของโครงการ และส่วนที่สาม การประเมินความสามารถของนักศึกษาในการประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ จากการประเมินผลโครงการของนักศึกษา จำนวน 18 คน ดังแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ผลการประเมินผลจากโครงการ

ผลการประเมินโครงการ	ความถี่ (N=18 คน)
<b>ด้านการประเมินกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>	
1. นักศึกษาปฏิบัติกิจกรรมได้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน	18
2. นักศึกษาได้ปฏิบัติกิจกรรมที่หลากหลาย	18
3. นักศึกษามีประสบการณ์ตรงกับสถานการณ์จริง	18
4. นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการทำงานเป็นทีม	18
5. นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการทำโครงการ	18
6. นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมาในห้องไปปฏิบัติจริงได้	18
7. นักศึกษาฝึกปฏิบัติกระบวนการทำงานบริการในสถานการณ์จริงได้รวดเร็ว	16
8. นักศึกษาสามารถฝึกปฏิบัติงานบริการนอกเหนือจากที่ได้ฝึกในห้องเรียนได้ดี	16
9. นักศึกษาสามารถประเมินผลงาน วิเคราะห์และสรุปสาระที่ได้เรียนรู้ได้	16
10. นักศึกษาสามารถมองปัญหาและสิ่งที่ต้องการพัฒนาจากงานได้	15
<b>ด้านการประเมินกระบวนการของโครงการ</b>	
1. โครงการแสดงความเชื่อมโยงของประสบการณ์ภายในและภายนอกห้องเรียน	18
2. โครงการที่เสนอผสมผสานความรู้สากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น	18
3. โครงการแสดงถึงความก้าวหน้าในทักษะการทำงานด้านการบริการ	17
4. นำเสนอโครงการได้อย่างถูกต้องชัดเจนน่าสนใจ และเป็นระบบ	17
5. โครงการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม	17
6. โครงการส่งตรงเวลา	16
7. โครงการแสดงถึงความสร้างสรรค์และพัฒนางาน	16



## ตารางที่ 21 (ต่อ)

ผลการประเมินโครงการงาน	ความถี่ (N=18 คน)
8. เขียนโครงการได้ครบสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	16
9. กิจกรรมของโครงการมีความสอดคล้องกับสิ่งที่พัฒนา	14
10. งบประมาณมีความเหมาะสมและเป็นไปได้	14
<b>ด้านการประเมินความสามารถของนักศึกษาในการประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ</b>	
1. โครงการที่นำเสนอมีความสร้างสรรค์สามารถนำไปใช้ได้จริง	18
2. โครงการเชื่อมโยงความรู้หลายสาขาวิชาหรือความรู้หลายด้าน	18
3. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานบริการ	18
4. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษาทำงานบริการได้อย่างเป็นระบบ	17
5. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษาเรียนรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย	17
6. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษาปฏิบัติงานบริการได้จากทุกแหล่งฝึก	17
7. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษามองปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนาได้เหมาะสมกับงาน	16

## มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวิชาวชิพ

จากตารางที่ 21 ผลการประเมินโครงการในด้านของกระบวนการดำเนินการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มากที่สุด (18 คน) คือ นักศึกษาปฏิบัติกิจกรรมได้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน ฝึกปฏิบัติกิจกรรมที่หลากหลาย มีประสบการณ์ตรงกับสถานการณ์จริง ได้ฝึกปฏิบัติการทำงานเป็นทีม ฝึกปฏิบัติการทำโครงการ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมาในห้องไปปฏิบัติจริงได้ สำหรับ สำหรับน้อยที่สุด (15 คน) คือ นักศึกษามองปัญหาและสิ่งที่ต้องการพัฒนาจากงานได้

ในด้านประเมินกระบวนการของโครงการ มากที่สุด (18 คน) คือ โครงการแสดงความเชื่อมโยงของประสบการณ์ภายในและภายนอกห้องเรียน และผสมผสานความรู้สากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับสำหรับน้อยที่สุด (14 คน) คือ กิจกรรมของโครงการมีความสอดคล้องกับสิ่งที่พัฒนา และงบประมาณมีความเหมาะสมและเป็นไปได้

ในด้านการประเมินความสามารถของนักศึกษาในการประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ มากที่สุด (18 คน) คือ โครงการที่นำเสนอมีความสร้างสรรค์สามารถนำไปใช้ได้จริง สามารถเชื่อมโยงความรู้หลายสาขาวิชาหรือความรู้หลายด้าน และแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางานบริการสำหรับน้อยที่สุด (16 คน) คือ โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษาเรียนรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย นักศึกษามองปฏิบัติงานบริการได้จากทุกแหล่งฝึก และแสดงให้เห็นว่านักศึกษามองปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนาได้เหมาะสมกับงาน

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการได้เสนอแนะ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้ ผู้ประกอบการพอใจที่ นักศึกษามีความคิดสร้างสรรค์ดี เสนอโครงการพัฒนาหน่วยงานได้เหมาะสมเป็นรูปธรรม อาทิ จัดให้มีห้องรับฝากเด็กในโรงแรมในขณะที่พ่อแม่เด็กมารับประทานอาหาร หรือทำกิจกรรมอื่น หรือยัง สถานที่ช่องทางเดินของพนักงานในโรงแรมให้มีความปลอดภัย สวยงาม มีมุมให้ข่าวสารกับ พนักงาน จัดทำเวปไซด์เพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานในการดึงดูดความสนใจลูกค้า และจัดให้มี ฝ่ายประสานงานในการแนะนำสถานที่เที่ยว แหล่งซื้อของที่ระลึก และร้านอาหารที่มีชื่อใกล้ ๆ บริเวณที่พัก เป็นต้น นักศึกษายังมีความสามารถในการเชื่อมโยงความรู้ที่ได้เรียนรู้ในห้องเรียนสู่ การปฏิบัติได้รวดเร็ว ทำให้นักศึกษามีเวลาในการฝึกงานบริการได้นาน ผู้ประกอบการเองก็ไม่ เสียเวลาในการฝึกให้ และผู้ประกอบการได้เสนอแนะว่า สาขาวิชาควรมีการเตรียมความพร้อมใน ทักษะต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาในระดับที่เข้มข้น เพิ่มทักษะที่จำเป็นในงานบริการ ควรฝึกให้นักศึกษา เข้าใจ เข้าถึงงานบริการในทุก ๆ รูปแบบ ฝึกให้มีความอดทน อดกลั้น ความรับผิดชอบ การตรงต่อ เวลา การสื่อสารในระดับสูงขึ้นไป โดยเฉพาะภาษาที่ใช้ในงานบริการและอาชีพ การมีคุณธรรม จริยธรรมในงานและอาชีพบริการ ควรจัดตารางเวลาในการเตรียมความพร้อมให้เพียงพอ เหมาะสม สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องพัฒนานักศึกษาสู่การเป็นมืออาชีพในงานบริการ

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### 3.6 ผลการรายงานตนเองของนักศึกษา

การรายงานตนเองของนักศึกษา ผู้วิจัยวิเคราะห์สาระใน 2 ประเด็น คือ ประสพการณ์ที่ นักศึกษาได้รับในห้องเรียน และประสพการณ์ที่นักศึกษาได้รับนอกห้องเรียน แบ่งย่อยเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความเข้าใจของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ ด้าน ทักษะที่มีต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ และทักษะและประสพการณ์ที่ ได้รับจากรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสพการณ์วิชาชีพ ดังนี้

3.6.1 ผลการรายงานตนเองของนักศึกษาจากการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสพการณ์วิชาชีพในห้องเรียน ดังแสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการรายงานตนเองของนักศึกษาจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์  
วิชาชีพในห้องเรียน

ผลการรายงานตนเองของนักศึกษา	ความถี่ (N=18 คน)
<b>ด้านความรู้ความเข้าใจต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>	
1. มีความรู้ความเข้าใจในทักษะการบริการ	18
2. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	18
3. เข้าใจคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะของการบริการมากขึ้น	18
4. กล้าแสดงออกและสามารถอภิปรายหน้าชั้นได้	18
5. เข้าใจและรู้จักตนเองมากยิ่งขึ้น	17
6. เข้าใจระบบการแก้ปัญหาจากกรณีศึกษา	17
7. เข้าใจกระบวนการทำงานและแบ่งงานในการทำงานเป็นทีม	17
8. เข้าใจวิธีการทำ และนำเสนอโครงการอย่างถูกวิธี	17
9. เข้าใจวิธีการเรียนแบบนำตนเองมากยิ่งขึ้น	17
10. สามารถสรุปประเด็นการเรียนและประยุกต์ใช้ในอกห้องเรียนได้	16
<b>ด้านทัศนคติที่มีต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>	
1. นักศึกษาสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น	18
2. สามารถสื่อสาร อภิปราย และแสดงความคิดเห็นให้อาจารย์และเพื่อนร่วมห้องเข้าใจได้	18
3. สามารถเชื่อมโยงความรู้จากการปฏิบัติในห้องสู่สถานการณ์จริง	18
4. อยากให้ทุกวิชาใช้กิจกรรมในการสอนให้มากกว่าบรรยาย	17
5. นักศึกษารู้จักสถานที่ฝึกประสบการณ์ก่อนออกฝึกประสบการณ์	17
6. ควรมีการเตรียมความพร้อมในทุกๆ รายวิชาการฝึกงาน เพื่อนักศึกษาจะได้เตรียมตัวล่วงหน้า	18
7. สถานที่ เวลา ห้องเรียน เหมาะสมกับกิจกรรม	16
<b>ด้านทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>	
1. ฝึกทักษะการบริการเบื้องต้นก่อนออกฝึกงานจริง	16
2. ทำให้มีบุคลิกภาพการเป็นนักบริการ	16
3. มีความรับผิดชอบ อดทน	17
4. กล้าแสดงออก	17
5. แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	17

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

	ผลการรายงานตนเองของนักศึกษา	ความถี่ (N=18 คน)
6.	ทำให้วางแผนงาน แบ่งงาน ทำงานเป็นทีม	18
7.	สามารถสร้างสรรค์งานให้กับสถานที่ฝึกงานได้	17
8.	รู้จักตนเอง รู้จักผู้อื่น รู้จักการรับ และการให้มากขึ้น	17
9.	มองเพื่อนในเชิงบวกมากขึ้น	17

จากตารางที่ 22 ผลการรายงานตนเองของนักศึกษาจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพภายในห้องเรียนสามารถสรุปเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการ มากที่สุด (18 คน) คือ มีความรู้ความเข้าใจในทักษะการบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เข้าใจคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะของการบริการมากขึ้น และกล้าแสดงออกและสามารถอภิปรายหน้าชั้นได้ สำหรับน้อยที่สุด (16 คน) คือ สามารถสรุปประเด็นการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ในห้องเรียนได้

ด้านทัศนคติที่มีต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษามีทัศนคติต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มากที่สุด (18 คน) คือ นักศึกษาสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น สามารถสื่อสาร อภิปราย และแสดงความคิดเห็นให้อาจารย์และเพื่อนร่วมห้องเข้าใจได้ และสามารถเชื่อมโยงความรู้จากการปฏิบัติในห้องสู่สถานการณ์จริง สำหรับน้อยที่สุด (16 คน) คือ สถานที่ เวลา ห้องเรียน เหมาะสมกับกิจกรรม

ด้านทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับ นักศึกษามีทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับ มากที่สุด (18 คน) คือ ฝึกทักษะการบริการเบื้องต้นก่อนออกฝึกงานจริง และทำให้มีบุคลิกภาพการเป็นนักบริการ สำหรับน้อยที่สุด (16 คน) คือ สามารถสร้างสรรค์งานให้กับสถานที่ฝึกงานได้ รู้จักตนเอง รู้จักผู้อื่น รู้จักการรับ และการให้มากขึ้น มองเพื่อนในเชิงบวกมากขึ้น

3.6.2 ผลการรายงานตนเองของนักศึกษาภายหลังการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนอกห้องเรียน ดังแสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ผลการรายงานตนเองของนักศึกษาจากรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพนอกห้องเรียน

ผลการรายงานตนเองของนักศึกษา		ความถี่ (N= 18 คน)
<b>ด้านความรู้และความเข้าใจต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>		
1.	รู้และเข้าใจกระบวนการทำงานบริการในแหล่งฝึก	18
2.	สามารถปรับตัวให้เข้ากับแหล่งฝึก	18
3.	สามารถเชื่อมโยงทักษะการบริการในห้องเรียนไปใช้ในแหล่งฝึกได้	18
4.	รู้และเข้าใจการทำงานบริการในโรงแรมและสถานบริการการท่องเที่ยว	18
5.	มีความอดทน อดกลั้น รับผิดชอบในหน้าที่	17
6.	รู้และเข้าใจการปรับปรุงบุคลิกภาพในการทำงาน	17
7.	ตรงต่อเวลา และการรักษาเวลามากขึ้น	17
8.	รู้และเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของการทำงานบริการในแหล่งฝึกได้	16
9.	รู้และเข้าใจการใช้ภาษาสื่อสาร	15
10.	รู้และเข้าใจการทำงานเป็นทีม	15
11.	รู้และเข้าใจการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	15
12.	รู้และเข้าใจถึงความต้องการทักษะการทำงานบริการในแหล่งฝึก	15
<b>ด้านทัศนคติที่มีต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>		
1.	เห็นความสำคัญของงานบริการ	18
2.	สามารถแสดงพฤติกรรมของการบริการได้รวดเร็ว	18
3.	ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการมากยิ่งขึ้น	17
4.	นักศึกษาใช้การเรียนรู้เชิงรุกและความกล้าที่จะแสวงหาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในแหล่งฝึก	17
5.	เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน	17
<b>ด้านทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>		
1.	ฝึกการเขียนสรุปผลการปฏิบัติงานบริการ	18
2.	ฝึกให้เป็นคนช่างสังเกต และมองปัญหาในแหล่งฝึก	18
3.	ฝึกให้มีความอดทน และสมาธิในการทำงาน	18
4.	ฝึกให้มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม	17
5.	สร้างสรรค์โครงการเพื่อแก้ปัญหาในแหล่งฝึกได้	17
6.	ทำให้ทราบถึงกระบวนการทำงานบริการที่ต้องใช้ทักษะการบริการแต่ละขั้น	17

จากตารางที่ 23 ผลการรายงานตนเองของนักศึกษาภายหลังจากการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ได้จากนอกห้องเรียน สามารถสรุปเป็น 3 ด้านดังนี้

ด้านความรู้และความเข้าใจ มากที่สุด (18 คน) คือ รู้และเข้าใจกระบวนการทำงาน บริการในแหล่งฝึก กระบวนการทำงานบริการในแหล่งฝึก กระบวนการทำงานบริการในแหล่งฝึก ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับแหล่งฝึก สามารถเชื่อมโยงทักษะการบริการในห้องเรียนไป ใช้ในแหล่งฝึกได้ และรู้และเข้าใจการทำงานบริการใน โรงแรมและสถานบริการการท่องเที่ยว สำหรับน้อยที่สุด (15 คน) คือ รู้และเข้าใจการใช้ภาษาที่สื่อสาร การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา เฉพาะหน้า และความต้องการการทักษะการทำงานบริการในแหล่งฝึก

ด้านทัศนคติที่มีต่อการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มากที่สุด (18 คน) คือ นักศึกษาเห็นความสำคัญของงานบริการ และความสามารถแสดงพฤติกรรมของการบริการ ได้รวดเร็ว สำหรับ น้อยที่สุด (17 คน) คือ การเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ซึ่งกันและกัน

ด้านทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ มากที่สุด (18 คน) คือ ฝึกการเขียนสรุปผลการปฏิบัติงานบริการ ฝึกให้เป็นคนช่างสังเกต และมองปัญหาในแหล่งฝึก และฝึกให้มีความอดทน และสมาธิในการทำงาน สำหรับ รองลงมา (17 คน) ฝึกให้มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม สร้างสรรค์โครงการเพื่อแก้ปัญหาในแหล่ง ฝึกได้ และทำให้ทราบถึงกระบวนการทำงานบริการที่ต้องใช้ทักษะการบริการแต่ละขั้น

### 3.7 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพในช่วงก่อนและหลังการเตรียมความพร้อม

3.7.1. ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพก่อนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ สามารถสรุปความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์  
วิชาชีพที่โครงการ ก่อนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

คนที่	ความคิดเห็นของนักศึกษา	จำนวน (N = 18 คน)
1	จัดให้มีการเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกงานทุกปี	18
2	สอนปฏิบัติให้มากกว่าทฤษฎี	18
3	จัดกิจกรรมให้นักศึกษาได้ร่วมคิดร่วมทำ	18
4	ศึกษานอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับวิชา	18
5	ให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติสถานการณ์จำลอง	18
6	ขอให้สอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่ม แล้วสรุปความรู้	18
8	เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวมาบรรยายและฝึกทักษะการบริการ	18
9	รายงานหน้าชั้นและอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้	18
10	จัดเนื้อหา กิจกรรมให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้	18
11	สอนโดยให้ทำกิจกรรมมาก และให้ถอดบทเรียนจะทำให้เข้าใจเร็ว	18
12	มีภาษาต่างประเทศภาษาที่สองที่เกี่ยวกับงานบริการ	17
13	แนะนำทักษะงานบริการและการทำงานเป็นทีมที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	17
14	เน้นภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว และ โรงแรม	17
15	ช่วงระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมต้องจัดให้แน่นอน	17
14	เน้นภาษาอังกฤษด้านการท่องเที่ยว และ โรงแรม	17
15	ช่วงระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมต้องจัดให้แน่นอน	17
16	สาขาวิชาควรแนะนำชื่อสถานที่ฝึกงานให้นักศึกษาได้ทราบก่อนออกฝึก	14
17	เน้นการพัฒนาด้านบุคลิกภาพ การเดิน การยืน การไหว้ การแต่งกาย	11
18	อาจารย์เป็นกันเองไม่ดุ ไม่เครียด	10

จากตารางที่ 24 ความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ก่อนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า ประเด็นที่นักศึกษาต้องการมากที่สุด (18 คน) คือ จัดให้มีการเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึก ประสบการณ์ทุกปี สอนปฏิบัติให้มากกว่าทฤษฎี จัดกิจกรรมให้นักศึกษาได้ร่วมคิดร่วมทำ ศึกษา นอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่เรียน ให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติจริงในสถานการณ์จำลอง ขอให้ สอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่ม แล้วสรุปความรู้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น เชิญ ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวมาบรรยายและฝึกทักษะงานบริการ รายงานหน้าชั้นและอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น จัดเนื้อหา กิจกรรมให้

นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้สอนโดยให้ทำกิจกรรมมาก และให้ถอดบทเรียนจะทำให้เข้าใจเร็ว สำหรับประเด็นที่ต้องการน้อยสุด (10 คน) คือ อาจารย์เป็นกันเองไม่ดุ ไม่เครียด

นอกจากนี้ นักศึกษายังเสนอแนะอีกว่ารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพรูปแบบนี้มีคุณประโยชน์ เนื่องจากสามารถช่วยให้นักศึกษามีความพร้อมสำหรับการออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการจริง ในด้านทักษะการให้บริการ ด้านการคิดและตัดสินใจ การแก้ปัญหาได้ทันท่วงทีเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า สามารถเรียนรู้ทักษะไปพร้อมกับการปฏิบัติช่วยเสริมความพร้อมที่จะออกไปฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการจริง

### 3.7.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลังการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลังการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลังการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ความคิดเห็นของนักศึกษา	จำนวน (N= 18 คน)
<b>ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>	
1. ฝึกให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการเบื้องต้น	18
2. ฝึกให้มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ	18
3. ฝึกให้เข้าใจถึงคุณสมบัติของลักษณะนิสัยของนักบริการ	18
4. ฝึกให้มีความอดทน ความรับผิดชอบ	18
5. ฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการจริง	18
6. ฝึกการแก้ปัญหาจากการทำงานและกรณีศึกษาอย่างเป็นระบบ	18
7. ฝึกการประยุกต์ใช้ความรู้มาสู่การปฏิบัติจริง	18
8. ฝึกการทำงานบริการอย่างเป็นระบบ	18
9. ฝึกทักษะการทำงานเป็นทีม	17
10. ฝึกการสร้างสร้งงานโดยนำไปทำโครงการขนาดเล็ก	17



## ตารางที่ 25 (ต่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษา	จำนวน (N= 18 คน)
11. มีบุคลิกภาพความเป็นนักบริการมากขึ้น	17
12. มีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น	16
<b>ด้านสิ่งที่ควรปรับปรุงการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>	
1. เพิ่มระยะเวลาในการฝึกทักษะการบริการให้มาก	18
2. เชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางการท่องเที่ยวทุกภาคการศึกษา	18
3. เน้นฝึกปฏิบัติงานบริการให้หลากหลายและมากขึ้น	18
4. การจัดเวลาและสถานที่ออกฝึกประสบการณ์ให้ตรงกับสิ่งที่นักศึกษาสนใจ	18
5. จัดให้มีห้องฝึกปฏิบัติทักษะการบริการ	17
6. ควรฝึกให้นักศึกษารู้จักการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ	17
<b>ด้านปัญหาจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>	
1. เวลาไม่เพียงพอ	18
2. นักศึกษาขาดทักษะการเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ	18
3. นักศึกษายังขาดความรับผิดชอบ เช่น มาเรียนสาย	16
4. ควรเพิ่มความรู้ด้านกรบริการในโรงแรมให้นักศึกษา เพราะแหล่งฝึกทักษะการบริการ ใกล้มหาวิทยาลัยเป็น โรงแรม และรีสอร์ท เป็นส่วนใหญ่	16
5. นักศึกษายังไม่คุ้นกับการเรียนแบบนาคตนเอง	16
6. นักศึกษาไม่ค่อยคุ้นเคยกับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสรุปประเด็นทางด้าน วิชาการภายในกลุ่ม	14

จากตารางที่ 25 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากที่สุด (18 คน) คือ ฝึกให้เข้าใจในทักษะการบริการ ฝึกให้มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ฝึกให้เข้าใจถึงคุณสมบัติของลักษณะนิสัยของนักบริการ ฝึกให้มีความรู้และเข้าใจทักษะงานบริการเบื้องต้น ฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการจริง ฝึกการแก้ปัญหาจากการทำงานและกรณีศึกษาอย่างเป็นระบบ ฝึกการประยุกต์ใช้ความรู้มาสู่การปฏิบัติ และฝึกการทำงานบริการอย่างเป็นระบบ สำหรับน้อยที่สุด (16 คน) คือ มีความเชื่อมั่นในตัวเองมากขึ้น

ความคิดเห็นของนักศึกษาด้านสิ่งที่ควรปรับปรุงการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากที่สุด (18 คน) คือ เพิ่มระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติในทักษะการบริการให้มาก เชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางการท่องเที่ยวทุกภาคการศึกษา เน้นฝึกปฏิบัติงานบริการให้หลากหลาย

และมากขึ้น และการจัดเวลาและสถานที่ออกฝึกประสบการณ์ให้ตรงกับสิ่งที่นักศึกษาสนใจ สำหรับน้อยที่สุด (17 คน) คือ จัดให้มีห้องฝึกปฏิบัติทักษะการบริการ และควรมีให้นักศึกษารู้จักการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ

ความคิดเห็นของนักศึกษาด้านปัญหาการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มากที่สุด (18 คน) คือ เวลาไม่เพียงพอ และนักศึกษาขาดทักษะการเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ สำหรับน้อยที่สุด (14 คน) คือนักศึกษาไม่ค่อยคุ้นเคยกับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสรุปประเด็นทางด้านวิชาการภายในกลุ่ม

นอกจากนี้ นักศึกษายังเสนอแนะเพิ่มเติมอีกว่า การใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จะช่วยให้นักศึกษาเรียนรู้และเข้าใจในสถานการณ์จริงได้ รู้จักวางแผนในการปฏิบัติงาน มีความอดทนอดกลั้น สามารถควบคุมสติอารมณ์ตนเองได้ดี และมีเหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น สำหรับระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมและระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการจริงควรนานกว่านี้

**ตอนที่ 4 การพัฒนา (Development : D) เพื่อประเมินผลรูปแบบการเตรียมความพร้อม**

**การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Evaluation : E)**

หลังจากการทดลองใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ประเมินรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ในด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ในช่วงการจัดกิจกรรมในและนอกห้องเรียน มาใช้ในการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 4.1 ด้านปัจจัยนำเข้า

ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ จุดประสงค์ของการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ลักษณะของนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนในระหว่างการทดลองสอนในแต่ละเนื้อหา ผู้วิจัยได้ให้นักศึกษาทดสอบทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ สังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงาน การรายงานตนเองของนักศึกษา การสัมภาษณ์ การจัดสนทนากลุ่มและการจัดทำโครงการ พบว่า นักศึกษาสามารถบรรลุจุดประสงค์การเตรียมความพร้อมที่กำหนดทุกข้อ ในด้านลักษณะของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาสามารถปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ทั้งในและนอกห้องเรียน รวมทั้งมีความสามารถในการปฏิบัติทักษะการบริการในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านอาจารย์ผู้สอนสามารถดำเนินการสอนตามแผนและบรรลุตามเป้าหมาย จึงไม่มีประเด็นที่ต้องปรับปรุง

นอกจากนี้ อาจารย์ผู้สอนท่านหนึ่งยังกล่าวอีกว่า การจัดกิจกรรมที่ต้องการพัฒนาให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีลักษณะนิสัย มีความรู้และทักษะในการให้บริการจะต้องระบุจุดประสงค์ให้นักศึกษาเข้าใจ และต้องเตรียมสื่อ วัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับวัยของนักศึกษา และที่สำคัญอาจารย์ต้องมีความรอบรู้ เข้าใจบทบาทสามารถกระตุ้นให้นักศึกษาลงมือปฏิบัติให้เกิดความรู้ใหม่ทั้งในและนอกห้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ประกอบการท่านหนึ่ง กล่าวว่า การที่นักศึกษาจะประสบความสำเร็จในการทำงานบริการ สถาบัน/คณะวิชาต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ จัดกิจกรรม ฝึกให้นักศึกษารักและเข้าใจในงานบริการ เมื่อนักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการแล้ว นักศึกษาก็จะปฏิบัติงานบริการได้ดีตามมา ซึ่งผู้ประกอบการยังเน้นย้ำอีกว่าสถาบันที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมก่อนที่จะปล่อยให้ นักศึกษาออกไปฝึกงาน ควรมีการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาโดยเฉพาะด้านทัศนคติ และลักษณะการให้บริการเบื้องต้นก่อนจะทำให้นักศึกษาไม่ต้องมาเสียเวลาในการปรับตัวเมื่อเข้ารับการฝึกงาน

ตารางที่ 26 ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุงใน

ขั้นเตรียมการด้านจุดประสงค์การเตรียมความพร้อม

การปฏิบัติตามแผน	ผลการทดลอง	สิ่งที่ปรับปรุงและข้อเสนอแนะ
1. ศึกษาและวิเคราะห์จุดมุ่งหมายของการเตรียมความพร้อม 2. กำหนดจุดประสงค์ของการเตรียมความพร้อม โดยจัดลำดับความสำคัญของจุดประสงค์ให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนานักศึกษา 3. จัดทำเกณฑ์การประเมินผลที่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของการเตรียมความพร้อม และจุดประสงค์ในการพัฒนานักศึกษา 4. ศึกษาและวิเคราะห์คำอธิบายของรายวิชาการฝึกงาน 11 ให้สอดคล้องกับการเตรียมความพร้อม เพื่อจัดแบ่งเนื้อหาและกำหนดเวลาในการสอน เพื่อให้สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการฝึกประสบการณ์	เป็นไปตามแผนที่วางไว้	ไม่มีประเด็นที่ต้องปรับปรุง

จากตารางที่ 26 พบว่า ผลการวิเคราะห์จุดประสงค์การเตรียมความพร้อม พบว่า มีความสอดคล้องเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ไม่มีประเด็นที่ต้องปรับปรุง

ตารางที่ 27 ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุงใน  
ขั้นเตรียมการด้านสื่อและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์

การปฏิบัติตามแผน	ผลการทดลอง	สิ่งที่ปรับปรุงและ ข้อเสนอแนะ
<p>1. การจัดเตรียมอุปกรณ์และสื่อการเตรียมความพร้อมต่างๆ ที่จำเป็น และเหมาะสมในการจัดกิจกรรมทั้งในและนอก ห้องเรียน</p> <p>2. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในคณะวิชา และ สาขาวิชา เช่น งานบริการการสอน งานฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ งานทะเบียนคณะวิชา และห้องโสตฯ เป็นต้น ประสานกับหน่วยงานภายนอก เช่น สถานประกอบการ ได้แก่ โรงแรม สถานที่ท่องเที่ยว ในอำเภอชะอำ อำเภอ หัวหิน เป็นต้น</p>	<p>จัดเตรียมอุปกรณ์และสื่อการ สอนในทุกด้านเป็นไปตาม แผนที่วางไว้ แต่เนื่องจากสื่อ การสอน ด้านบุคคลซึ่งเป็น ผู้เชี่ยวชาญด้านการทำงาน บริการมีเวลาน้อยในการให้ ความรู้ และต้องเสียเวลาใน เดินทางไปฝึกในสถานการณ จริงทำให้เสียเวลา</p>	<p>ต้องมีการปรับ เปลี่ยนเวลาในการ เตรียมความพร้อม ในบางวัน เนื่องจาก อาจารย์ ด้านภาษามาใช้ เวลาในช่วงโมงฝึก ประสบการณ์ วิชาชีพไปสอน ชดเชย</p>
<p>3. จัดเตรียมแหล่งการเรียนรู้นอกห้องเรียน เช่น การขอ ความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญด้านทักษะการบริการระดับ สากลและระดับท้องถิ่นในการบรรยายให้ความรู้เพิ่มเติม กับนักศึกษาด้านการงานบริการ บุคลิกภาพที่ จำเป็นในการทำงานบริการ และความรู้ด้านการท่องเที่ยว จากสถานที่ท่องเที่ยวค่ายมฤคทายวัน เป็นต้น</p>		

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้านสื่อและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ห้องฝึก  
ปฏิบัติการเตรียมความพร้อม พบว่าผู้วิจัยต้องมีการปรับเวลาในการเตรียมความพร้อมในบางวัน  
เนื่องจากอาจารย์ที่สอนวิชาภาษาต่างประเทศภาษาที่สองมาใช้ช่วงโมงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
ไปสอนชดเชย แต่ก็สอดคล้องเป็นไปตามแผนที่วางไว้

ตารางที่ 28 ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลองและสิ่งที่ต้องปรับปรุงขึ้น  
เตรียมการด้านผู้สอน

การปฏิบัติตามแผน	ผลการทดลอง	สิ่งที่ปรับปรุงและ ข้อเสนอแนะ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำประมวลการเตรียมความพร้อมการฝึก ประสบการณ์ที่สมบูรณ์</li> <li>2. จัดทำตารางการสอนให้มีเนื้อหาสาระ วิธีการสอน และ กิจกรรมตามจำนวนเวลาที่กำหนดไว้</li> <li>3. จัดเตรียมสถานที่ ห้อง อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเตรียม ความพร้อม และกิจกรรมต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ใน ประมวลการสอน</li> </ol>	<p>การจัดทำประมวลการสอนมี รายละเอียด ทำให้การ ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบ การเตรียมความพร้อมเป็นไป ตามแผนที่วางไว้</p>	ไม่มีประเด็นที่ต้อง ปรับปรุง

จากตารางที่ 28 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้านผู้สอน พบว่ามีความสอดคล้องเป็นไปตาม  
แผนที่วางไว้ ไม่มีประเด็นที่ต้องปรับปรุง

ตารางที่ 29 ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุงใน  
ขั้นดำเนินการเตรียมความพร้อมในห้องเรียนด้านวิธีสอน

การปฏิบัติตามแผน	ผลการทดลอง	สิ่งที่ปรับปรุงและ ข้อเสนอแนะ
<p>ใช้เทคนิคที่หลากหลายให้ครอบคลุมการสอน โดยวิธีการ ปฏิบัติกิจกรรมในห้องเรียน และกระบวนการเตรียมความ พร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การสอนในห้องเรียน โดยใช้การสอนด้วย กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง อดคบทเรียน และ การจัดสัมมนา ใช้ทักษะกระบวนการกลุ่ม ทักษะ กระบวนการมีส่วนร่วม และทักษะการปฏิบัติ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ขั้นสร้างประสบการณ์ ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ขั้นสรุป และขั้นการประยุกต์ใช้</li> </ol>	<p>ใช้วิธีดำเนินการสอน โดย การเรียนการสอนแต่ละขั้น อาจารย์ผู้สอนจะเปลี่ยน วิธีการสอน เพื่อให้ผู้เรียน ทุกคนได้ปฏิบัติกิจกรรมใน ห้องเรียน โดยการฝึกทักษะ การบริการ และฝึกปฏิบัติ กิจกรรมเป็นกลุ่มเป็นทีม สำหรับการนำเข้าสู่ เนื้อหาจะให้นักศึกษาร่วมกัน</p>	ไม่มีประเด็นต้อง ปรับปรุง

## ตารางที่ 29 (ต่อ)

การปฏิบัติตามแผน	ผลการทดลอง	สิ่งที่ปรับปรุงและข้อเสนอแนะ
2. การออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการจริง และ การทำโครงการ ได้แก่ 1.1. การศึกษางาน 1.2. การสังเกตการณ์ 1.3. การปฏิบัติ	อภิปราย ซึ่งในตอนแรกๆ นักศึกษาไม่กล้าแสดงความคิดเห็น อาจารย์ผู้สอนต้องสร้างบรรยากาศความคุ้นเคยเป็นกันเอง ไม่นานนักศึกษาก็มีความกล้าแสดงความคิดเห็นและวิพากษ์วิจารณ์มากขึ้นในการทำงานกลุ่ม อาจารย์ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มกันเอง และในแต่ละกิจกรรมนักศึกษาต้องเปลี่ยนกลุ่มทำกิจกรรมทำให้นักศึกษาได้รู้จักและคุ้นเคยกันทั้งหมด	

จากตารางที่ 29 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้านวิธีสอน พบว่า มีความสอดคล้องเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ไม่มีประเด็นที่ต้องปรับปรุง

#### 4.2 ด้านกระบวนการ

ในระหว่างดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยได้สังเกตและบันทึกสภาพความเป็นจริงตั้งแต่ขั้นตอนการเตรียมการ การดำเนินการเรียนการสอนตามกระบวนการของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการประเมินผล และแบบรายงานตนเองที่นักศึกษาทำหลังจากการเรียนการสอนในห้องเรียนแต่ละครั้งซึ่งมีข้อคำถามซึ่งให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมในห้องเรียนและกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียน ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อีกทั้งยังนำผลการวิจัยที่ได้จากแบบประเมินต่างๆ มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงรูปแบบการเตรียมความพร้อมของนักศึกษา ในรายวิชา ฝึกงาน 1 ในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ของคณะวิทยาการจัดการ ให้มีความสมบูรณ์

ตารางที่ 30 ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลองและสิ่งที่ต้องปรับปรุง  
ในชั้นกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การปฏิบัติตามแผน	ผลการทดลอง	สิ่งที่ปรับปรุงและ ข้อเสนอแนะ
<p><b>ขั้นที่ 1 สร้างประสบการณ์ทางการปฏิบัติ</b> ดำเนินการด้วยวิธีการต่างๆ คืออาจารย์ผู้สอนชี้แจงวัตถุประสงค์ เนื้อหาในการเตรียมความพร้อมการเรียนการสอน ทบทวนประสบการณ์เดิม และการทำงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา จากนั้นให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ</p> <p><b>ขั้นที่ 2 อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b> เป็นขั้นตอนที่นักศึกษาจะต้องออกมาพูดและเขียน โดยนำประสบการณ์ที่ได้จากขั้นประสบการณ์มานำเสนอหน้าชั้นเรียน ในขั้นนี้อาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันตั้งคำถามเพื่ออภิปรายร่วมกัน</p> <p><b>ขั้นที่ 3 การสรุป</b> อาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป หลักการ ทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในสถานการณ์จริง</p> <p><b>ขั้นที่ 4 ประยุกต์ใช้</b> ศึกษานำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ ไปประยุกต์ใช้จริงในรูปของการลงมือปฏิบัติกิจกรรม โครงการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริง</p>	<p>นักศึกษาสามารถลงมือปฏิบัติกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียนได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ แต่อาจารย์เป็นผู้ให้คำปรึกษา กำกับดูแลให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานได้ทันเวลา</p>	<p>การสร้างประสบการณ์จากการปฏิบัติสามารถดำเนินการเตรียมความพร้อมได้ 2 รูปแบบ คือ สอนในห้องเรียนนักศึกษาได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ 8 สัปดาห์ ต่อจากนั้นให้นักศึกษาได้ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในทักษะการบริการในสถานประกอบการจริง 6 สัปดาห์</p>

จากตารางที่ 30 พบว่า ผลการวิเคราะห์ขั้นตอนการเตรียมความพร้อม พบว่า มีความสอดคล้องเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ไม่มีประเด็นต้องปรับปรุง

ตารางที่ 31 ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุงใน  
ขั้นกิจกรรมการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การปฏิบัติตามแผน	ผลการทดลอง	สิ่งที่ปรับปรุงและ ข้อเสนอแนะ
<p>กิจกรรมการเตรียมความพร้อมเน้นกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียน โดยการทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม ได้แก่</p> <p>1. กิจกรรมในห้องเรียน โดยฝึกจากกรณีศึกษา สถานการณ์จำลองการถอดบทเรียน การทำโครงการ</p> <p>2. กิจกรรมนอกห้องเรียน โดย การศึกษางาน การสังเกตการณ์ และการปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการจริง</p>	<p>การฝึกปฏิบัติทักษะการบริการ มีปัญหา ด้านการแบ่งกลุ่ม เนื่องจากนักศึกษาไม่ค่อยตรงเวลา และนักศึกษาขาดทักษะการวางแผนการทำงาน ขาดความรับผิดชอบเรื่องเวลา ขาดทักษะการจัดลำดับขั้นตอนการทำงาน ทำให้ งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา และนักศึกษามีกิจกรรมในวิชาอื่นๆ มาก</p>	<p>ก่อนการมอบหมายงานให้นักศึกษาทำกิจกรรม ผู้สอนจะกำหนดวัตถุประสงค์ ระบุหัวข้อและให้นักศึกษาทำที่ชัดเจน และฝึกให้นักศึกษาเขียนแผน และการวางแผนการทำงานให้เสร็จทันเวลาที่กำหนด</p>

จากตารางที่ 31 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้านกิจกรรมการเตรียมความพร้อม พบว่า ประเด็นที่ต้องปรับปรุง คือ การควบคุมให้นักศึกษาทำกิจกรรม และงานตามแผนเป็นขั้นตอนและเสร็จทันตามกำหนดเวลา

#### 4.3 ด้านผลลัพธ์

ผลจากการประเมินนักศึกษา โดยใช้แบบวัดต่างๆ และการทดสอบความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานจากกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียนที่ใช้ในการวิจัย พบว่า รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการสามารถพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในทักษะการบริการ สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ นักศึกษาสามารถทำได้ตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ จึงไม่มีประเด็นที่ต้องปรับปรุง

จากผลความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผนและสภาพที่เป็นจริง ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อ



เสริมสร้างทักษะการบริการของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร คือ

1. การเตรียมด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ การจัดห้อง สถานที่ เวลา และสื่ออุปกรณ์ไว้ล่วงหน้า ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายใน และประสานขอความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ที่เป็นสถานประกอบการในเขตอำเภอชะอำ อำเภอหัวหิน สำหรับการนำนักศึกษาออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริง

2. ด้านการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ การกำหนดเวลาทำกิจกรรมในและนอกห้องเรียนให้ชัดเจน แจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนลงมือปฏิบัติ การดำเนินการตามขั้นตอนการสอน การปฏิบัติงานของนักศึกษาให้เป็นไปตามแผน และเสร็จทันในเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 32 ความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามแผน ผลการทดลอง และสิ่งที่ต้องปรับปรุงในชั้นประเมินผล

การปฏิบัติตามแผน	ผลการทดลอง	สิ่งที่ปรับปรุงและข้อเสนอแนะ
ประเมินผลเป็น 3 ช่วง ก่อน - หลังเรียน และเสร็จสิ้นการเตรียมความพร้อม 2 เดือน โดยประเมินผลต่อไปนี	การประเมินผลเชิงปริมาณ โดยแบบการประเมินการปฏิบัติความสามารถในทักษะการบริการ แบบประเมิน	ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกคณะ
เชิงปริมาณ	การบริการ แบบประเมิน	วิทยาการจัดการ และ
1. ประเมินความสามารถในการปฏิบัติทักษะการบริการ โดยใช้แบบประเมินเพื่อทดสอบ	ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ทั้งช่วงก่อนเรียน และ	ผู้วิจัย มีความเห็นตรงกัน คือ เวลาในการจัด
2. ประเมินความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยใช้แบบประเมินเพื่อทดสอบความสามารถในการทำงานเป็นทีม เชิงคุณภาพ โดยวิเคราะห์ 3 ช่วง	หลังเรียน เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ไม่มีปัญหา การ	กิจกรรม ควรกำหนดเป็นตารางเรียนให้ชัดเจน
คือ ก่อนเรียน หลังเรียน โดย ประเมินจากสิ่งต่อไปนี	ประเมินผลเชิงคุณภาพ ให้	แน่นอน ไม่ให้อาจารย์
1 การรายงานตนเองของนักศึกษา	นักศึกษารายงานตนเอง การ	วิชาอื่นมาใช้เป็นเวลา
2 การสัมภาษณ์	สัมภาษณ์และ สันทนาการกลุ่ม	สอนชัดเจน และเพิ่ม
	ผู้เรียนก่อนและหลังเรียน	ระยะเวลาการเตรียม
	เป็นไปตามแผนที่วางไว้ไม่มี	ทักษะการทำงานเป็นทีม

## ตารางที่ 32 (ต่อ)

การปฏิบัติตามแผน	ผลการทดลอง	สิ่งที่ปรับปรุงและข้อเสนอแนะ
3 การสนทนากลุ่ม 4 การสังเกตการณ์ปฏิบัติ	ปัญหา ส่วนการประเมินผล การทำ โครงการ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ภายในและภายนอก เห็นว่า นักศึกษาสามารถสร้างสรรค์ งานได้ดีในระดับหนึ่ง เหมาะสมกับระดับชั้น การศึกษา แต่กระบวนการ ทำงานของนักศึกษายังไม่เป็น ระบบ มีบางกลุ่มทำงานเสร็จ ไม่ทันเวลา	เป็น 6 คาบ เพื่อให้นักศึกษา จะมีความรู้ความสามารถ ในการทำงานเป็นทีมใน ทุก ขั้นตอน

จากตารางที่ 32 พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้านการประเมินผล พบว่า ประเด็นที่ต้องปรับปรุง คือเพิ่มเวลาในการเตรียมความพร้อมทักษะการทำงานเป็นทีมจากเดิม 3 คาบ เป็น 6 คาบ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปประเด็นการปรับปรุงรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ ชั้นเตรียมสภาพแวดล้อม เครื่องมือ สื่อและอุปกรณ์ สถานที่ ต้องมีการเตรียมให้พร้อมก่อนการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ชั้นการดำเนินการเตรียมความพร้อมด้านกิจกรรมการสอน ควรจัดเวลาและระบุลงในตารางเรียนของนักศึกษาให้ชัดเจน ระบุและกำหนดขั้นตอนให้นักศึกษาได้ปฏิบัติกิจกรรมตามขั้นตอนที่กำหนด และชั้นประเมินผล ควรเพิ่มระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติ เน้นทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ให้นักศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานเป็นทีมและนำไปประยุกต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว” ครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยการใช้กระบวนการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งประกอบด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อพัฒนา รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว เพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบแผนการวิจัยแบบกำหนดกลุ่มเปรียบเทียบ ทดสอบก่อนและหลัง (Nonequivalent Pretest and Posttest Control Group Design) (Creswell 2003 : 169) เนื้อหาที่นำมาสร้างแผนการจัดการเรียนรู้ เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาฝึกงาน 1 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว พุทธศักราช 2545 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 120 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 2 กลุ่ม ๆ ละ 18 คน เป็นกลุ่มทดลอง 1 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม รวมทั้งหมด 36 คน ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ และความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ใช้ระยะเวลาในการทดลองเตรียมความพร้อม ใช้โดยใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 15 สัปดาห์ ๆ ละ 3 ชั่วโมง รวมเป็น 45 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

แผนการจัดการเรียนรู้ 5 แผน 5 เรื่อง (การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน, ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ, หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร การพัฒนาบุคลิกและจิตวิทยาบริการ, ความคิดสร้างสรรค์กับการสร้างและการพัฒนาทีมงาน, โครงสร้างและลักษณะงานของธุรกิจให้บริการ) แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย แบบประเมินความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แบบสังเกตพฤติกรรม แบบรายงานตนเอง แบบประเมินโครงงาน และแบบสัมภาษณ์ความคิดเห็น การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ Paired samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA (Analysis of Variance) และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ที่พัฒนาขึ้นมีชื่อเรียกว่า EDCATOP<sub>ppp</sub> Model มีองค์ประกอบ คือ หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการเรียนการสอน สารความรู้และกิจกรรมในการปฏิบัติ สื่อสนับสนุนในการส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งมีกระบวนการเตรียมความพร้อม ในห้องเรียน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นสร้างประสบการณ์ (Experience : E<sub>ppp</sub>) 2) ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion : D<sub>ppp</sub>) 3) ขั้นสรุป (Conceptualization : C<sub>ppp</sub>) และ 4) ขั้นประยุกต์ใช้ (Application : A<sub>ppp</sub>) นอกห้องเรียน ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ 1) ศึกษางาน (Stud Tour : T<sub>ppp</sub>) 2) สังเกตการณ์ (Observe : O<sub>ppp</sub>) และ 3) ฝึกปฏิบัติ (Practice : P<sub>ppp</sub>) ทั้งนี้ ในทุก ๆ ขั้น ผู้สอนและผู้เรียนจะร่วมกัน โดยใช้ทักษะกระบวนการมีส่วนร่วม ทักษะกระบวนการกลุ่ม และทักษะการปฏิบัติ ผลตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของรูปแบบการเตรียมความพร้อม เท่ากับ 0.91 - 1.00 ซึ่งมีความสอดคล้องกัน และผลการหาประสิทธิภาพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีประสิทธิภาพ เท่ากับ 85.93/89.07 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ 80/80 ปรากฏว่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

2. การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลังเตรียมความพร้อม สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้ และทักษะกับรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยนักศึกษากลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมหลังเตรียมสูงกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

3. ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพหลังการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพภาพรวม พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สามารถฝึกให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในงานบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เข้าใจถึงคุณลักษณะนิสัยของนักบริการ มีความอดทน มีความรับผิดชอบ สามารถปฏิบัติงานบริการได้ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเป็นระบบ สิ่งที่ต้องปรับปรุงการเตรียมความพร้อมได้แก่ ควรเพิ่มระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมให้มากขึ้น เดิม 3 ชั่วโมง ควรเป็น 6 ชั่วโมง เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้มาก ๆ เพื่อให้ให้นักศึกษาปฏิบัติงานบริการที่หลากหลาย ควรจัดเวลา สถานที่ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้ตรงเหมาะสมกับนักศึกษา และด้านปัญหาจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ เวลาไม่เพียงพอ นักศึกษาขาดทักษะการเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้นมีชื่อเรียกว่า EDCATOP<sub>ppp</sub> Model มีองค์ประกอบ คือ หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการเตรียมความพร้อม สาระความรู้และกิจกรรมในการปฏิบัติ สื่อสนับสนุนในการส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งมีกระบวนการเตรียมความพร้อม ในห้องเรียน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นสร้างประสบการณ์ (Experience : E<sub>ppp</sub>) 2) ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion : D<sub>ppp</sub>) 3) ขั้นสรุป (Conceptualization : C<sub>ppp</sub>) และ 4) ขั้นประยุกต์ใช้ (Application : A<sub>ppp</sub>) นอกห้องเรียน ประกอบด้วย 3 ลักษณะ คือ 1) ศึกษาดูงาน (Stud Tour : T<sub>ppp</sub>) 2) สังเกตการณ์ (Observe : O<sub>ppp</sub>) และ 3) ฝึกปฏิบัติ (Practice : P<sub>ppp</sub>) เทคนิควิธีการเรียนรู้ร่วมกันในและนอกห้องเรียน คือ ทักษะกระบวนการมีส่วนร่วม ทักษะกระบวนการกลุ่ม และทักษะการปฏิบัติ รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้นผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องของรูปแบบการเตรียมความ

พร้อม 0.91 - 1.00 ซึ่งมีประสิทธิภาพที่สามารถนำไปทดลองในการเตรียมความพร้อมได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ และตามหลักการของทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) กลุ่มปัญญานิยม (Cognitive) กลุ่มสรรค์สร้างความรู้ (Constructivist) ทฤษฎีการพัฒนานักศึกษา (Chickering and Komives 1996) ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Vygotske 1986) ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริง (ทิสนา แคมมณี 2550) แนวคิดทางการศึกษาของดิวอี้ (Dewey 1974) มีการดำเนินการตามขั้นตอนของวิชาการเชิงระบบ นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย แผนการศึกษาแห่งชาติ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ทักษะการปฏิบัติบริการที่พึงประสงค์ และทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครั้งนี้ ซึ่งเป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบตามแนวคิด การเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ของเดวิด คอรัป (David Kolb and Komives 1996 : 168-169) รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของไวทือทสกี (Vygotsky 1986 ; Vedeboncoeur 1997 : 27) ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริงของทิสนา แคมมณี (2550: 133 - 137) ร่วมกับกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยหลักการของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับการวิจัยครั้งนี้ได้เน้น ที่การลงมือปฏิบัติกิจกรรม ถอดบทเรียนในห้องเรียน พร้อมกับศึกษางานสังเกตการณ์ และเข้าฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการจริง

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบีเยอรี, ครอบวิท และไมล์เคิล (Byerly 2001: 18-20 ; Bobbitt and Michelle 2000 : 29- 35) กล่าวถึงรูปแบบการเรียนสอนที่ให้ผู้เรียนจัดกระบวนการเรียนรู้จากสภาพจริงด้วยตนเอง ผู้เรียนได้เรียนรู้และปฏิบัติงานในสภาพจริง และงานที่ปฏิบัติส่งเสริมหรือช่วยเหลือชุมชน การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นการเชื่อมโยงความรู้ระหว่างในห้องและนอกห้องเรียน โดยเน้นการเรียนนอกห้องเรียนมากกว่าในห้องเรียน และเพื่อให้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันของนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว รวมถึงความต้องการของสถานประกอบการ และตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิเฉพาะสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของคุณสมบัติในสายวิชาชีพที่ต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานทั่วไป (generic skills) และทักษะการปฏิบัติทางอาชีพ (vocational skills) สอดคล้องกับบัค (Burke 1995: อ้างถึงในมนต์ชัย พงศกรณวงศ์ 2552 : 158) กล่าวว่าคุณสมบัติของนักศึกษาสำหรับสายอาชีพที่ต้องมีทักษะในการปฏิบัติงานทั่วไป และทักษะการปฏิบัติทางอาชีพ ต้องเน้นทั้งทักษะด้านความรู้ และความเข้าใจ (cognitive skills) กับทักษะการปฏิบัติ (practice skills) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในด้านทักษะ

หรือ ความชำนาญงาน ความรู้ ความเข้าใจ และเจตคติ เพื่อให้สามารถประกอบอาชีพที่ตนเลือกเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเน้นด้านการฝึกปฏิบัติมากกว่าด้านอื่น (Evan and Herr 1978 : 348 อ้างถึงในมนตชัย พงศกรนฤกษ์ 2552 : 158) แต่การเตรียมความพร้อมของนักศึกษาต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ความเข้าใจ แนวคิด หลักการ วิธีการและแนวทางปฏิบัติ การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขา วิชาการจัดการการท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมในคุณสมบัติด้านทัศนคติคุณสมบัติ ด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในหลักการ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ในงานบริการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละงานการให้บริการ สอดคล้องกับ สแตนตัน, เอ็ดเซล และวอล์คเกอร์ (Stanton, Etzel & Walker. 1976 : 537) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่สามารถพิสูจน์ได้โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้จึงตรงกับแนวคิดที่เหมาะสมสอดคล้องกับวิธีการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งในปัจจุบันวิธีการเรียนรู้ของนักศึกษามีรูปแบบที่หลากหลายรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้เน้นให้นักศึกษาลงมือปฏิบัติกิจกรรมเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning by doing) เน้นให้เรียนรู้จากสถานการณ์ต่างๆ มากกว่าการเรียนรู้จากสิ่งที่ครูสอน

อีกทั้งรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้นยังเน้นให้นักศึกษามีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่สามารถนำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริงได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เน้นให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีคุณลักษณะเหมาะสมสอดคล้องกับงานบริการ และมีความรู้และทักษะในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเน้นให้มีความรู้ความเข้าใจในทักษะการทำงานเป็นทีม การมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม การร่วมคิดร่วมทำ การวิเคราะห์งาน การวางแผนงาน และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี จึงเป็นส่วนที่สำคัญที่ช่วยให้อรรถภาพของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.93/89.07 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ 80/80 ปรากฏว่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่ารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่สร้างขึ้นอย่างเป็นระบบตามแนวคิด หลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญด้านรูปแบบการเรียนการสอน ด้านเนื้อหา ภาษา และด้านการวัดประเมินผล 5 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เท่ากับ 0.91 - 1.00 แสดงถึงความสอดคล้องกัน และมีการปรับปรุงแก้ไขจนสมบูรณ์ ทำให้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึก



ประสบการณ์วิชาชีพมีความเหมาะสมที่นำไปใช้ได้จริง และทำให้รูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีประสิทธิภาพ- ภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 80/80 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของจอยซ์ และเวลล์ (Joyce and Weil 1996 : 13) ที่กล่าวว่า การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน ต้องมีทฤษฎีรองรับ เช่น ทฤษฎีด้านจิตวิทยาการเรียนรู้ และเมื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน แล้ว ก่อนนำไปใช้ จะต้องมีการวิจัยเพื่อทดสอบทฤษฎีและตรวจสอบคุณภาพในเชิงการนำไปใช้ใน สถานการณ์จริง และนำข้อค้นพบมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เป็นรูปแบบที่สมบูรณ์จึงนำไปใช้ได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทศนา แจมมณี (2547 : 294) สรุปไว้ว่า รูปแบบการจัดการเรียน การสอนเป็นแผนการดำเนินการสอน ที่ได้รับการจัดอย่างเป็นระบบ สัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎี หลักการเรียนรู้หรือการสอนที่รูปแบบนั้นยึดถือ และได้รับการทดสอบว่ามีประสิทธิภาพ สามารถ ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายเฉพาะของรูปแบบการเรียนการสอนนั้นๆ สำหรับ เควี (Keeves 1988: 568) สรุปไว้ว่า ลักษณะของรูปแบบที่ดี ควรประกอบด้วยความสัมพันธ์อย่างมี โครงสร้าง ใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้น สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกต ต้อง ระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา ควรอธิบายปรากฏการณ์ได้ และเป็น เครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ซึ่งขยายในเรื่องที่กำลังศึกษาได้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมของ นิคม ตั้งกะพิภพ และคณะ (2543 : บทคัดย่อ) พรภัสสร ปริญญาญกุล (2546 : บทคัดย่อ) ศิริวรรณ พชรพรณพงษ์ (2548 : บทคัดย่อ) สุเทพ บุญเติม (2549 : 66) และอังคณา ตุงกะสมิต (2550 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า รูปแบบการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น รูปแบบ การเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นจึงมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นกัน องค์ประกอบต่างๆ ของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีความเหมาะสมสอดคล้องกันทุก องค์ประกอบ สามารถนำรูปแบบการเรียนการสอนไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผล การจัดการเรียนการสอนของนักเรียนนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่เตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความ พร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับรูปแบบการเตรียมความพร้อมปกติ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคะแนนเฉลี่ยความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลังเตรียม ความพร้อม และหลังเสร็จสิ้นการทดลองสองเดือน สูงกว่ากลุ่มควบคุม ขอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 2 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่ารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสามารถพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และ



คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสามารถพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจ และสร้างความรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้ด้วยการปฏิบัติกิจกรรมในห้องเรียน และศึกษาคุณงาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการจริง โดยนักศึกษาการลงมือทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การใช้โครงงานซึ่งเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนที่ช่วยให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้เป็นทีมได้ เพราะการเรียนรู้แบบโครงงานเป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เปิดโอกาสให้นักศึกษาพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากนักศึกษาสามารถตั้งประเด็นหัวข้อในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้นักศึกษามีทักษะการคิดวิเคราะห์ รักการเรียนรู้ รู้จัดการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเอง

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุชาติ วงษ์สุวรรณ (2542 : 70-74) กล่าวไว้ว่า การเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์วิธีการทำโครงงานช่วยเพิ่มการรับรู้ ความเข้าใจ ความจดจำและสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ดียิ่งขึ้น การเรียนรู้โดยใช้โครงงานสามารถทำงานเป็นทีมได้ นอกจากนี้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเน้นการปฏิบัติกิจกรรมและวิธีการแก้ปัญหา ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นกับเพื่อน สรุปเป็นประสบการณ์ใหม่หรือความรู้ใหม่ด้วยตัวของนักศึกษาเอง อีกทั้งยังสามารถอ้างอิงประสบการณ์ไปยังสถานการณ์อื่นๆ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติเรื่องอื่นๆ เมื่อพิจารณาจากคะแนนกลุ่มทดลองก่อน-หลังการเตรียมความพร้อม และติดตามผลสองเดือน คะแนนที่ได้สูงกว่านักศึกษากลุ่มควบคุม และเมื่อพิจารณาจากเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในคุณสมบัติด้านทัศนคติ ซึ่งมีจำนวนข้อ 5 ข้อ ไม่อาจสรุปได้แน่ชัดว่านักศึกษามีทัศนคติเพิ่มมากขึ้น หรือคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ มีจำนวนข้อ 4 ข้อ ก็ไม่อาจสรุปได้แน่ชัดว่านักศึกษามีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้น แต่เมื่อพิจารณาคะแนนของนักศึกษากลุ่มทดลอง ภาพรวม จะสังเกตเห็นคะแนนหลังการเตรียมความพร้อม และติดตามผลสองเดือน สูงกว่าก่อนการเตรียมความพร้อม ก็น่าจะเป็นสัญญาณได้ว่า หากมีการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และควรมีการใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น ก็จะสามารถที่จะบอกได้ว่ารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสามารถพัฒนานักศึกษาให้มีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาได้อย่างมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิเฉพาะสาขาวิชาการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ 2) มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก 3) มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง 4) มีบุคลิกภาพดี สามารถ

ทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง 5) มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม และ 6) มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา (กรอบมาตรฐานคุณวุฒิคุณลักษณะของสาขาวิชาท่องเที่ยว 2552)

สำหรับในยุคของการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้เชิงรุก ตามแนวทางทฤษฎีการสร้างความรู้ (Constructivist Learning Theory) เป็นวิธีการแสวงหาความรู้ด้วยการปฏิบัติ สอดคล้องกับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เน้นให้นักศึกษาลงปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ด้วยตัวของนักศึกษาเอง นอกจากนี้ลักษณะบรรยากาศในห้องเรียน การให้ความรู้ตามรูปแบบการเตรียมความพร้อม แตกต่างจากบรรยากาศในห้องเรียนที่จัดการเรียนการสอนแบบปกติที่เรียนด้วยการจำ เลียนแบบ โดยเน้นครูเป็นผู้ให้ความรู้เป็นผู้บอก ทำให้นักศึกษาไม่สามารถคิดริเริ่มจากการปฏิบัติด้วยตนเอง ดังที่ ทิศนา แคมมณี (2550 : 28) กล่าวไว้ว่า ลักษณะบรรยากาศในห้องเรียนที่สำคัญ คือ นักเรียนจะต้องมีส่วนร่วมในการแสวงหาสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้หรือแก้ปัญหาได้อย่างแท้จริง ขยายการเรียนรู้ให้ออกไปนอกห้องเรียน หรือสู่สถานประกอบการได้ นอกจากนี้บทบาทของอาจารย์ในการเตรียมความพร้อม ตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้จะเป็นผู้กระตุ้น ชี้แนะ สนับสนุนช่วยเหลือ ตอบข้อซักถามเมื่อนักศึกษาสงสัย และสังเกตพฤติกรรม ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบการเตรียมความพร้อมแบบปกติ ที่เชิญบุคคลภายนอกมาให้ความรู้ ส่วนใหญ่ใช้วิธีบรรยาย ทำให้ดู ซึ่งเรียกว่า ครูเป็นศูนย์กลางของความรู้ ทำให้นักศึกษาไม่สามารถเชื่อมโยงความรู้เดิม ไปสู่ความรู้ใหม่ได้ และยังไม่สามารถบูรณาการไปยังสถานการณ์นอกห้องเรียนได้อีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของวรรณทิพา รอดแรงคำ (2540 : 19) กล่าวถึง การจัดการเรียนการสอนที่เน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนกับครู (Interactive Teaching Approach) โดยครูเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียน เป็นผู้กระตุ้นความคิดของนักศึกษา จัดหาข้อมูลให้นักศึกษามากกว่าการถามคำถาม และให้นักศึกษาแสวงหาความรู้ด้วยตัวเอง และผลจากการสังเกตพฤติกรรมในระหว่างการปฏิบัติงานกลุ่มของนักศึกษากลุ่มทดลอง พบว่า กระบวนการทำงาน การปฏิบัติงาน และผลผลิตของงาน ของกลุ่มทดลองมีความหลากหลายส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่สามารถแสวงหาข้อมูลได้อย่างเป็นระบบถูกต้องครบถ้วน สามารถหาแหล่งความรู้ และสิ่งที่ได้จากการเรียนในห้องเรียนมาใช้ในการปฏิบัติงานกลุ่มได้อย่างถูกต้องและเสร็จทันเวลาที่กำหนด และสามารถวางแผน แบ่งงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำงานเป็นระบบตามขั้นตอน และการทำงานเป็นทีมส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในงาน

ดีมาก สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน และผลผลิตของงาน นักศึกษาทำงานได้ดี เรียบร้อย ถูกต้อง ประณีต สร้างสรรค์ เนื้อหาสาระครบถ้วนได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้เป็นผู้ปฏิบัติ หรือเป็นผู้กระทำด้วยตนเองเป็นหลัก โดยอาจารย์เป็นผู้ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษา และจากผลการประเมิน โครงการ

ด้านของกระบวนการดำเนินการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

นักศึกษาให้คะแนนมากที่สุด คือ นักศึกษาปฏิบัติกิจกรรมได้ทั้งในและนอกห้องเรียน ฝึกปฏิบัติ กิจกรรมที่หลากหลาย มีประสบการณ์ตรงกับสถานการณ์จริง ฝึกปฏิบัติการทำงานเป็นทีม ฝึก ปฏิบัติการทำงานโครงการ และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ในห้องเรียนไปปฏิบัติจริงได้ ด้านประเมิน กระบวนการของโครงการ ที่มีคะแนนมากที่สุด คือ โครงการแสดงความเชื่อมโยงประสบการณ์ ภายในและภายนอกห้องเรียน และผสมผสานความรู้สากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้าน ความสามารถของนักศึกษาในการประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ ส่วนที่มีคะแนนมากที่สุด คือ โครงการที่นำเสนอมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำไปใช้ได้จริง สามารถเชื่อมโยงความรู้ หลากหลายสาขาวิชาหรือความรู้หลายด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความสร้างสรรค์ในการ พัฒนางานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการพอใจ ในการเสนอโครงการตามคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของนักศึกษาเอง โดยใช้ความรู้และประสบการณ์ที่ ได้รับจากรูปแบบการเตรียมความพร้อมในห้องเรียน (EDCA<sub>ppp</sub>) ที่เป็นระบบ และนักศึกษายังมี ทักษะในการทำงานได้รวดเร็วโดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องใช้เวลามากในการชี้แนะในการ ปฏิบัติงานบริการ ผู้ประกอบการหรือพี่เลี้ยงเพียงแค่สรุปถึงงานที่ต้องศึกษาต้องปฏิบัติ นักศึกษาก็ ปฏิบัติเองได้แล้ว ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากนักศึกษามีความถนัดในการเชื่อมโยงความรู้ สรุป และ ประยุกต์ใช้ได้ และผลจากการรายงานตนเองหลังการเตรียมความพร้อมนอกห้องเรียน (TOP<sub>ppp</sub>) นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานในแหล่งฝึกมาก การปรับตัวให้เข้ากับแหล่งฝึก และสามารถเชื่อมโยงความรู้ในห้องเรียนสู่การปฏิบัติในแหล่งฝึกได้ นักศึกษาเห็นความสำคัญของ งานบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมในการให้บริการได้รวดเร็ว อีกทั้งยังฝึกการเขียนสรุปผล การปฏิบัติงาน ฝึกให้เป็นคนช่างสังเกต และมองเห็นปัญหาในแหล่งฝึก มีความอดทน มีสมาธิใน การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ คริสคอลล์ (Driscoll 2000 อ้างถึงใน วัชรานเล่าเรียนดี 2553 : 81 - 83) ที่สรุปไว้ว่า การร่วมมือกันทำกิจกรรม การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ความเชื่อ และสนับสนุน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การร่วมมือกันเรียนเป็นการเผยแพร่ แลกเปลี่ยน ความรู้ ซึ่งการร่วมมือกันช่วยให้นักศึกษาพัฒนาทักษะ การทำงานร่วมกันมีเป้าหมายเดียวกัน การ ร่วมกันปฏิบัติงานร่วมกันทำให้พัฒนาตนเองให้เข้ากับผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ได้ สำหรับการ

ประเมินผลรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เน้นการประเมินตามสภาพจริงของผู้เรียน การประเมินระหว่างเตรียมความพร้อม ทำให้นักศึกษาสามารถตรวจสอบผลของความรู้ความเข้าใจได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณทิพา รอดแรงคำ (2540 : 116 – 117) ที่กล่าวว่า การประเมินความรู้ความเข้าใจเน้นการรายงานผลการเรียนของนักศึกษา โดยเน้นให้มีการประเมินตนเองของนักศึกษาเพื่อสะท้อนให้เห็นคุณค่าของกิจกรรมการเรียนที่อาจารย์ได้จัดกับให้กับนักศึกษา

3. จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ภาพรวม สรุปได้ว่า

3.1 ก่อนการเตรียมความพร้อม ประเด็นที่นักศึกษามีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การจัดให้มีการเตรียมความพร้อมในทุกๆ วิชาที่มีการฝึกงาน สอนปฏิบัติให้มากกว่าทฤษฎี จัดกิจกรรมให้นักศึกษาได้ร่วมคิดร่วมทำ มีการศึกษานอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่เรียน จัดให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติจริงในสถานการณ์จำลอง ขอให้สอนโดยใช้กิจกรรมกลุ่ม เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็น เชิญผู้เชี่ยวชาญมาด้านการท่องเที่ยวและบริการมาบรรยายและฝึกปฏิบัติงานบริการ การรายงานหน้าชั้นและอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ สอนโดยให้ทำกิจกรรม และให้ถอดบทเรียนทำให้เข้าใจได้เร็ว ทั้งนี้เนื่องมาจากการเตรียมความพร้อมด้วยรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มุ่งเน้นให้นักศึกษาได้พัฒนาความสามารถหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นการฝึกปฏิบัติ การทำงานกลุ่ม การกล้าแสดงออก การพูดเสนอโครงการ การเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงการเชื่อมโยงความรู้สู่การปฏิบัติในสถานอื่นๆ ได้ดี

3.2 หลังการเตรียมความพร้อม พิจารณาจากด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษามีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ฝึกให้มีความรู้ความเข้าใจในงานบริการเบื้องต้น ฝึกให้มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ฝึกให้เข้าใจถึงคุณสมบัติของลักษณะนิสัยของนักบริการ ฝึกให้มีความอดทน ความรับผิดชอบ การปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการจริง ฝึกการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจากการปฏิบัติงานบริการและกรณีศึกษาอย่างเป็นระบบ ฝึกการประยุกต์ใช้ความรู้มาสู่การปฏิบัติจริง และฝึกการทำงานบริการอย่างเป็นระบบ ด้านสิ่งที่ควรปรับปรุงการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามากที่สุด คือ ควรเพิ่มระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมให้มากขึ้น เชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางในทุกระบบการศึกษา เน้นฝึกปฏิบัติงานบริการที่หลากหลายและมากขึ้น จัดเวลาและสถานที่ออกฝึกให้ตรงกับสิ่งที่นักศึกษาสนใจ และด้านปัญหาจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษามีความคิดเห็นมากที่สุด คือ เวลาไม่เพียงพอ นักศึกษาขาดทักษะการเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ

ดังนั้น สรุปได้ว่ารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามความคิดเห็นของนักศึกษา ควรมีการจัดเวลาให้เพียงพอ เหมาะสม จัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระ เน้นให้นักศึกษาปฏิบัติเพื่อการเรียนรู้ในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งออกศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริงมากกว่าการเรียนในห้องเรียน ตามแนวทฤษฎีการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ของเดวิด คอลบ์ (David Kolb and Komives 1996 : 168-169) รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของไวทสกี (Vygotsky 1986 ; Vedeboncoeur 1997 : 27) ทฤษฎีการจัดการเรียนรู้ตามสภาพจริงของทิสนา แคมมณี (ทิสนา แคมมณี 2550 : 133 - 137) ที่สรุปไว้ว่า การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ให้นักศึกษาแต่ละคนสร้างประสบการณ์การเรียนรู้จากประสบการณ์เดิมเชื่อมโยงกับประสบการณ์ใหม่โดยการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายผ่านกระบวนการทำงานกลุ่มและทำงานเป็นทีม และการเรียนแบบร่วมมือ จากนั้นนักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์กระบวนการเตรียมความพร้อมในแต่ละครั้งโดยผ่านการตรวจสอบจากกระบวนการกลุ่ม ซึ่งนักศึกษาเข้าใจง่ายกว่าการรับรู้จากการบอกหรืออธิบายของอาจารย์ผู้สอน และนอกจากนี้ นักศึกษายังมีโอกาสได้ทดลองนำความรู้และกระบวนการที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงอื่นที่ หลากหลาย ช่วยให้นักศึกษาเกิดความสุขสนุกสนานเห็นประโยชน์ และคุณค่าของสิ่งที่เรียนรู้เกิดเป็นการเรียนรู้ที่มีความหมาย นอกจากนี้ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมช่วยสร้างทักษะในการทำงานบริการ คือ การสร้างประสบการณ์จากการปฏิบัติ เป็นขั้นที่นักศึกษานำความรู้ด้วยตนเองมาสร้างเป็นความรู้ใหม่ จากนั้นนำความรู้ที่ได้รับมาแลกเปลี่ยน เป็นขั้นที่นักศึกษานำความรู้มาแลกเปลี่ยนกับเพื่อน ช่วยให้นักศึกษาได้ทราบมุมมองความรู้ที่กว้างขึ้นแล้วนำมาตรวจสอบเป็นการขยายความคิดให้กว้าง ขึ้นต่อไป คือการสรุป เป็นขั้นที่นักศึกษานำผลรวมของความรู้มาวิเคราะห์ให้เป็นระบบด้วยภาษาของตนเอง เกิดเป็นความรู้ของตนเอง ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจง่ายกว่า ขั้นสุดท้ายคือขั้นประยุกต์ใช้ นักศึกษานำความรู้ออกมาเชื่อมโยงการปฏิบัติกับสภาพจริงอันจะทำให้เห็นประโยชน์และเกิดการเรียนรู้จากการนำไปใช้จริง

#### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ผู้วิจัยสรุปแนวคิดและมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้นสามารถพัฒนาทักษะการบริการ สำหรับคุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ และทักษะในการทำงานเป็นทีมของนักศึกษา มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมไปใช้ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนส่งเสริมในการนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปใช้กับรายวิชาฝึกงานหรือรายวิชาที่ต้องการฝึกทักษะด้านต่างๆ ในทุกๆ หลักสูตร

2. ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ผู้รับผิดชอบรายวิชาฝึกงานหรืออาจารย์ผู้สอนในรายวิชาที่ต้องการฝึกทักษะปฏิบัติ นำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนงบประมาณ อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน แหล่งฝึกปฏิบัติต่างๆ ทั้งในและนอกสถาบัน

3. ควรส่งเสริมให้มีการเตรียมความพร้อมและมีการติดตามการนำผลรูปแบบการเตรียมความพร้อมไปใช้เพื่อนำผลมาพัฒนา รูปแบบการเตรียมความพร้อมในสถาบันต่อไป

4. สนับสนุนงบประมาณ อุปกรณ์และสื่อการสอน รวมทั้งการให้ความสะดวกในการนำนักศึกษาออกศึกษา ดูงาน และสังเกตการณ์ในสถานประกอบการ

#### ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปใช้

##### 1. ด้านผู้สอน ควรมีบทบาทดังต่อไปนี้

1.1 การออกแบบการเตรียมความพร้อมควรออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่ประกอบด้วยการสอนภายในห้องและภายนอกห้องเรียน ควรเน้นให้นักศึกษาสังสรรค์ความรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติ หรือสร้างความรู้ด้วยการถอดบทเรียน เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้เดิมมาใช้สร้างความรู้ใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การเตรียมความพร้อมสามารถจัดได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ใช้สถานการณ์จำลองที่เหมือนจริง หรือเชิญผู้เชี่ยวชาญมาสร้างความรู้โดยตรง

1.2 เวลาที่ใช้ในการเตรียมความพร้อม ควรจัดเป็นตารางในชั่วโมงเรียนของนักศึกษาอย่างชัดเจน เหมือนกับรายวิชาอื่นๆ และไม่ควรมากกว่า 6 คาบเรียนต่อสัปดาห์ เพื่อให้ นักศึกษามีเวลาเพียงพอในการศึกษาจากสภาพจริงนอกห้องเรียน และสามารถกลับมาอภิปรายผล และสรุปผลประสบการณ์ที่ได้รับได้อย่างต่อเนื่อง



1.3 ด้านการเรียนการสอน เสนอแนะให้มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบโครงงาน โดยการนำรายวิชาที่มีความคล้ายหรือมีความเหมือน หรือการเรียนรู้ที่ใกล้เคียงกัน นำมาร่วมกันทำโครงงานด้วยกัน เพื่อให้นักศึกษาได้ไม่มึนมาก และซ้ำซ้อนกัน การจัดการเรียนการสอน ควรเน้นให้มีการใช้ทักษะกระบวนการกลุ่ม ทักษะการมีส่วนร่วม และทักษะการปฏิบัติ เน้นให้ผู้เรียนทำงานเป็นทีม โดยผู้สอนต้องช่วยในการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิก เพื่อช่วยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างทั่วถึง

1.4 ด้านการออกแบบกิจกรรม ผลการวิจัย พบว่า การออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนอาจารย์นิยมการให้ผู้เรียนทำรายงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอการออกแบบการจัดกิจกรรม โดยการกำหนดกิจกรรมหลักหรือภาระงานเบื้องต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และการเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่ สามารถดำเนินการในช่วงสร้างประสบการณ์ นอกจากนี้ การกำหนดกิจกรรมหลักหรือภาระงาน ต้องมุ่งสร้างความคิดรวบยอดในเรื่องที่จะเรียนใหม่ เช่น การจัดโครงงาน การฝึกปฏิบัติงานในสภาพจริง และการกำหนดกิจกรรม ควรเน้นใช้ทักษะกระบวนการกลุ่ม ทักษะกระบวนการมีส่วนร่วม ทักษะการปฏิบัติ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการจัดการ เป็นต้น

1.5 ด้านการวัดและประเมินผล ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์วัดและประเมินผลโดยใช้ข้อสอบอัตนัยมากที่สุดขาดการประเมินผลจากสภาพจริง และมีประเมินผลสองช่วง คือ ช่วงกลางภาคและปลายภาค ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะว่า การวัดและประเมินผล ควรทำต่อเนื่องเป็นระยะๆ โดยพิจารณาทั้งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยอาจารย์ผู้สอนควรเตรียมเวลาให้เหมาะสม และควรวัดประเมินผลตามสภาพจริงมาใช้ร่วมกัน ได้แก่ การให้นักศึกษาทำโครงงาน การรายงานตนเอง การสังเกตพฤติกรรมและการประเมินควรให้นักศึกษาประเมินตนเอง ให้เพื่อนประเมิน เป็นต้น

## 2. ด้านสถานประกอบการ

2.1 ด้านสถานประกอบการเสนอแนะว่า ควรจัดระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้นกว่าเดิม กล่าวคือ ให้นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างน้อยวันละ 8 ชั่วโมง เพื่อให้นักศึกษาได้มีความรู้ความเข้าใจในการทำงาน และสามารถเรียนรู้ถึงการปฏิบัติงานและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการ

### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่น่าจะทำการศึกษาต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับกลุ่มตัวอย่างอื่น รายวิชาอื่นที่ต้องออกฝึกงาน เพื่อนำผลมาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ควรมีการวิจัยเพื่อค้นหาตัวแปรที่ส่งผลต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เช่น ระดับทักษะการปฏิบัติ ระดับทักษะการแก้ปัญหา และระดับการทำงานเป็นทีม ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวก่อนเข้าศึกษาในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว , การวิจัย หรือการวิเคราะห์งาน
3. ควรมีการวิจัยเพื่อประเมินรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสาขาวิชาที่มีรายวิชาฝึกงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กนกอร ชาวเวียง. "ผลของการใช้กรณีศึกษาในการสอนภาคปฏิบัติวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช ที่มีต่อการเรียนรู้และเจตคติต่อการดูแลผู้ป่วยจิตเวชของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ." *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์* ภาควิชาพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

กระทรวงศึกษาธิการ. *98 ปีกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว, 2533.

\_\_\_\_\_. *แนวการจัดทำแผนการสอนพัฒนาศักยภาพ*. กรุงเทพมหานคร: กองวิจัยทางการศึกษากรมวิชาการ. 2542.

กัลยา วานิชย์บัญชา. *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows*. ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ธรรมสาร พิมพ์ครั้งที่ 5. 2549.

กาญจนา คุณารักษ์. *การออกแบบการเรียนการสอน*. คณะศึกษาศาสตร์. นครปฐม. 2545

กาญจนา บุญรัมย์. "สภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาพื้นฐานทั่วไปในวิทยาลัยครูตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษา." *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์* สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กิ่งเพชร-ส่งเสริม. "การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรวมแบบคละชั้นที่มีเด็กที่มีความต้องการพิเศษในโรงเรียนประถมศึกษา." *ปริญญานิพนธ์ กศ.ค. (การศึกษาพิเศษ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ*, 2552.

กุลชน ธนาพงศธร. *ประโยชน์การบริการ, เอกสารประกอบการสอนวิชาบริหารงานบุคคล*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

กุสุมา ยกชู. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเตรียมความพร้อมในการสอบ GAT และ PAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการรัชดา เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ." *ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 2553.

คณะวิทยาการจัดการ. *คู่มือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม, 2550.

จรัส สุวรรณเวลา. *บนเส้นทางอุดมศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

จารึก บุญไชย. "ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนการสอนวิชาประวัติศาสตร์ท้องถิ่นของนักศึกษาในสหวิทยาลัยศรีอยุธยา." *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์* สาขาวิชามัธยมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

จินตนา บุญบงการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนภาครัฐ. บริษัท อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป จำกัด, 2545.

จิราวรรณ เครือคำปิว. "การเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้าน บริการสถานบริการสุขภาพพิเศษ." ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์. ลักษณะของบุคลากรที่เหมาะสมกับการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. จุลสารการท่องเที่ยว. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เมษายน - มิถุนายน 2530.

ชุดิมนนท์ เตชะไตรศักดิ์. "สภาพปัญหาและความต้องการในการจัดการเรียนการสอนสิ่งแวดล้อม ศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ในสถาบันราชภัฏ." วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพลศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

สุลัดรัตน์ จันทร์เชื้อ. "ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตสาขา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่หน่วยงานต้องการ." รายงานการวิจัยได้รับทุนอุดหนุน จากสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2546.

เดอะมอลล์. เอกสารบรรยายพิเศษ เรื่อง การบริการลูกค้า. 2538.

ทพวงมหาวิทยาลัย. รายงานประจำปี 2538. กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง 2529.

ทรงรักษ์ แอนดราดา. "การพัฒนารูปแบบสารสนเทศเพื่อการบริหารศูนย์สุขภาพชุมชน กรณีศึกษา ศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร." วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

ทักษิณา कुमारักษ์. แนวความคิดในการรวมประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงเป็นกลุ่มประเทศเดียวเอ การท่องเที่ยวในตลาดการท่องเที่ยว. จุลสารการท่องเที่ยว. ปีที่ 19 ฉบับที่ 3 กรกฎาคม - กันยายน 2543.

ทิสนา แจมมณี. 14 วิธีสอนสำหรับครูมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น, 2550.

\_\_\_\_\_. ศาสตร์การสอนเพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : บพิธการ พิมพ์, 2543.

ทิสนา แจมมณี. รูปแบบการสอนทางเลือกที่หลากหลาย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2545.

ไทยประกันชีวิต จำกัด. การบริการสู่ความเป็นเลิศ. มีนาคม, 2539.

ชนพร แยมสุดา. "การพัฒนาระบบการเรียนการสอนทางพยาบาลศาสตร์ที่เน้นการเรียนรู้ทาง  
ปัญหาสังคมโดยใช้พอร์ทโฟลิโอ." วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต สาขาวิชา  
อุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ชำระ บัวศรี. ทฤษฎีหลักสูตร การออกแบบและพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์, 2543  
นิคม ดังคะพิภพ. "การพัฒนารูปแบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูภาคสนาม คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศิลปากร." วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2543.

บุญชม ศรีสะอาด. การพัฒนาการวิจัยโดยใช้รูปแบบ. [Online], Accessed 26 January 2009.  
Available from <http://www.edu.msu.ac.th/sun/dr.boonchom/websited boonchom1/publications/08.pdf>

เบญจพร วชิรศรีสุนทร. "การเตรียมความพร้อมเพื่อการมีงานทำของนักศึกษาธรรมศาสตร์."  
วิทยานิพนธ์ สาขาการพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ. มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการ  
โรงแรม พ.ศ. 2553. กระทรวงศึกษาธิการ, 2553.  
กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. กระทรวงศึกษาธิการ,  
2552

เปรมวดี กลุหเดช. "ปัญหาการทำงานร่วมกันเป็นทีม." การประเมินการเรียนการสอนวิชาหลักการ  
วิจัยเบื้องต้น ปีการศึกษา 2538. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยพยาบาลเก็การุณย์, 2538.

\_\_\_\_\_. "การพัฒนาชุดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานทีสำหรับนักศึกษา  
พยาบาล." วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณวุฒิปบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540.

พัฒนา คงทอง. "การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษาวิชาดุสิตธานี."  
ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. จิตวิทยาพัฒนาการ . กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรี  
นครินทรวิโรฒ, 2547. (อัครำเนา)

ผ่องศรี เกียรติเลิศสนภา. "การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นหลักทางการ  
พยาบาล." ปริญญาณิพนธ์คุุณวุฒิปบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2536.

พรภัสสร ปริญญาญกุล. "การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ." ปรินญา นิพนธ์คุณภูมิจิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

พรสันต์ เลิศวิทยาวิวัฒน์. "รูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่พึงประสงค์ของนักเรียนอาชีวศึกษาเอกชน." ปรินญา นิพนธ์คุณภูมิจิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. "ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่." วิทยานิพนธ์มนุษยศาสตร์มหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539. (อัคราเนนา)

ไพฑูรย์ สิ้นลารัตน์. เอกสารประกอบการสอนเรื่อง การสอนปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: ฟิงเกอร์ปริ้นแอนด์ มีเดีย, 2536.

ไพฑูรย์ สิ้นลารัตน์ และคณะ. รายงานกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ. กรุงเทพมหานคร: ฟิงเกอร์ปริ้นแอนด์ มีเดีย, 2549.

มนัสสินี บุญทำดี และคณะ. หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. สัมภาษณ์, 1 ตุลาคม 2551.

\_\_\_\_\_. หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. สัมภาษณ์, 10 พฤศจิกายน 2551.

มหาวิทยาลัยศรีปทุม. รูปแบบการท่องเที่ยว. [Online], Accessed 5 August 2009. Available from <http://elearning.spu.ac.th/allcontent/svi314/class 4.htm>.

มาเรียม นิลพันธุ์. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. นครปฐม : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.

มานิตย์ จันทิราช. มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ. เอกสารบรรยายหลักสูตรพยาบาลเทเลเลอร์. กรุงเทพฯ : ธนาคารแหลมทอง, 2536. (อัคราเนนา)

เยาวดี วิบูลย์ศรี. การประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. การบริการและการจัดการ. เพิ่มผลผลิต. 39,1 (เดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2542) : 15-21.

ยุวดี ฤาชา. "การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนแบบใช้ปัญหาเป็นหลักสำหรับ  
อาจารย์พยาบาล." ปริญญานิพนธ์คุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2536.

ราชเลขาธิการ, สำนัก. ประมวลพระราชดำรัสและพระบรมราโชวาทที่พระราชทานในโอกาสต่างๆ  
ปีพุทธศักราช 2520-2537. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์ปริ้นตจิงแอนด์พับลิชชิง, 2538.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นามมีบุ๊คส์  
พับลิเคชั่น, 2546.

ราณี อธิชัยกุล และคณะ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.  
เอกสารการสอน หน่วยที่ 1-7. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2553.

ลัดดาวัลย์ พุทธิรักษา. "รูปแบบการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองและ  
การจัดการความรู้." ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การศึกษาผู้ใหญ่) บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.

ลินดา คล้ายปักยี. "การวิเคราะห์หลักสูตรและการจัดประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับการพยาบาล  
ผู้สูงอายุในหลักสูตรพยาบาลศาสตรระดับปริญญาตรีและเทียบเท่า." หลักสูตรปริญญา  
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2537.

วรรณพิพา รอดแรงคำ. Constructivism. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

วราภรณ์ รักวิจัย. เอกสารประกอบคำสอน กร.311: การศึกษาก่อนวัยเรียน. กรุงเทพฯ: ภาควิชา  
หลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสาน  
มิตร, 2527.

วัชณีย์ เขาว์ดำรงค์. "รูปแบบการพัฒนาลักษณะความเป็นครูวิชาชีพของนิสิตนักศึกษาครุศาสตร์  
ศึกษาศาสตร์." วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิต  
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

วัชรรา เล่าเรียนดี. รูปแบบและกลยุทธ์การจัดการเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการคิด. พิมพ์ครั้งที่ 5.  
นครปฐม : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.

วาริรัตน์ แก้วอุไร. "การพัฒนาแบบการสอนสำหรับวิชาวิธีสอนทั่วไปแบบเน้นการมีตัวอย่าง  
เพื่อส่งเสริมความสามารถของนักศึกษาครูด้านการวิเคราะห์แบบตอบได้ในศาสตร์ของ  
การสอน." วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

วาสนา ภูลีดิน. "การศึกษารูปแบบการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาระท้องถิ่นของเราสำหรับ  
นักศึกษาช่วงชั้นที่ 3." ปรินญาพันธการศึกษาคุษฎีบัณฑิต เทคโนโลยีการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.

วิชัย คีตสร. การพัฒนาหลักสูตรและการสอน. กรุงเทพฯ : ต้นอ่อนแถมมี, 2535.

วิทยา ดำรงราษฎร์. บริการบนใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มติชน, 2545.

วิยะดา วรณานันท์. การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ธีรคเวฟเอ็ดดูเคชั่น. ซีดีรอม,  
2546.

วิระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. คุณภาพในระบบบริการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.  
(อัดสำเนา)

ศรีเรือน แก้วกังวาน. จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ  
ธรรมศาสตร์, 2549.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2546.

ศิริวรรณ โกมุติกานนท์. "การศึกษาสภาพจริงและความคาดหวังของการทำงานเป็นทีมตามรายงาน  
ของทีมสุขภาพโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต  
สาขาวิจัยสาขาทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ศิริวรรณ พชรพรรณพงษ์. "การพัฒนารูปแบบการสอนที่ผสมผสานวิธีการสอนแบบภาษาศาสตร์  
เชิงประสาทวิทยาและแนวคิดภาษาเพื่อการสื่อสารเพื่อพัฒนาทักษะการพูดและทักษะการ  
เขียนภาษาฝรั่งเศส สำหรับนักศึกษาช่วงชั้นที่ 4." วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎี  
บัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2548.

ศุภนิษฐ์ โชครัตนชัย. พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี. การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ.  
สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ., 2536.

ศุภรัชต์ โชติคุณาณ. การพัฒนาระบบการบริการประชาชน. นนทบุรี : บริษัท อาทิตย์โปรดักส์  
กรุ๊ป จำกัด, 2545.

ศูนย์วิจัยและพัฒนาอาชีพศึกษา 2 หน่วยศึกษานิเทศก์. ลักษณะงาน. [Online]. Accessed 16 March  
2009. Available from <http://www.nsdv.go.th/commerce/jobsummary/tour.htm>

สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : ซีระป้อมวรรณกรรม, 2543.

\_\_\_\_\_. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เดช-อเนกการพิมพ์, 2536.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร,  
2545.

- สายชนม์ สัจจานิตย์ และคณะ .การประเมินผลหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต. เพชรบุรี : คณะ  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.
- \_\_\_\_\_. การติดตามผลบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต. เพชรบุรี : คณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10. ยุทธศาสตร์การพัฒนา  
คุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้. 2554.
- \_\_\_\_\_. การปฏิรูปการฝึกหัดครู ร่วมคิดแบ่งกันทำ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด,  
2539.
- \_\_\_\_\_. วิกฤติและโอกาสในการปฏิรูปการศึกษาและสังคมไทย. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง  
แอนด์พับลิชชิ่ง, 2542.
- \_\_\_\_\_. สมรรถนะ. [Online]. Accessed 30 April 2010. Available from <http://www.ocsc.go.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. สำนักงาน  
คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี, 2542.
- สุชาติ วงศ์สุวรรณ. "การปฏิบัติโครงการอาชีพกับผู้เรียนตามหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายและ  
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ" วารสารวิชาการ. 25 (2542)
- สุธรรม แสงประทุม. สรุปย่อการประชุมสัมมนา เรื่อง "นโยบายและแนวทางการพัฒนานิสิต  
นักศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2544.
- เสริมศรี ไชยศรี, สุพล บัวพิมพ์, สุนทรี คนเที่ยง. รายงานการวิจัยเอกสารเรื่องหลักเกณฑ์และ  
รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรที่พึงประสงค์ในระดับปริญญาตรี. กรุงเทพมหานคร : ห้าง  
หุ้นส่วนจำกัดอรุณการพิมพ์, 2543.
- เสรี วงศ์มณฑา. กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัทธีระฟิล์ม และไซ  
แน็กซ์, 2542.
- องอาจ นัยพัฒน์. วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สามลดา, 2549.
- อดุลย์ วิริเวชกุลและปรีชา อุปโยคิน. สะท้อนแนวคิดการศึกษาไทย : ปัจจุบันและอนาคต. บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541.
- อนุวัฒน์ สุขขุติกุล. ก้าวแรกของ TOM/ COI ในโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สถาบัน  
พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2542.



- อรชร วัฒนกุล. "การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารในการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต." *ปริญญา นิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.*
- อรุณพร เนียมสุวรรณ. "การเตรียมความพร้อมในการรับบุคคลเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาระบบกลางของนักศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนราชวินิตบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร." *ปริญญา นิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.*
- อังคณา ตุงคะสมิต. "การพัฒนาระบบการวัดและประเมินผลระดับชั้นเรียนตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2544 โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม: กรณีศึกษาโรงเรียนบ้านศรีดงเค็ง จังหวัดขอนแก่น." *วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุณวุฒิปบัณฑิตสาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.*

#### ภาษาอังกฤษ

Allan, H. G. "Improvements in childhood mortality in The Gambia." *The Lancet*. 75,3.(1999.) : 354.

Alley-Young, Gordon. "The Role of the Peer Facilitator in the Experiential Learning Model of Communication." paper presented at the Annual Meeting of the National Communication Association, 2000.

Anastasi, Anne. *Personality Development*. New York: McGraw-Hill Book Company, 1968.

Anderson, R. *Professional Personal Selling*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 1991.

Anne Pitkethly. *Students' Experiences of Their First Year in Higher Education*. Victoria : La Trobe University. 2005.

Astin, Alexander W. "Student Involvement : A Developmental Theory for Higher Education." *Journal of College Student Personnel*. (July 1984): 297 – 308.

Bell, B. *Children's Science, constructivism and learning in science*. Geelong: Deakin University Press, 1993.

Bodditt, L. Michelle and others. "Experiential Learning : Marketing ; Selling ; Sales Management." *Journal of Marketing Education*, 22,1. (April 2000) : 15-24.

Caine, R.N. and Caine G. *Marking Connections : Teaching and the human brain*. Alexandria. VA: Association for Supervision and Curriculum Development, 1991.



- Charles R. Dills, Alexander J Romiszowski. Instructional Development Paradigms. New Jersey : Education Technology Publications, 1997.
- Chickering's and Komives, Woodard, and Assoce. A Student Development Perspective At The University of California, Berkeley. 2004. 1996 : 168-169
- Colin Beard and John P Wilson. The power of Experiential Learning : A handbook for trainers and educators. London : Kogen Page, 2002.
- Creswell, W.J. Research Design. 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2003.
- David W Johnson and Frank P. Johnson. Joining together group theory and group skill. Seventh Education. United States of American : A Pearson Education Company, 2000.
- Davies. "รูปแบบการสอนทักษะปฏิบัติ." 1971.
- Dennison Bill & Kirk Roger, Do, Revises, Learn, Apply: A simple guide to experiential learning. Great Britain: Basil Blackwell, 1990.
- Dewey, John. "How we think." Science Education. 49 (March 1975) : 139. 1975.
- Dewey, John. Experience and education. New York: Macmillan, 1938.
- Dewey, John. Experience and Education Kappa Delta Pi. 1974.
- Drexler, Alan B. "The Team Performance Model." Team Building. NTL Institute For Applied Behavioral Science, 1988.
- Gagne', R.M. and Briggs L. J. Principles of instruction design. New York: Holt, Rinehart and Winston, 1974.
- Gagne', R.M. and Medoler K.L. The Conditions of Learning : Training Applications. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1997.
- Good. รูปแบบการสอนในโรงเรียน. [Online], Accessed 26 January 2009. Available from <http://www.trg1.obec.go.th/news-files30346241849.pdf>.
- Gronroos Christain. Service Management and Marketing. Management the Moment of Truth in Service Competition. Massachusetts: Lexington Books, 1990.
- Harrow. "รูปแบบการสอนทักษะการปฏิบัติ." 1972.
- Hoy, W.K., & Miskel, C.G. Educational administration theory, research, and practice (6<sup>nd</sup>ed,). Singapore : McGraw-Hill, 1999.
- Ivancevich, J.M., et.al. Management : Principles and Functions. 4<sup>th</sup> ed. Boston, MA : Richard D. Irwin, Inc., 1989.

- Jame Spruell, Al Hawkins, David Vicknair. "Managing Learning Experiences In An AACSB Environment: Beyond The Classroom." 2, 9. (2009) : 75-81.
- James Hiebert, Anne K. Morris and Brad Glass. Learning to Learn To Teach: An "Experiment" Model For Teaching and Teacher Preparation in Mathematics. (201-222). 2003.
- Jean, W.T., & Mairead, M. Who I am and What I wan. Adolescents' self-definition and struggles, 37(3), 378-389, 2001.
- Joyce. B. R. and Weil M. Model of Teaching. 6<sup>th</sup> ed. Massachusetts: Allyn & Bacon, 2000.
- Kasavana and Brooks. The Front office Operation. New Jersey: Prentice – Hall, Inc.
- Keeves, J. The unity of educational research, interchange, 19(1) 14-30. 1988.
- Kolb D.A., and Lewis L.H. Facilitating experiential learning: Observations and reflections. In L.H. Lewis (Ed.), Experiential and Simulation Techniques for Teaching Adults. San Francisco: Jossey Bass, 1986.
- Kotler, Phillip. Marketing Management: analysis, planning, implementation and control. 9th edition, New Jersey: A Simon & Schuster Company, 1997.
- Kotler, Phillip. Marketing Management, 10<sup>th</sup> edition. New Jersey: Prentice – Hall Inc. 2003.
- Lawrence E. Ekpenyong. A Reformulation of the Theory of Experiential Learning Appropriate for Instruction in formal Business Education. Journal of Vocational Education and training 51 (March), 1999.
- Lieberman Daved A. Learning: behavior and cognition. Scotland. University of Stirling, 1992.
- Longman, ความหมายของรูปแบบ. [Online], Accessed 26 January 2009. Available from <http://www.trg1.obec.go.th/news-files30346241849.pdf>.
- Louise O' Connor, Bob Cecil and Markela Boudioni. Preparing for Practice: An Evaluation of an Undergraduate Social Work 'Preparation for Practice' Module. Vol. 28, No.4, June 2009 : 436-454.
- Love Lock H. Christopher. Managing Services. New York: McGraw-Hill Book Company. 1996.
- Love Lock H. Service Marketing and Management Upper Saddle River. N.J.: Peason Prentice Hall, 2003.
- Maxwell, John. "Increasing work group effectiveness: Combing corporate Adventure training with Traditional teambuilding methods." Journal of Experiential Education. 20(1), 1997 : 26-33

McColl-Kennedy, Janet R. Service marketing: a managerial approach. Milton: John Wiley & Sons. 2003.

Nitecki, D.A. SERQUAL: Measuring service Quality in academic libraries. Retrived, 1997.

Oliver, R.L. and Rust R'T. Service Quality. New Direction in theory and practice California: Sage Publications. 1994.

Parasurman. A.; Zeithaml, V.A.; and Berry, L.L. A Conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketting. 49(4): 41-50, 79-81., 1985.

Perreault & Jeromc. Delivery Quality Service, balancing customer Perceptions and expectations. New York: The Free Press, 1996.

Raths, Louis and others. Teaching for thinking: Theory and Application Columns. Charles E. Merrill Publishing, 1968.

Sottile, James M. "The impact of and Experiential Instruction Design of College Student Devoloment." Report Research. Presented at the Annual Meeting of the Eastern Education Research, 2000.

Virlynn, Burton and Melvin Cambell. "The Seven " E" Teaching". Science Scope. October 1997: 32-34.

Vygotsky, L. Problems of Method In Mind in Society. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1978.

Weir, John Joseph. "Problem Solving is Everybody's Problem." The Science Teacher. 41 (April, 1974) : 16-18

Yamane, Taro. Statistics : An Introductory Analysis. New York : Harper and Row, 1967.

ภาคนว  
มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก.  
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. รายนามหัวหน้าและอาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. รายนามผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการที่สนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. รายนามผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบรูปแบบและเครื่องมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี

### รายนามผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ

#### 1. รายนามหัวหน้าสาขา และอาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่กำกับดูแล การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

- |  |  |
|--|--|
| 1. อาจารย์มนัสสินี บุญมีศรีสง่า            | หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและ<br>สาขาวิชาธุรกิจ โรงแรมและที่พัก |
| 2. อาจารย์นุสรรา วินิจชัยนันท์             | รองหัวหน้าสาขาฯ ทำหน้าที่ประธานหลักสูตร<br>สาขาวิชาธุรกิจ โรงแรมและที่พัก  |
| 3. อาจารย์มรกต บุญศิริชัย                  | อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว                                 |
| 4. อาจารย์รสสมารินทร์ อรุโณทัย             | อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว                                 |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเงิน ชี้อภักดี | อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว                                 |
| 6. อาจารย์สไบทิพย์ มงคลนิมิตร              | อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว                                 |

#### 2. รายนามผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการที่สนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เกี่ยวกับการเตรียมความ พร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

- |   |  |
|---|--|
| 1. คุณวงศารุฒ ไตรวุฒิ   | Training Manager Dusit Thai Hua Hin                                      |
| 2. คุณฐิราพร เย็นใจ   | Human Resource Manager โรงแรมลองบีช ชะอำ                                 |
| 3. คุณละออง ภาระเกด   | Human Resource Manager โรงแรมเมฆาลัย หัวหิน                              |
| 4. ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล   | โรงแรมหินน้ำ ทราาย สวย หัวหิน  |
| 5. คุณปัญญา จันเพชร   | Resident Manager Haven Resort Hua Hin                                    |
| 6. คุณบังอร พูลผล   | ผู้จัดการฝ่ายสำนักงานเวสเทิร์น ทัวร์ หัวหิน                              |
| 7. คุณเลิศชาย หวังตระกูลดี  | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยว<br>แห่งประเทศไทยสำนักงานเพชรบุรี |
| 8. ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานเขต 2 ชะอำ      |  |
| 9. ผู้อำนวยการสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานประจวบคีรีขันธ์ |  |
| 10. ผู้อำนวยการสำนักงานมูลนิธิพระราชนิเวศน์มฤคทายวัน                    |  |
| 11. ผู้จัดการฝ่ายการตลาดโรงแรมคอตายาท์ หัวหิน                           |  |
| 12. คุณวิศรุต อินแหยม   | ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย<br>สำนักงานสุพรรณบุรี              |

**3. รายนามผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบรูปแบบและเครื่องมือในการวิจัย**

- |  |   |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สำลี ทองธิว             | อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์<br>จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 2. รองศาสตราจารย์ สมประสงค์ น่วมบุญลือ       | อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศิลปากร  |
| 3. รองศาสตราจารย์ ลิขิต กาญจนภรณ์            | อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศิลปากร  |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์ | อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศิลปากร  |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา    | อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศิลปากร  |

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



ภาคผนวก ข.

1. ประมวลแผนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. แผนการจัดการเรียนรู้ แบบ "EDCATOP<sub>ppp</sub>"

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## ประมวลแผนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อวิชา	765 423 ฝึกงาน 1 (Practical Training in Tourism I)
สถานภาพของรายวิชา	จัดอยู่ในหมวดวิชาปฏิบัติการจัดการการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นรายวิชาปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
หน่วยงานที่จัดการเรียน	สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
การสอน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ระดับชั้นปีของนักศึกษา	ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2552
หน่วยการเรียน	2 หน่วยกิต (80 ชั่วโมง)
ระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	3 คาบ / สัปดาห์ / ภาคเรียน รวมเวลาเรียนทั้งสิ้น 16 สัปดาห์ (48 คาบ) ในชั่วโมงฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (วันหยุดสัปดาห์ เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป)

### คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา ศึกษาการทำงานร่วมกับผู้อื่น

หมายเหตุ : สำหรับการเตรียมความพร้อมฯ เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 ในภาคเรียนที่ 2

### จุดประสงค์ของการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

เพื่อพัฒนานักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีความรู้ความเข้าใจ สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่

1. **คุณสมบัติด้านทัศนคติ** ได้แก่ การเห็นความสำคัญของอาชีพ ความรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพ ความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเอง
2. **คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย** ได้แก่ ความกระตือรือร้น ความกระตือรือร้น ความอดทน ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการปรับตัว
3. **คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ** ได้แก่ ความรู้ในการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว และทักษะการปฏิบัติที่แสดงพฤติกรรมที่ชัดเจนในการปฏิบัติตามกระบวนการดำเนินงาน

### เนื้อหาวิชา

1. ความรู้ ความเข้าใจในทักษะการบริการ ได้แก่
  - 1.1 การปรับตัวอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสภาพแวดล้อมในองค์กร (การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี)
  - 1.2 เรียนรู้สภาพจริงในการทำงานในองค์กร

- 1.3 การรู้จักตนเอง
  - 1.4 มีความรับผิดชอบ (ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย)
  - 1.5 มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
  - 1.6 มีวินัยในตนเอง
  - 1.7 เป็นคนเข้าใจหลักของเหตุและผลของการปฏิบัติ
  - 1.8 มีจิตเต็มใจให้บริการ
  - 1.9 มีความสามารถในการสื่อสาร
  - 1.10 มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับลักษณะงานและกาลเทศะ
  - 1.11 ประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางาน
  - 1.12 มีความรู้ความเข้าใจในจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. พฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ
  3. ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานที่ฝึกปฏิบัติ และวิธีการแก้ปัญหา
  4. การจัดทำโครงการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อพัฒนาวิชาชีพ

วัน เวลา กิจกรรม เนื้อหา การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ลำดับที่	ว/ด/ป	กิจกรรม / เนื้อหา	เครื่องมือวัดและประเมินผล	ผู้ดำเนินการ
1	18 ธ.ค.52	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปฐมนิเทศรายวิชา</li> <li>2. แจงจุดประสงค์ในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> <li>3. แจงการใช้คู่มือในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> <li>4. ทดสอบความรู้ความเข้าใจในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบสังเกตพฤติกรรม</li> <li>- แบบรายงานตนเอง</li> <li>- แบบทดสอบวัดพื้นฐานความรู้การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> </ul>	ผู้วิจัย
2	7 ม.ค.53	การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความรับผิดชอบ</li> <li>- มีวินัยในตนเอง</li> <li>- เข้าใจหลักของเหตุและผลของการปฏิบัติงาน</li> <li>- มีความรู้ความเข้าใจในจรรยาบรรณวิชาชีพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบทดสอบ</li> <li>- แบบสังเกตพฤติกรรม</li> <li>- แบบรายงานตนเอง</li> </ul>	อ.ชนะ กรำกระโทก และผู้วิจัย

(ต่อ) วัน เวลา กิจกรรม เนื้อหา การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ลำดับ ที่	ว/ด/ป	กิจกรรม	เครื่องมือวัดและ ประเมินผล	ผู้ดำเนินการ
3	8 ม.ค.53	ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการ - เรียนรู้สภาพจริงการทำงานในองค์กร - ความปลอดภัยในการทำงาน - นักศึกษารู้จักตนเอง (โดยให้นักศึกษาหา ข้อมูลจากสถานที่ที่ต้องการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ)	- แบบทดสอบ - แบบสังเกตพฤติกรรม - แบบรายงานตนเอง	อ.จิตติมา เวชพงศ์ อ.มรกต บุญศิริชัย และผู้วิจัย
4	14 ม.ค.53	หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรและการพัฒนา บุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ - จิตบริการและจิตวิทยาการจูงใจ - ความสามารถในการสื่อสารอย่างมืออาชีพ - บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับลักษณะงานและ กาลเทศะ	- แบบสังเกตพฤติกรรม - แบบทดสอบ - แบบรายงานตนเอง	คุณสิทธิกร อ้อยจินดา Siam HR และผู้วิจัย
5	15 ม.ค.53	ความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการ พัฒนาทีมงาน - ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นในสภาพแวดล้อมใน องค์กร - มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า - การสร้างและพัฒนาทีมงาน - ประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	- แบบประเมิน - แบบทดสอบ - แบบรายงานตนเอง	คุณสุธีรา บ.เชลลทริล
6	15 ม.ค.53	1. ปฐมนิเทศการออกฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ 2. แจ้งสถานที่ฝึกประสบการณ์ให้กับ นักศึกษาทราบ 3. แนะนำการใช้คู่มือในการจดบันทึกใน สมุดงานและบันทึกประจำวัน	- การบันทึกในคู่มือ สมุดงาน - และบันทึกประจำวัน หลังฝึกฯ - แบบรายงานตนเอง	จัดกลุ่ม นศ.ตาม แผนกและตามความ สนใจของนักศึกษา

(ต่อ) วัน เวลา กิจกรรม เนื้อหา การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

สัปดาห์ ที่	ว/ด/ป	กิจกรรม	เครื่องมือวัดและ ประเมินผล	ผู้ดำเนินการ
7	15 ม.ค.53	สร้างความตระหนักและการเรียนรู้ในสถาน ประกอบการ - ฟังบรรยาย - ศึกษางาน / สังเกตการณ์ / (ช่วงเช้า/โรงแรมคูสิตธานี และ ช่วงบ่าย/ ค่ายมฤคทายวัน)	- การเขียนบันทึก - การเขียนสมุดงาน - แบบรายงานตนเอง	พี่เลี้ยงในสถาน ประกอบการ ให้บริการท่องเที่ยว, บริษัทท่องเที่ยว
8 - 15	29 ม.ค., 5 ก.พ., 12 ก.พ. 53	ฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการ ดังนี้ 1. แบ่งสถานประกอบการ - บริษัททัวร์ - สถานที่ท่องเที่ยว/ ค่ายมฤคทายวัน - โรงแรมแถบชะอำ/หัวหิน - ศูนย์บริการท่องเที่ยวชะอำ/หัวหิน 2. แบ่งกลุ่มนักศึกษาตามความสนใจ	ประเมินจากสถาน ประกอบการ การเขียนบันทึก การเขียนสมุดงาน (ระบุ งาน) บันทึกการลงเวลา อาจารย์ประเมิน แบบประเมินการฝึก ประสบการณ์ (Rubrics)	สถานประกอบการ เป็นโรงแรมขนาด 5,4,3 ดาว บริษัททัวร์ สถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์บริการการ ท่องเที่ยว
16	1 มี.ค.53	1. สัมมนา 2. เสนอโครงการในการสร้างสรรค์พัฒนา องค์กร 3. อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์และ นำเสนอในที่ประชุมกลุ่มใหญ่โดยมี อาจารย์ผู้ควบคุมดูแลรายวิชาการฝึกงาน1 แสดงทรรศนะและวิจารณ์การฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ 4. วัดและประเมินผลการเรียนการสอน	ประเมินจากโครงงาน การนำเสนองาน แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ แบบทดสอบ	อาจารย์สาขาวิชา การจัดการการ ท่องเที่ยว ผู้เชี่ยวชาญ และ ผู้วิจัย

## การวัดและประเมินผล

1. ผลการประเมินจากหน่วยงาน	50%
1.1 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ สังเกตและมีส่วนช่วยในการปฏิบัติหน้าที่	30%
1.2 การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ใบงาน)	20%
2. ผลการประเมินจากสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว	50%
2.1 การเสนอผลงาน/โครงการ	20%
2.2 การเข้าชั้นเรียน	10%
2.3 สอบประจำภาค	20%

## หมายเหตุ

1. สถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ค่ามฤตทายวัน, สำนักงานการท่องเที่ยวชะอำ/หัวหิน, ศูนย์บริการท่องเที่ยวหัวหิน และบริษัทนันทนาการท่องเที่ยว
3. การจัดให้นักศึกษาออกฝึกปฏิบัติประสบการณ์วิชาชีพตามแผนก/สถานประกอบการ จัดตามความสนใจของนักศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร ต่อเนื่อง สงวนลิขสิทธิ์

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 สำหรับชั้นเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

## อาจารย์ผู้สอน/วิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ

ครั้งที่	หัวข้อการบรรยาย/อภิปราย	วิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ
1	การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ	อาจารย์ชนะ กรำระโทก และผู้วิจัย
2	ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ	อาจารย์ฐิติมา เวชพงศ์/ อ.มรกต บุญศิริชัย และผู้วิจัย
3	หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ	คุณสิทธิกร อ้อยจินดา และผู้วิจัย
4	ความคิดสร้างสรรค์กับการสร้างและการพัฒนาทีมงาน	คุณสุธีรา รัชชารังชัย และผู้วิจัย
5	นักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ	คุณวงศ์วรุฒ ไตรวุฒิ และผู้วิจัย

### คำศัพท์เฉพาะ

1. อาจารย์หัวหน้ารายวิชา (course master) 765 423 ฝึกงาน 1 หมายถึง อาจารย์มหาวิทยาลัยซึ่งได้รับคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดำเนินการฝึกฯ และประเมินผลการศึกษา ในรายวิชา ฝึกงาน 1 ร่วมกับอาจารย์ผู้ร่วมรับผิดชอบรายวิชา และผู้ดูแลการฝึกประสบการณ์ (ที่เลี้ยง)
2. อาจารย์ประจำรายวิชา (course team ) หมายถึง อาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีบทบาทหน้าที่ในการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดำเนินการฝึกฯ และประเมินผลการศึกษาในรายวิชา ฝึกงาน 1 ร่วมกับอาจารย์หัวหน้ารายวิชาและผู้ดูแลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. ผู้ดูแลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (field experience supervisor ) หมายถึง บุคลากรของสถานประกอบการที่ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยง หรือปฏิบัติหน้าที่ในงานที่นักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติ ศึกษาดูงาน มีบทบาทในการให้ประสบการณ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ทำ และประเมินผลการศึกษาในส่วนที่มหาวิทยาลัยกำหนด

### หนังสือ/เอกสารประกอบการศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนบัณฑิตศึกษา  
กิจชัย จิตขจรวานิช. สภาวะสบายและการปรับตัวเพื่ออยู่แบบสบายของคนในท้องถิ่น. โครงการวิจัยในชุด

โครงการภูมิปัญญาท้องถิ่นในเรือน ชุมชน และนิเวศวิทยาวัฒนธรรม. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร. 2550.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. การจัดการเรียนรู้แบบกระบวนการแก้ปัญหา. กระทรวงศึกษาธิการ. พิมพ์ครั้งที่ 1, ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด. 2550.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. การจัดการเรียนรู้แบบพัฒนาการคิดด้วยการใช้คำถาม หมวกความคิด 6 ใบ. กระทรวง ศึกษาธิการ. พิมพ์ครั้งที่ 1, ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด. 2550.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3, สำนักพิมพ์สายธาร. 2545.

สมชาย กิจยรรยง. ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ. ชรรคมงคลการพิมพ์. กรุงเทพมหานคร. 2546.

วิทยา ด้านธำรงกุล. บริการบานใจ. สำนักพิมพ์มติชน, กรุงเทพมหานคร. 2545.

## แผนการจัดการเรียนรู้ EDCATOP<sub>ppp</sub> Model

### แผนการจัดการเรียนรู้ในห้องเรียน

#### แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1

วิชา 765 423 ฝึกงาน 1

จำนวน 3 คาบ

ชื่อหน่วย การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อเรื่อง การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา ศึกษาการทำงานร่วมกับผู้อื่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้การสอน

**จุดประสงค์ทั่วไป**

เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจและตระหนักในจรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ

**จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม**

1. สามารถอธิบายรายละเอียดถึงจรรยาบรรณวิชาชีพบริการได้
2. สามารถอธิบายรายละเอียดและแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการได้

เนื้อหาสาระ

1. คุณลักษณะที่จำเป็นพื้นฐานและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของการปฏิบัติงานบริการ
2. หลักของเหตุและผลของการปฏิบัติงานบริการ
3. จรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงานบริการ

กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

**ชั้นสร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ๆ ละเท่า ๆ กัน
2. อาจารย์แจ้งจุดประสงค์ในการเรียนรู้ เรื่อง การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ
3. อาจารย์ให้นักศึกษารายงานตนเองก่อนเรียนรู้เป็นการทดสอบก่อนเรียน เรื่อง การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ ใช้เวลา 10 นาที
4. อาจารย์ให้ความรู้สาระเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ พร้อมกับแนะนำสถานประกอบการที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานบริการ
5. นักศึกษาปฏิบัติกิจกรรมตามสาระเนื้อหาเรื่อง การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ เพื่อให้เชื่อมโยงความรู้เดิมสู่ความรู้ใหม่โดยอาจารย์คอยกระตุ้น ตอบข้อซักถาม แนะนำ และสังเกตพฤติกรรม



### ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion: D<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาเลือกตัวแทนกลุ่ม จำนวน 1 คน มานำเสนอให้เพื่อนฟังหน้าห้องเรียนในความรู้ใหม่ที่ได้จากขั้นที่ 1 อย่างอิสระ
2. ให้นักศึกษาในห้องทุกคนร่วมกันอภิปราย วิเคราะห์ ความรู้ใหม่ที่เหมือนกัน และแตกต่างกันอย่างอิสระ โดยอาจารย์คอยกระตุ้น และตอบข้อซักถามแนะนำ และสังเกตพฤติกรรม

### ขั้นสรุป (Conceptualization: C<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาทั้งห้องเรียนร่วมกันสรุปถึงการตระหนักจรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ โดยเชื่อมโยงกับความรู้ในเชิงหลักการ ทฤษฎี และความคิดรวบยอดเดิมให้ได้ความรู้ใหม่เกี่ยวกับจรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ
2. อาจารย์ช่วยเสริมองค์ความรู้ให้กับนักศึกษาทั้งห้อง โดยการยกตัวอย่าง เปรียบเทียบเกี่ยวกับจรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในงานบริการ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกัน

### ขั้นประยุกต์ใช้ (Application: A<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาสรุปประสบการณ์ที่พบมีสิ่งใดที่เหมือนสิ่งใดที่แตกต่างจากทฤษฎี และมีสิ่งใดที่เพิ่มเติม
2. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันสรุปความรู้ใหม่และ และความรู้ที่ได้รับเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ตามใบงาน

3. ให้นักศึกษารายงานตนเองหลังได้รับความรู้เรื่อง การตระหนักจรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ เวลา 10 นาที

### สื่อการสอน

1. ใบความรู้ที่ 1 เรื่อง การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ
2. ใบงานที่ 1 เรื่อง การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ กระดาษฟลิปชาร์ต เครื่องขยายเสียง และวีดิโอ
4. แบบสังเกตพฤติกรรม

### การประเมินผล

1. ประเมินผลจากแบบรายงานประเมินตนเองของนักศึกษาก่อน - หลังการเรียนรู้
2. ประเมินผลจากแบบสังเกตพฤติกรรม

### บันทึกผลการจัดการเรียนรู้

---



---



---

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

## แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2

วิชา 765 423 ฝึกงาน 1

จำนวน 3 คาบ

ชื่อหน่วย การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อเรื่อง ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา ศึกษาการทำงานร่วมกับผู้อื่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้การสอน

**จุดประสงค์ทั่วไป**

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

**จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม**

1. อธิบายรายละเอียดของขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้
2. อธิบายขอบเขตที่เกี่ยวข้องและการปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการได้

เนื้อหาสาระ

1. เรียนรู้และทำความเข้าใจสภาพจริงในการทำงานบริการในสถานประกอบการ
2. ความปลอดภัยในการทำงานบริการ
3. การรู้จักตนเองของนักศึกษาในการทำงานบริการ

กิจกรรมการเรียนการสอน

**ขั้นสร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ๆ ละเท่า ๆ กัน
1. 2. อาจารย์แจ้งจุดประสงค์ในการเรียนรู้ เรื่อง ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ 3. อาจารย์ให้นักศึกษารายงานตนเองก่อนเรียนรู้เป็นการทดสอบก่อนเรียน เรื่อง ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการใช้เวลา 10 นาที
4. อาจารย์ให้ความรู้สาระเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ พร้อมแนะนำสถานประกอบการที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานบริการ
5. นักศึกษาปฏิบัติกิจกรรมตามสาระเนื้อหาเรื่อง ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อให้เชื่อมโยงความรู้เดิมสู่ความรู้ใหม่โดยอาจารย์คอยกระตุ้น ตอบข้อซักถามแนะนำ และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion: D<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาเลือกตัวแทนกลุ่ม จำนวน 1 คน มานำเสนอให้เพื่อนฟังหน้าห้องเรียนในความรู้ใหม่ที่ได้จากขั้นที่ 1 อย่างอิสระ
2. ให้นักศึกษาในห้องทุกคนร่วมกันอภิปราย วิเคราะห์ ความรู้ใหม่ที่เหมือนกัน และแตกต่างกันอย่างอิสระ โดยอาจารย์คอยกระตุ้น และตอบข้อซักถามแนะนำ และสังเกตพฤติกรรม

### ขั้นสรุป (Conceptualization: C<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาทั้งห้องเรียนร่วมกันสรุปถึงขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยเชื่อมโยงกับความรู้ในเชิงหลักการ ทฤษฎี และความคิรวบยอดเดิมให้ได้ความรู้ใหม่เกี่ยวกับจรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ
2. อาจารย์ช่วยเสริมองค์ความรู้ให้กับนักศึกษาทั้งห้อง โดยการยกตัวอย่าง เปรียบเทียบเกี่ยวกับขอบเขต และลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกัน

### ขั้นประยุกต์ใช้ (Application: A<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาสรุปประสบการณ์ที่พบมีสิ่งใดที่เหมือนสิ่งใดที่แตกต่างจากทฤษฎี และมีสิ่งใดที่เพิ่มเติม
2. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันสรุปความรู้ใหม่และ และความรู้ที่ได้รับเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ใน สถานการณ์ใหม่ตามใบงาน
3. ให้นักศึกษารายงานตนเองหลังได้รับความรู้เรื่อง ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการ ในเวลา 10 นาที

### สื่อการสอน

1. ใบความรู้ที่ 1 เรื่อง ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ
2. ใบงานที่ 1 เรื่อง ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ กระดาษฟลิปชาร์ต เครื่องขยายเสียง และวิดีโอ
4. แบบสังเกตพฤติกรรม

### การประเมินผล

1. ประเมินผลจากแบบรายงานประเมินตนเองของนักศึกษาก่อน - หลังการเรียนรู้
2. ประเมินผลจากแบบสังเกตพฤติกรรม

### บันทึกผลการจัดการเรียนรู้

---



---



---



---



---



---



---



---

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

### แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3

วิชา 765 423 ฝึกงาน 1

จำนวน 3 คาบ

ชื่อหน่วย การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อเรื่อง หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา ศึกษาการทำงานร่วมกับผู้อื่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

**จุดประสงค์ทั่วไป**

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ

**จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม**

1. อธิบายรายละเอียดของหลักมนุษยสัมพันธ์ และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ
2. อธิบายหลักมนุษยสัมพันธ์ และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ

เนื้อหาสาระ

1. จิตบริการและจิตวิทยาการจูงใจ
2. ความสามารถในการสื่อสารอย่างมืออาชีพ
3. บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับลักษณะงานบริการและการปฏิบัติงานบริการตามกาลเทศะ

กิจกรรมการเรียนรู้

**ขั้นสร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ๆ ละเท่า ๆ กัน
2. อาจารย์แจ้งจุดประสงค์ในการเรียนรู้ เรื่องหลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ
3. อาจารย์ให้นักศึกษารายงานตนเองก่อนเรียนรู้เป็นการทดสอบก่อนเรียน เรื่อง หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ ใช้เวลา 10 นาที
4. อาจารย์ให้ความรู้สาระเนื้อหาเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ
5. นักศึกษาปฏิบัติกิจกรรมตามสาระเนื้อหาเรื่อง หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ เพื่อให้เชื่อมโยงความรู้เดิมสู่ความรู้ใหม่โดยอาจารย์คอยกระตุ้น ตอบข้อซักถามแนะนำ และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion: D<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาเลือกตัวแทนกลุ่ม จำนวน 1 คน มานำเสนอให้เพื่อนฟังหน้าห้องเรียนในความรู้ใหม่ที่ได้จากขั้นที่ 1 อย่างอิสระ

2. ให้นักศึกษาในห้องทุกคนร่วมกันอภิปราย วิเคราะห์ ความรู้ใหม่ที่เหมือนกัน และแตกต่างกันอย่างอิสระ โดยอาจารย์คอยกระตุ้น และตอบข้อซักถามแนะนำ และสังเกตพฤติกรรม

#### ขั้นสรุป (Conceptualization: C<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาทั้งห้องเรียนร่วมกันสรุปถึงหลักมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการโดยเชื่อมโยงกับความรู้ในเชิงหลักการ ทฤษฎี และความคิรวบยอดเดิมให้ได้ความรู้ใหม่เกี่ยวกับจรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ

2. อาจารย์ช่วยเสริมองค์ความรู้ให้กับนักศึกษาทั้งห้อง พร้อมยกตัวอย่าง เปรียบเทียบเกี่ยวกับหลักมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกัน

#### ขั้นประยุกต์ใช้ (Application: A<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาสรุปประสบการณ์ที่พบมีสิ่งใดที่เหมือนสิ่งใดที่แตกต่างจากทฤษฎี และมีสิ่งใดที่เพิ่มเติม

2. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันสรุปความรู้ใหม่และ และความรู้ที่ได้รับเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ใน

สถานการณ์ใหม่ตามใบงาน

3. ให้นักศึกษารายงานตนเองหลังได้รับความรู้เรื่อง หลักมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการในเวลา 10 นาที

#### สื่อการสอน

1. ใบความรู้ที่ 1 เรื่องหลักมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ

2. ใบงานที่ 1 เรื่องหลักมนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ

3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ กระดาษฟลิปชาร์ต เครื่องขยายเสียง และวีดิโอ

4. แบบสังเกตพฤติกรรม

#### การประเมินผล

1. ประเมินผลจากแบบรายงานประเมินตนเองของนักศึกษาก่อน - หลังการเรียนรู้

2. ประเมินผลจากแบบสังเกตพฤติกรรม

#### บันทึกผลการจัดการเรียนรู้

---



---



---



---



---

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

## แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4

วิชา 765 423 ฝึกงาน 1

จำนวน 3 คาบ

ชื่อหน่วย การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อเรื่อง ความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา ศึกษาการทำงานร่วมกับผู้อื่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

**จุดประสงค์ทั่วไป**

เพื่อให้ผู้ศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน

**จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม**

1. อธิบายรายละเอียดของการคิดสร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม
2. อธิบายการสร้างและพัฒนาทีมงาน

เนื้อหาสาระ

1. การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นในสภาพแวดล้อมในองค์กร
2. ใหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
3. การสร้างและพัฒนาทีมงาน
4. การประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานบริการ

กิจกรรมการเรียนรู้

**ขั้นสร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ๆ ละเท่า ๆ กัน
2. อาจารย์แจ้งจุดประสงค์ในการเรียนรู้ เรื่องความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน
3. อาจารย์ให้นักศึกษารายงานตนเองก่อนเรียนรู้เป็นการทดสอบก่อนเรียน เรื่อง ความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน ในเวลา 10 นาที
4. อาจารย์ให้ความรู้สาระเนื้อหาเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน เพื่อความสำเร็จในงานบริการ
5. ให้นักศึกษาปฏิบัติกิจกรรมตามสาระเนื้อหาเรื่อง ความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน เพื่อให้เชื่อมโยงความรู้เดิมสู่ความรู้ใหม่โดยอาจารย์คอยกระตุ้น ตอบข้อซักถามแนะนำ และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion: D<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาเลือกตัวแทนกลุ่ม จำนวน 1 คน มานำเสนอให้เพื่อนฟังหน้าห้องเรียนในความรู้ใหม่ที่ได้จากขั้นที่ 1 อย่างอิสระ
2. ให้นักศึกษาในห้องทุกคนร่วมกันอภิปราย วิเคราะห์ ความรู้ใหม่ที่เหมือนกัน และแตกต่างกันอย่างอิสระ โดยอาจารย์คอยกระตุ้น และตอบข้อซักถามแนะนำ และสังเกตพฤติกรรม

### ขั้นสรุป (Conceptualization: C<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาทั้งห้องเรียนร่วมกันสรุปถึงความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน เพื่อความสำเร็จในงานบริการ โดยเชื่อมโยงกับความรู้ในเชิงหลักการ ทฤษฎี และความคิดรวบยอดเดิมให้ได้ความรู้ใหม่เกี่ยวกับจรรยาบรรณ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ
2. อาจารย์ช่วยเสริมองค์ความรู้ให้กับนักศึกษาทั้งห้อง โดยการยกตัวอย่าง เปรียบเทียบเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกัน

### ขั้นประยุกต์ใช้ (Application: A<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาสรุปประสบการณ์ที่พบมีสิ่งใดที่เหมือนสิ่งใดที่แตกต่างจากทฤษฎี และมีสิ่งใดที่เพิ่มเติม
2. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันสรุปความรู้ใหม่และ และความรู้ที่ได้รับเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ตามใบงาน
3. ให้นักศึกษารายงานตนเองหลังได้รับความรู้เรื่อง หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร และการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการในเวลา 10 นาที

### สื่อการสอน

1. ใบความรู้ที่ 1 เรื่องความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน
2. ใบงานที่ 1 เรื่องความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน
3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ กระดาษฟลิปชาร์ต เครื่องขยายเสียง และวิดีโอ
4. แบบสังเกตพฤติกรรม

### การประเมินผล

1. ประเมินผลจากแบบรายงานประเมินตนเองของนักศึกษาก่อน - หลังการเรียนรู้
2. ประเมินผลจากแบบสังเกตพฤติกรรม

### บันทึกผลการจัดการเรียนรู้

---



---



---



---



---



---



---

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

## แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5

วิชา 765 423 ฝึกงาน 1

จำนวน 3 คาบ

ชื่อหน่วย การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อเรื่อง นักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ

คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา ศึกษาการทำงานร่วมกับผู้อื่น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

**จุดประสงค์ทั่วไป**

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ

**จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม**

1. อธิบายรายละเอียดของนักบริการที่ดีตามที่สถานประกอบการต้องการได้
2. อธิบายถึงคุณลักษณะของนักบริการที่สถานประกอบการต้องการได้

เนื้อหาสาระ

1. บุคลิกลักษณะของนักบริการที่ดี
2. การแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในขณะปฏิบัติงานบริการ
3. นักบริการที่ดีต้องปฏิบัติตนอย่างไร
4. คุณลักษณะของนักบริการที่สถานประกอบการต้องการ

กิจกรรมการเรียนรู้

**ขั้นสร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม ๆ ละเท่า ๆ กัน
2. อาจารย์แจ้งจุดประสงค์ในการเรียนรู้ เรื่อง นักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ
3. อาจารย์ให้นักศึกษารายงานตนเองก่อนเรียนรู้เป็นการทดสอบก่อนเรียน เรื่อง นักบริการ และคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ ในเวลา 10 นาที
4. อาจารย์ให้ความรู้สาระเนื้อหาเกี่ยวกับนักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการเพื่อความสำเร็จในงานบริการ
5. นักศึกษาปฏิบัติกิจกรรมตามสาระเนื้อหาเรื่อง นักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ เพื่อเชื่อมโยงความรู้เดิมสู่ความรู้ใหม่โดยอาจารย์คอยกระตุ้น ตอบข้อซักถามแนะนำ และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion: D<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาเลือกตัวแทนกลุ่ม จำนวน 1 คน มานำเสนอให้เพื่อนฟังหน้าห้องเรียนในความรู้ใหม่ที่ได้จากขั้นที่ 1 อย่างอิสระ
2. ให้นักศึกษาในห้องทุกคนร่วมกันอภิปราย วิเคราะห์ ความรู้ใหม่ที่เหมือนกัน และแตกต่างกันอย่างอิสระ โดยอาจารย์คอยกระตุ้น และตอบข้อซักถามแนะนำ และสังเกตพฤติกรรม



### ขั้นสรุป (Conceptualization: C<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาทั้งห้องเรียนร่วมกันสรุปถึงนักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ โดยเชื่อมโยงกับความรู้ในเชิงหลักการ ทฤษฎี และความคิดรวบยอดเดิมให้ได้ความรู้ใหม่เกี่ยวกับนักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ

2. อาจารย์ช่วยเสริมองค์ความรู้ให้กับนักศึกษาทั้งห้อง โดยการยกตัวอย่าง เปรียบเทียบเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการสร้างและการพัฒนาทีมงาน เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกัน

### ขั้นประยุกต์ใช้ (Application: A<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาสรุปประสบการณ์ที่พบมีสิ่งใดที่เหมือนสิ่งใดที่แตกต่างจากทฤษฎี และมีสิ่งใดที่เพิ่มเติม

2. นักศึกษาและอาจารย์ร่วมกันสรุปความรู้ใหม่และ และความรู้ที่ได้รับเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ใน

สถานการณ์ใหม่ตามใบงาน

3. ให้นักศึกษารายงานตนเองหลังได้รับความรู้เรื่อง นักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ ในเวลา 10 นาที

### สื่อการสอน

1. ใบความรู้ที่ 1 เรื่องนักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ

2. ใบงานที่ 1 เรื่องนักบริการและคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ

3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ กระดาษฟลิปชาร์ต เครื่องขยายเสียง และวิดีโอ

4. แบบสังเกตพฤติกรรม

### การประเมินผล

1. ประเมินผลจากแบบรายงานประเมินตนเองของนักศึกษาก่อน - หลังการเรียนรู้

2. ประเมินผลจากแบบสังเกตพฤติกรรม

### บันทึกผลการจัดการเรียนรู้

---



---



---



---



---



---



---

(.....)

อาจารย์ผู้สอน

## แผนการจัดการเรียนรู้นอกห้องเรียน

### การศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติ

จำนวน 8 สัปดาห์ ๆ ละ 6 ชั่วโมง

วิชา 765 423 ฝึกงาน 1

ชื่อหน่วย การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อเรื่อง การศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และปฏิบัติ

#### คำอธิบายรายวิชา

ปฏิบัติงานในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประยุกต์ความรู้พื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหา ศึกษาการทำงานร่วมกับผู้อื่น

#### วัตถุประสงค์การเรียนรู้การสอน

##### จุดประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานบริการตามสถานประกอบการที่ต้องการ

##### จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายรายละเอียดของการทำงานบริการในสถานประกอบการได้
2. อธิบายขอบเขตของงานบริการในสถานประกอบการที่ตนเองศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติได้
3. สร้างสรรค์พัฒนาองค์กรในสถานประกอบการที่ตนเองศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติได้

#### เนื้อหาสาระ

1. การศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการตามความเหมาะสมและตามที่สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

#### กิจกรรมการเรียนรู้การสอน

อาจารย์ปฐมนิเทศชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติ พร้อมกับแจ้งรายชื่อสถานประกอบการที่อาจารย์ได้ประสานไว้เบื้องต้น ชี้แจงคู่มือ การบันทึกรายงานต่าง ๆ และแจ้งรายชื่อผู้ควบคุมการศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และการฝึกปฏิบัติ ตามรายละเอียดการเตรียมความพร้อมนอกห้องเรียน ดังนี้

##### 1. การศึกษาดูงาน (Study Tour: T<sub>ppp</sub>)

1. ให้นักศึกษาเลือกสถานประกอบการตามที่อาจารย์ได้ประสานไว้เบื้องต้น
2. ให้นักศึกษาประเมินจากแบบรายงานตนเองก่อนออกศึกษาดูงาน ในเวลา 10 นาที
3. อาจารย์แจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาดูงานให้นักศึกษา เพื่อความชัดเจนในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
4. ให้นักศึกษาเลือกสถานประกอบการตามความสนใจในการศึกษาดูงาน

**2. สังเกตการณ์ (Observe: O<sub>ppp</sub>)**

ให้นักศึกษาสังเกตการณ์ตามสถานประกอบการที่ได้ศึกษาดูงานเดิม

**3. ปฏิบัติ (Practice: P<sub>ppp</sub>)**

1. ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานบริการตามสถานประกอบการที่ศึกษาดูงาน สังเกตการณ์เดิม

2. ให้นักศึกษาประเมินรายงานตนเอง ในการศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และปฏิบัติ ในเวลา 10 นาที

นอกจากนี้ ในสัปดาห์ที่ 16 จัดให้มีการสัมมนา โดยให้นักศึกษาเสนอ โครงการในการพัฒนาสร้างสรรค์งานในสถานประกอบการที่นักศึกษาได้ศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และปฏิบัติงานบริการ โดยให้นักศึกษาประเมินโครงการเพื่อน ประเมินตนเอง และอาจารย์นิเทศประเมิน

**สื่อการสอน**

1. สมุดบันทึกการศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และการปฏิบัติ
2. แบบสังเกตพฤติกรรม

**การประเมินผล**

1. ประเมินผลจากแบบรายงานประเมินตนเองของนักศึกษาก่อน - หลังการศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และการปฏิบัติ

2. ประเมินผลจากแบบสังเกตพฤติกรรมของสถานประกอบการ

3. ประเมินผลจากอาจารย์นิเทศ

**บันทึกผลการนิเทศ**


---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(.....)

อาจารย์นิเทศ

ภาคผนวก ค.

1. คู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. ตัวอย่างแผนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

**คู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว  
“EDCATOP<sub>ppp</sub> Model”**

**คำนำ**

คู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว หรือ EDCATOP<sub>ppp</sub> Model ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนที่ต้องการนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปใช้ ทราบและเข้าใจถึงสิ่งที่ต้องศึกษาและจัดเตรียม เพื่อให้การดำเนินการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น อาจารย์ผู้สอนจึงควรศึกษาคู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ให้เข้าใจก่อนที่จะนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ไปใช้

คู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพฉบับนี้ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. คำชี้แจงการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
2. ความเป็นมาของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. ทฤษฎีและแนวคิดพื้นฐานที่รองรับรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
4. องค์ประกอบของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
5. ตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
6. ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล

คำชี้แจงการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา  
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว “EDCATOP<sub>ppp</sub> Model”

ข้อควรปฏิบัติก่อนดำเนินการเตรียมความพร้อม

1. ศึกษารายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ของคู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.1 ศึกษาคำชี้แจงการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และรายละเอียดต่างๆ ในคู่มือการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.2 ศึกษาความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง องค์ประกอบของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อช่วยให้เห็นภาพรวม เห็นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ในรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวมทั้งมีความเข้าใจในศัพท์เฉพาะต่าง ๆ

1.3 ศึกษาตัวอย่างแผนการจัดการเตรียมความพร้อมตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จากแผนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เรื่องการตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ ในคู่มือฉบับนี้ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1.3.1 แผนการจัดการเตรียมความพร้อมมีองค์ประกอบต่าง ๆ คือ ชื่อแผนการจัดการเตรียมความพร้อม จำนวนคาบเวลาที่ใช้ในการเตรียมความพร้อม หัวข้อเรื่อง สารสำคัญ จุดประสงค์ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเตรียมความพร้อม สื่อการสอน และการวัดประเมินผล ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการเตรียมความพร้อมมีขั้นตอนที่แน่นอน แต่จะให้อิสระแก่นักศึกษามากในการที่จะบูรณาการความรู้ประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวนักศึกษาเดิมมาใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมการเตรียมความพร้อมตามขั้นตอนเหล่านั้น ส่วนในกรณีที่อาจารย์ผู้สอนที่ต้องการสอนเนื้อหาอื่นที่ไม่ได้อยู่ในแผนการเตรียมความพร้อมนี้ เมื่อศึกษาคู่มือฉบับนี้ อาจารย์ผู้สอนสามารถปรับกิจกรรมการเรียนการเตรียมความพร้อมหรือการสอนได้ จัดเตรียมสื่อการสอนก็สามารถปฏิบัติการสอนตามกิจกรรมการเรียนการสอนได้เลย

1.3.2 แผนการจัดการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแต่ละแผนเน้นการบูรณาการเชื่อมโยงความรู้ความเข้าใจสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดกิจกรรมการเตรียมความพร้อมมุ่งเน้นให้นักศึกษาเป็นผู้ลงมือปฏิบัติ และทำงานเป็นกลุ่ม แล้วให้นักศึกษาสรุปความรู้ที่เกิด

จากการปฏิบัติไปประยุกต์ในสถานการณ์ใหม่ได้ ดังนั้น กิจกรรมการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละแผนการเตรียมความพร้อม ในห้องเรียนจึงประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นสร้างประสบการณ์ (Experience:  $E_{ppp}$ ) ขั้นตอนอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion:  $D_{ppp}$ ) ขั้นสรุป (Conceptualization:  $C_{ppp}$ ) และขั้นประยุกต์ใช้ (Application:  $A_{ppp}$ ) นอกห้องเรียนประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ศึกษายาน (Study Tour:  $T_{ppp}$ ) สังเกตการณ์ (Observe:  $O_{ppp}$ ) และการปฏิบัติ (Practice:  $P_{ppp}$ )

2. การจัดเตรียมสิ่งสนับสนุนที่จำเป็นในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เมื่อได้ศึกษาส่วนต่าง ๆ ในคู่มือการใช้รูปแบบครบแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงและดำเนินการก่อนสอน ดังนี้

2.1 ศึกษาแผนการจัดเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้รอบครอบอีกครั้ง

2.2 ศึกษาและจัดเตรียมสื่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระบุไว้ในแผนการเตรียมความพร้อมให้เพียงพอเหมาะสมกับจำนวนนักศึกษา

2.3 ศึกษาและจัดเตรียมเครื่องมือเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลและกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในการเตรียมความพร้อมจากองค์ประกอบด้านการวัดและประเมินผล ตัวอย่างการเตรียมความพร้อมตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และตัวอย่างแบบทดสอบ แบบสอบถามความคิดเห็น และแบบสังเกตพฤติกรรม ตามจุดหมายของรูปแบบการเตรียมความพร้อม

2.4 สำหรับอาจารย์ต้องการสอนเนื้อหาตามตัวอย่างที่แสดงไว้ในแผนการเตรียมความพร้อม อาจารย์ก็สามารถนำตัวอย่างแบบทดสอบ แบบสอบถามความคิดเห็น และแบบสังเกตพฤติกรรม ในคู่มือเล่มนี้ไปใช้ได้เลย โดยศึกษาวิธีใช้ตามคำแนะนำที่ให้ไว้

### แนวทางในการดำเนินการสอน

1. อาจารย์ ในการดำเนินการเตรียมความพร้อมตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อาจารย์ควรคำนึงถึงบทบาทต่อไปนี้

1.1 อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาในการปฏิบัติกิจกรรมให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ตามกระบวนการของกิจกรรมในแผนการจัดการเตรียมความพร้อม เพื่อให้ นักศึกษาสามารถสร้างประสบการณ์ใหม่ หรือความรู้ความเข้าใจใหม่ในการปฏิบัติงานบริการ สำหรับความพร้อม 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ

1.2 อาจารย์ผู้สอนต้องอำนวยความสะดวกในการสร้างบรรยากาศ กำกับดูแลให้นักศึกษาปฏิบัติงานกลุ่ม การทำงานร่วมกัน และรับผิดชอบต่อการโครงการร่วมกัน

1.3 อาจารย์ต้องกระตุ้นให้นักศึกษาคิดหาคำตอบ และให้คำปรึกษาพร้อมตอบข้อซักถามเวลาที่นักศึกษาเกิดสงสัยในระหว่างปฏิบัติกิจกรรม เพื่อช่วยให้นักศึกษาสามารถสร้างความรู้ได้

2. **นักศึกษา** ก่อนการดำเนินการเตรียมความพร้อม ตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาควรคำนึงถึงบทบาทต่อไปนี้

2.1 ให้ความรู้นักศึกษาเกี่ยวกับหลักการ วัตถุประสงค์ และวิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยเน้นการเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติจริง ทั้งในและนอกห้องเรียน ผลงานและในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแต่ละครั้งนักศึกษาจะได้รับข้อมูลย้อนกลับทางอาจารย์ผู้สอน เพื่อน และการรายงานตนเอง

2.2 ฝึกความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ การปฏิบัติตัวอย่างของนักศึกษา ต้องเรียนรู้แบบนำตนเองและเรียนรู้เชิงรุก นักศึกษาเป็นผู้นำเสนอความคิดเห็น ร่วมสนทนาและลงมือปฏิบัติจริง

2.3 ชื่นชมความคาดหวังที่อาจารย์ผู้สอนต้องการให้เกิดประสบการณ์ใหม่กับนักศึกษาประสบความสำเร็จ จากการใช้รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.4 ชี้แจงรายละเอียดของการประเมินผลการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วิธีการประเมินผลและสัดส่วนการให้คะแนน โดยเน้นว่าระดับคะแนนที่นักศึกษาจะได้รับไม่สำคัญเท่ากับความรู้ความเข้าใจที่นักศึกษาจะได้เรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองของรูปแบบการเตรียมความพร้อม เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำความรู้และทักษะจากการปฏิบัติไปใช้ในการทำงานต่อไปได้

### 3. สภาพแวดล้อม

3.1 อาจารย์ผู้สอนติดต่อหัวหน้าสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และเจ้าหน้าที่โสตฯ อุปกรณ์โสตฯ ต่าง ๆ และห้องคอมพิวเตอร์ เพื่อขออนุญาตใช้ห้องในการจัดกิจกรรมตามแผนการเตรียมความพร้อม

3.2 จัดเตรียมห้อง/ อุปกรณ์ และสื่อการสอนต่าง ๆ ที่จำเป็นที่เหมาะสมในการจัดกิจกรรมในการเตรียมความพร้อมทั้งในและนอกห้องเรียน



3.3 จัดเตรียมและประสานงานแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพนอกห้องเรียน รวมทั้งการเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาบรรยาย และจัดกิจกรรมให้กับนักศึกษาและฝึกปฏิบัติทักษะ ด้านต่าง ๆ

3.4 จัดเตรียมเอกสารประกอบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

### ความเป็นมาของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว (EDCATOP<sub>ppp</sub> Model)

การพัฒนาประเทศไทยตามเจตนารมณ์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ.2552-2559: 15) มุ่งพัฒนาคนไทยให้เป็นคนดี เก่ง และมีความสุข คนดี คือ คนที่ดำเนินชีวิต อย่างมีคุณภาพ มีจิตใจที่ดีงาม มีคุณธรรมจริยธรรม มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งด้านจิตใจและ พฤติกรรมที่แสดงออก คนเก่ง คือ คนที่มีสมรรถภาพสูงในการดำเนินชีวิต มีผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนดี มีความสามารถด้านใดด้านหนึ่ง หรือรอบด้าน หรือความสามารถพิเศษเฉพาะทาง และคนมี ความสุข คือ คนที่มีสุขภาพดีทั้งกายและจิต เป็นคนร่าเริงแจ่มใส ร่างกายแข็งแรง จิตใจเข้มแข็ง มี มนุษยสัมพันธ์ มีความรักต่อทุกสรรพสิ่ง มีอิสรภาพปลอดพ้นจากการตกเป็นทาสของอบายมุข ได้ ทำในสิ่งที่ตนสนใจตามความต้องการ สามารถเรียนรู้ความจริง บรรลุความดี ความงาม มีความ ภาคภูมิใจในความเป็นไทย และสามารถดำรงชีวิตอย่างพอเพียงร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีดุลย ภาพ ซึ่งสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554: 16 - 22) ที่มุ่งยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยมีเป้าหมายในการเพิ่ม/ เสริมสร้างคุณภาพและ ศักยภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะการ ประกอบอาชีพ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต และใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมี ความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

โครงสร้างทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศในโลกปัจจุบัน แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ ภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคธุรกิจบริการ สำหรับประเทศไทย ภาคธุรกิจบริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำลังเติบโตในระบบเศรษฐกิจของไทย โดยมีสัดส่วนเกือบครึ่งหนึ่งของการผลิตโดยรวม และมีส่วนในการสร้างงานถึงร้อยละ 40 ของประเทศ และเป็นธุรกิจที่คนไทย และประเทศไทยมีศักยภาพสูงที่สุดในโลกประเทศหนึ่ง โดยเฉพาะภาคบริการที่ต้องใช้มิตรภาพ และบุคลิกภาพสูงมาก เช่น หอม พยาบาล พนักงานต้อนรับในโรงแรม และธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้ได้  
มาตรฐานสากล

ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา คือการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถเข้าสู่  
ชีวิตการทำงาน ซึ่งการมีงานทำเป็นเงื่อนไขสำคัญของการพัฒนาประเทศและความสงบสุขของ  
สังคม การพัฒนากำลังคนให้มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน มีบทบาทที่เห็น  
ตรงกันว่าแนวทางการจัดการศึกษาซึ่งเน้นให้นักศึกษาได้เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ จากการฝึกปฏิบัติงาน  
ในสถานประกอบการจริงเป็นการเตรียมความพร้อมที่สำคัญ ซึ่งจะทำให้นักศึกษามีเจตคติและมี  
ความพร้อมตรงตามความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากพระราชบัญญัติ  
การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษาตามมาตรา 24(3) ที่ระบุให้การจั  
ดการศึกษาทุกระดับต้องจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำ  
คิดเป็นในทุกกลุ่มสาขาวิชาชีพ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการ  
เรียนรู้ในสถานศึกษากับการฝึกปฏิบัติงานจริงเต็มเวลา ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษามีโอกาสในการ  
ประยุกต์ความรู้ ทักษะการทำงาน และทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพ ได้รู้จักชีวิตจริงของการ  
ทำงานก่อนสำเร็จการศึกษา และเป็นแนวทางที่สำคัญที่ทำให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้  
ภาคทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้จริง มีความสามารถในการปรับตัว แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานและ  
องค์กร ทำให้มีความพร้อมมากที่สุดเมื่อสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้องค์กรของผู้ใช้บัณฑิต  
และสถาบันอุดมศึกษายังได้รับประโยชน์ในเชิงความร่วมมือ และการพัฒนาปรับปรุงงานด้าน  
หลักสูตร และองค์ความรู้อีกด้วย

ในการผลิตบัณฑิตของคณะวิทยาการจัดการเช่นกันก็ได้ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติ  
อันเป็นที่คาดหวังในความสามารถและความสมบูรณ์แบบของบัณฑิตเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงกำหนด  
เป้าหมายในการผลิตบัณฑิตโดยปลูกฝังให้บัณฑิตมีความพร้อมทางด้านสติปัญญา ความรอบรู้ทั้ง  
ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเหมาะสม ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม มีบุคลิกภาพและ  
ความสง่างามในตนเอง มุ่งมั่นในการใช้ความรู้แห่งตนเพื่อพัฒนาตนเอง สังคมและประเทศชาติ  
โดยส่วนรวมอย่างสม่ำเสมอ (ปรัชญา วิสัยทัศน์ คณะวิทยาการจัดการ 2545: 2)

คุณลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี  
ประกอบด้วย คุณลักษณะพื้นฐานจำเป็น 5 ประการ กับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตาม  
กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 6 ประการเฉพาะของสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการ  
โรงแรม และคุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของสังคมและตลาดแรงงาน  
(กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย 2548: 100, กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ  
ระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553: 1) ดังนี้

1. มีคุณธรรม จริยธรรม มีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
2. มีความรอบรู้ทางวิชาการ และทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และบริหารจัดการเทียบเท่ากับมาตรฐานสมรรถนะทางวิชาชีพในภูมิภาคอื่นของโลก
3. มีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์ญาณอย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ
4. มีบุคลิกภาพดี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเอง ทั้งด้านความรู้และทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง
5. มีประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้อย่างเหมาะสม
6. มีความรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวางแผน การจัดการ และการพัฒนา

จากที่ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในคณะวิทยาการจัดการ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาโดยตรง และจากการสัมภาษณ์อาจารย์และสถานประกอบการ พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 2 ขาดความรู้ความเข้าใจในงานบริการ สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงถึงสภาพปัญหาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 พบว่า นักศึกษาไม่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ นักศึกษาไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ ไม่สามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาได้เองต้องสอบถามจากเพื่อนหรือพี่เลี้ยง ขาดภาวะผู้นำ ไม่ค่อยตรงต่อเวลา ไม่กระตือรือร้น ไม่แสวงหางานต้องคอยให้พี่เลี้ยงเป็นผู้สั่งให้ทำงาน ไม่มีความมั่นใจในตนเอง และขาดทักษะการทำงานเป็นทีม จากการค้นหาสาเหตุของปัญหาดังกล่าว พบว่า อาจจะมาจากสาเหตุหลายประการ อาทิ ตัวนักศึกษาเองจากการสำรวจพื้นฐานด้านความรู้ความเข้าใจ สำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจสำหรับ 3 คุณสมบัติอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดประเมินและอาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวกำหนด หรือนักศึกษาเองไม่มีใจรักและชอบในงานบริการอย่างจริง ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การเตรียมความพร้อมไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควรเนื่องจากนักศึกษาขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ขาดความมั่นใจในงานบริการ นอกจากนี้สาเหตุด้านนักศึกษาดังกล่าวมาแล้วข้างต้น จากการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลการ

จัดการเรียนการสอนของอาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวที่ผ่านมา พบว่า อาจารย์ผู้สอนจัดการเรียนการสอนแต่ในห้องเรียน วิธีการสอนแบบเดิม เน้นการเลียนแบบ สาธิต ให้ปฏิบัติตาม สื่อการสอนก็ไม่ปรับปรุงเป็นรูปแบบเอกสารบรรยายแบบเดิมทำให้นักศึกษาไม่สนใจ ไม่ได้จัดกิจกรรมฝึกให้นักศึกษาคิด ริเริ่ม และสร้างสรรค์ จึงทำให้นักศึกษาขาดโอกาสฝึกคิด ฝึกทักษะงานบริการ วิเคราะห์การปฏิบัติงาน วางแผนการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องพัฒนาการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

### แนวคิดพื้นฐานและหลักการสำคัญของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว นำมาจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนการสอนเชิงประสบการณ์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ตามสภาพจริง เป็นการเตรียมความพร้อมที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาเกิดความรู้ความเข้าใจในสภาพต่าง ๆ โดยนักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง รับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง ลงมือปฏิบัติกิจกรรมจริง และมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ทั้งในและนอกห้องเรียน ดังนั้นความรู้ความเข้าใจที่ได้จึงเกิดจากการที่นักศึกษาส่งเสริมตัวเอง จากการลงมือปฏิบัติกิจกรรมเชื่อมโยงความรู้เดิมสู่ประสบการณ์ใหม่ และมีปฏิบัติสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและกับบุคคลอื่นๆ และจากการเตรียมความพร้อมทั้งในและนอกห้องเรียน นักศึกษาสามารถนำประสบการณ์ใหม่ร่วมกับประสบการณ์เดิม เกิดเป็นการขยายความรู้หรือความรู้ใหม่ขึ้นเองที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้การสถานการณ์ต่างๆ ได้ โดยมีกิจกรรมต่างๆ ช่วยในการให้เกิดการเรียนรู้ โดยมีแนวคิดพื้นฐานดังนี้

1. ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) การเรียนรู้ เป็นผลของการเปลี่ยนแปลงความรู้หรือพฤติกรรม โดยเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้หรือวัดได้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (Stimulus-Response) การเรียนรู้จึงเกิดจากการเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง และการเรียนการสอนเน้นการเสริมแรง (Reinforcement) การฝึกและการสะท้อนกลับโดยมีเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

2. ทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มปัญญานิยม (Cognitive) เป็นทฤษฎีกล่าวถึงการเรียนรู้เป็นกระบวนการทางสติปัญญาของมนุษย์ในการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ตนเอง การเรียนรู้เป็นกระบวนการทางความคิดที่เกิดจากการสะสมข้อมูล การสร้างความหมายความสัมพันธ์ของข้อมูลและการดึงข้อมูลออกมาใช้ในการกระทำ และแก้ปัญหาต่างๆ

3. แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (David Kolb, 1984) เป็นแนวคิดการจัดการเรียนการสอนมุ่งเน้น 1) การสร้างความรู้จากประสบการณ์เดิมที่เป็นรูปธรรมเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษานำประสบการณ์เดิมออกมาใช้ในการเรียนโดยวิธีการต่างๆ เช่น การสนทนากับนักศึกษาก่อนให้นักศึกษาเล่าเรื่อง เล่าประสบการณ์ของนักศึกษา ครูสาธิตโดยไม่ต้องบรรยาย การดึงความรู้ของผู้เรียนเป็นการ 2) อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปิดโอกาสให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกันภายในกลุ่มสมาชิก เช่น การวางแผนร่วมกัน การประชุมกลุ่ม 3) การสรุปหลักการ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ และ 4) การประยุกต์ความรู้ไปใช้ในสถานการณ์จริง

4. ทฤษฎีวัฒนธรรมเชิงสังคมของไวทสกี (Vygotsky's Sociocultural Theory) แนวคิดนี้พัฒนาการเกี่ยวกับการพัฒนาทางการเรียนรู้ โดยให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมและสังคม และใช้ภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญทางการคิดและพัฒนาทางสติปัญญาชั้นสูง นักศึกษาจะถูกพัฒนาทั้งสองด้านมาตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงวัยรุ่น ดังนั้นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ ผู้สอนเป็นผู้แนะนำ ผู้เรียนลงมือปฏิบัติโดยตนเองแล้วสรุปประสบการณ์การเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ทฤษฎีการพัฒนาของซิคเคอริง (Chickering's and Komives, 1996: 168-169) เป็นแนวคิดในการพัฒนานักศึกษาเกี่ยวกับ 1) การพัฒนาความสามารถ (Developing Competence) ด้านสติปัญญา ด้านสังคมและการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยสามารถพัฒนาจากสมรรถภาพที่ต่ำไปสู่สมรรถภาพที่สูงได้ 2) การพัฒนาการควบคุมอารมณ์ (Managing Emotions) เป็นการทำความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง การปรับอารมณ์ และแสดงออกอย่างเหมาะสมและรู้กาลเทศะในการแสดงอารมณ์ 3) การพัฒนาความเป็นอิสระสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Moving Through Autonomy toward Interdependence) เป็นการพัฒนาความเป็นตัวของตัวเองตั้งแต่วัยเด็ก สู่วัยรุ่นและสู่ผู้ใหญ่พัฒนาให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง มองชีวิตที่ กว้างออกไปสู่ชุมชนและสังคม และตระหนัก และยอมรับความสำคัญในการพึ่งพาผู้อื่น 4) การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอย่างมีวุฒิภาวะ (Developing Mature Interpersonal Relationships) เป็นการพัฒนาความอดกลั้น การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความอดทน และมีความผูกพันความรัก กับเพื่อนร่วมงาน 5) การสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง (Establishing Identity) เป็นการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย การพัฒนาบุคลิกภาพเกี่ยวกับลักษณะท่าทาง พัฒนาความสนใจด้านอาชีพ การดำรงชีวิต พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองให้ไปสู่การรู้จักตนเอง ยอมรับตนเอง มั่นใจในตนเอง 6) การพัฒนาเป้าหมาย (Developing Purpose) เป็นความสามารถในการบูรณาการเป้าหมายในด้านอาชีพ งานอดิเรก การวางแผนในการดำรงชีวิต โดยการพัฒนาจากความสนใจที่แคบ ๆ ไม่มั่นใจในอาชีพไปสู่การมีเป้าหมายชีวิตของตนเองที่ชัดเจน และ 7) การพัฒนาบูรณาการของชีวิต (Developing Integrity) เป็นการพัฒนาตนเองให้สามารถควบคุมพฤติกรรม มีความเชื่อใน

ตนเอง พึงพอใจในตนเอง การยอมรับและเคารพความคิดของผู้อื่นมั่นคงในค่านิยมของตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

6. ทฤษฎีการร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของนักศึกษา (Deutsch, 1973; Astin, 1985) การร่วมมือกระตุ้นให้เกิดพลังในการทำงานบริการที่มีผู้รับผิดชอบหลากหลาย มีการแบ่งภาระความรับผิดชอบกันในระหว่างสมาชิกกลุ่ม ทำให้ได้เนื้องานมากขึ้น และได้งานที่มีคุณภาพสูงขึ้น การทำงานกลุ่มเอื้อให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ในระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง คือเพื่อนนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน อันจะนำไปสู่การเรียนรู้ด้านวิชาการ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางที่ดีหลายประการ ทั้งนี้ นักศึกษาที่ได้เข้ารับกิจกรรมมากจะได้รับการพัฒนามาก สำหรับนักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมก็จะไม่ได้รับการพัฒนาหรือพัฒนาน้อย

7. การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Gagne, 1972; Barrows and Tamblyn, 1980) เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่นักศึกษาใช้ปัญหาเป็นหลักในการแสดงหาความรู้ด้วยกลวิธีหาข้อมูลเพื่อพิสูจน์สมมติฐาน โดยนักศึกษาจะต้องนำปัญหามาเชื่อมโยงกับความรู้เดิม ความคิดเห็นที่มีเหตุผล และการแสวงหาความรู้ใหม่

8. การประเมินความสามารถที่แท้จริง (Cradler, 1991; Mc Tighe, 1996) การประเมินความสามารถที่แท้จริงเป็นการประเมินผลงาน โครงการหรือสิ่งที่คุณเรียนได้แสดงความสามารถในการใช้ทักษะการคิด และใช้ความรู้เพื่อการแก้ปัญหา

### องค์ประกอบของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

#### หลักการ

3. การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นการจัดอย่างเป็นระบบ เป็นลำดับขั้นตอน สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและหลักการที่มุ่งเน้นในการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม เพื่อมีความสามารถในงานบริการ การทำงาน และการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกและสังคม

4. รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเน้นการฝึกให้นักศึกษาสร้างความรู้จากการลงมือปฏิบัติกิจกรรมตามกระบวนการปฏิบัติ กระบวนการแก้ปัญหาด้วยตนเอง ใช้เทคนิควิธีการเรียนรู้ของทักษะกระบวนการมีส่วนร่วม ทักษะกระบวนการกลุ่ม และทักษะการปฏิบัติตามลำดับ ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาได้เชื่อมโยงความรู้ ประสบการณ์ และความรู้ใหม่ เพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างความรู้จากการลงมือปฏิบัติกิจกรรม ตามเทคนิควิธีการเรียนรู้ของทักษะกระบวนการมีส่วนร่วม ทักษะกระบวนการกลุ่ม และทักษะการปฏิบัติ โดยคำนึงถึงการประยุกต์ในการเตรียม



ความพร้อมต่าง ๆ จะช่วยให้ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในงานบริการสำหรับคุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ

5. จากการที่นักศึกษาทำกิจกรรมร่วมกัน นักศึกษาเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย และวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามวิธีการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยอาจารย์ผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก คอยกระตุ้นให้นักศึกษาอยากรู้และแสวงหาคำตอบด้วยตนเอง ผู้สอนเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกในการจัดหาแหล่งความรู้และเป็นแหล่งความรู้แก่นักศึกษา คอยให้คำปรึกษาแนะนำ กระตุ้นให้นักศึกษาปฏิบัติ และแก้ปัญหา ตลอดจนหาข้อสรุปด้วยวิธีการที่สามารถวัดและตรวจสอบได้ และให้กำลังใจโดยการเสริมแรงเมื่อเห็นว่านักศึกษาดำเนินกิจกรรมได้ตรงและถูกต้อง และมีการพัฒนาโครงการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ มุ่งพัฒนานักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวให้มีความรู้ความเข้าใจสำหรับ 3 คุณสมบัติ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ และความคิดเห็นต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้

### กระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

กระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ องค์ประกอบสำคัญของรูปแบบการเตรียมความพร้อม ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติการสอน เพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการเสริมสร้างให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในคุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ: "EDCATOP<sub>ppp</sub>" กระบวนการเตรียมความพร้อมตามรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

ในห้องเรียน (EDCA<sub>ppp</sub>) ประกอบด้วย

1. สร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>ppp</sub>)
2. อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion: D<sub>ppp</sub>)
3. สรุป (Conceptualization: C<sub>ppp</sub>)
4. ประยุกต์ใช้ (Application: A<sub>ppp</sub>)

นอกห้องเรียน (TOP<sub>ppp</sub>) 3 ส่วน ประกอบด้วย

1. ศึกษาดูงาน (Study Tour: T<sub>ppp</sub>)
2. สังเกตการณ์ (Observe: O<sub>ppp</sub>)
3. การปฏิบัติ (Practice: P<sub>ppp</sub>)

รายละเอียดของกระบวนการเตรียมความพร้อมของรูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย

ในห้องเรียน (EDCA<sub>ppp</sub>) ประกอบด้วย ดังนี้

**ขั้นที่ 1 สร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>ppp</sub>)** หมายถึง การให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่เรียน เพื่อสร้างและเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมเข้ากับสถานการณ์ใหม่ จุดมุ่งหมายในขั้นนี้ คือ ผู้เรียนได้นำประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการสะท้อนความคิดเห็น โดยมีผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้นและตอบคำถามเพื่อผู้เรียนสงสัยในระหว่างทำกิจกรรม และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นที่ 2 อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion: D<sub>ppp</sub>)** หมายถึง การแบ่งปันประสบการณ์ที่ได้จากขั้นที่ 1 มาเล่าให้เพื่อนหรือสมาชิกหน้าห้องเรียนฟัง นักศึกษาอาจบอกหรือเล่าสิ่งที่สังเกตหรือพบประสบการณ์ของที่เกิดขึ้นด้วยการเล่าเรื่อง การอภิปรายอย่างอิสระ หรือการสัมภาษณ์ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามในระหว่างนักศึกษาอภิปราย และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นที่ 3 สรุป (Conceptualization: C<sub>ppp</sub>)** หมายถึง ผู้เรียนและผู้สอนร่วมกันสรุปหลักการ ทฤษฎี เป็นประสบการณ์ใหม่ หรือความรู้ใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างหรือสถานการณ์จริง ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้นตอบข้อซักถาม และสังเกตพฤติกรรม

**ขั้นที่ 4 ประยุกต์ใช้ (Application: A<sub>ppp</sub>)** หมายถึง ผู้เรียนทำความเข้าใจและร่วมกับผู้สอนสรุปหลักการ ทฤษฎี และสามารถอ้างอิงความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์อื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ซักถามและสังเกตพฤติกรรม

นอกห้องเรียน (TOP<sub>ppp</sub>) ประกอบด้วยกิจกรรม 3 ส่วน คือ

1. **ศึกษาดูงาน (Study Tour: T<sub>ppp</sub>)** หมายถึง นักศึกษานำความรู้ความเข้าใจในหลักการแนวคิด ทฤษฎีที่ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการกลุ่ม และกระบวนการฝึกปฏิบัติในห้องเรียน ออกศึกษาดูงานบริการนอกห้องเรียนหรือในสถานการณ์จริง

2. **สังเกตการณ์ (Observe: O<sub>ppp</sub>)** หมายถึง นักศึกษานำความรู้ความเข้าใจในหลักการแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม กระบวนการกลุ่ม และกระบวนการฝึกปฏิบัติในห้องเรียนเข้าสังเกตการณ์ในสถานการณ์อื่นหรือสถานประกอบการที่ฝึกประสบการณ์

3. **ฝึกปฏิบัติ (Practice: P<sub>ppp</sub>)** หมายถึง นักศึกษาลงมือทำงานในสถานประกอบการตามที่กำหนดเอาไว้ในแผนเพื่อนำทักษะบริการที่ได้ฝึกในห้องเรียน ไปปฏิบัติในสถานการณ์จริง



### เงื่อนไขในการนำรูปแบบไปใช้

เงื่อนไขสำหรับการนำรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวไปใช้ ดังนี้

1. อาจารย์ต้องกระตุ้นนักศึกษา อำนวยความสะดวก และต้องให้คำปรึกษา เพื่อให้ นักศึกษาได้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน และตอบข้อซักถามเมื่อนักศึกษาเกิดข้อสงสัยทันทีในระหว่าง ทำกิจกรรม
2. อาจารย์ดูแลให้นักศึกษาร่วมกันทำงานกลุ่ม ทำงานเป็นทีม คอยให้นักศึกษาลงมือ ทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน ให้คำแนะนำปรึกษา และตอบข้อซักถามข้อสงสัย เพื่อให้ เกิดการเรียนรู้ และเกิดทักษะการปฏิบัติงานบริการที่ใกล้เคียงกันทุกคน
3. อาจารย์ต้องกระตุ้นนักศึกษาทั้งกลุ่ม และรายบุคคล ช่วยเพิ่มเติมข้อมูลให้นักศึกษา สามารถสรุปและสร้างความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในการ
4. อาจารย์ต้องเป็นผู้จัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับเวลาในการที่จะให้นักศึกษาสร้าง ความรู้ และจัดสื่อ อุปกรณ์ให้เหมาะสมตามวัย เหมาะสมและเพียงพอ

### สาระความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานบริการ และสิ่งที่เสริมสร้างในการเรียนรู้

1. ผลจากการเตรียมความพร้อมนักศึกษาเกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน บริการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีลักษณะนิสัยในการบริการ และมีความรู้และทักษะในงาน บริการ
2. สิ่งที่เสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้นักศึกษาได้ฝึกการทำงานเป็นทีม การ ทำงานร่วมกับผู้อื่น การวิเคราะห์งาน การสร้างสรรค์พัฒนาหน่วยงานโดยโครงการ การแก้ปัญหา เฉพาะหน้า และทำให้นักศึกษามีความรับผิดชอบต่อเวลา มีความอดทน

## ตัวอย่าง

## แผนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (Practical Training in Tourism I)

สัปดาห์ที่ 1 จำนวน 3 คาบ

เรื่อง การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ  
สาระสำคัญ

การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในฐานะผู้ให้บริการ ต้องฝึกให้มีความรับผิดชอบ การอดทน การมีวินัยในตนเอง เข้าใจหลักของเหตุและผลของการปฏิบัติงานตลอดจนความรู้ความเข้าใจในจรรยาบรรณวิชาชีพของนักบริการ

จุดประสงค์การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

## จุดประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้ศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ

## จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. สามารถบอกจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการได้
2. สามารถปฏิบัติงานบริการในสถานการณ์ต่างได้

เนื้อหาสาระ

1. ความรับผิดชอบ
2. วินัยในตนเอง
3. เข้าใจหลักของเหตุและผลของการปฏิบัติงาน
4. ความรู้ความเข้าใจในจรรยาบรรณวิชาชีพการปฏิบัติงานบริการ

กิจกรรมการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ในห้องเรียน (EDCA<sub>pppp</sub>) ประกอบด้วย

1. การสร้างประสบการณ์ (Experience: E<sub>ppp</sub>) อาจารย์ผู้สอนให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่เรียน เพื่อสร้างและเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมเข้ากับสถานการณ์ใหม่ จุดมุ่งหมายในขั้นนี้ คือ ผู้เรียนได้นำประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการสะท้อนความคิดเห็น โดยมีผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้นและตอบคำถามเพื่อผู้เรียนสงสัยในระหว่างทำกิจกรรม และสังเกตพฤติกรรม

2. อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Discussion:  $D_{ppp}$ ) นักศึกษาทำการแบ่งปันประสบการณ์ที่ได้จากขั้นที่ 1 มาเล่าให้เพื่อนหรือสมาชิกหน้าห้องเรียนฟัง นักศึกษาอาจบอกหรือเล่าสิ่งที่สังเกตหรือพบประสบการณ์ของที่เกิดขึ้นด้วยการเล่าเรื่อง การอภิปรายอย่างอิสระ หรือการสัมภาษณ์ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถามในระหว่างนักศึกษ้อภิปราย และสังเกตพฤติกรรม

3. สรุป (Conceptualization:  $C_{ppp}$ ) นักศึกษาและผู้สอนร่วมกันสรุปหลักการ ทฤษฎี เป็นประสบการณ์ใหม่ หรือความรู้ใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในสถานการณ์ที่แตกต่างหรือสถานการณ์จริง ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้นตอบข้อซักถาม และสังเกตพฤติกรรม

4. การประยุกต์ใช้ (Application:  $A_{ppp}$ ) นักศึกษาทำการสรุปความรู้ความเข้าใจและร่วมกับผู้สอนสรุปหลักการ ทฤษฎี และสามารถอ้างอิงความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์อื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนทำหน้าที่กระตุ้น ซักถามและสังเกตพฤติกรรม

#### สื่อการสอน

1. ใบความรู้ที่ 1 เรื่อง การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ
2. แบบสังเกตพฤติกรรม
3. แบบรายงานประเมินตนเอง

#### การวัดและประเมินผล

1. การสังเกตพฤติกรรม
2. แบบรายงานตนเอง

#### บันทึกหลังการเตรียมความพร้อม

---



---



---



---



---

.....  
(.....) อาจารย์ผู้สอน

## แบบประเมินทักษะในการปฏิบัติงาน

## เรื่อง การรับฝากห้อง

\*\* \*\*

กลุ่มที่ ..... จำนวนสมาชิก ..... คน ประกอบด้วย

1. .... รหัสประจำตัว .....
2. .... รหัสประจำตัว .....
3. .... รหัสประจำตัว .....
4. .... รหัสประจำตัว .....
5. .... รหัสประจำตัว .....

รายการประเมิน	ระดับความสามารถในการปฏิบัติงาน		
	ดี (3)	ปานกลาง (2)	ปรับปรุง (1)
1. การวิเคราะห์งาน			
2. การวางแผน			
3. การปฏิบัติงาน			
รวม			

## เกณฑ์การตัดสินคุณภาพทักษะในการปฏิบัติงาน

- 2.51 - 3.00 หมายถึง มีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดี
- 1.51 - 2.50 หมายถึง มีทักษะในการปฏิบัติงานได้ปานกลาง
- 1.00 - 1.50 หมายถึง มีทักษะในการปฏิบัติงานควรปรับปรุง

ภาคผนวก ง.

1. คู่มือนักศึกษา

2. คู่มือสถานประกอบการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



มหาวิทยาลัยศิลปากร **คู่มือ** สงวนลิขสิทธิ์

## การเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

สำหรับนักศึกษา

## คำนำ

การพัฒนาประเทศในปัจจุบัน มุ่งยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยมีเป้าหมายในการเพิ่ม เสริมสร้างคุณภาพและศักยภาพคน โดยเฉพาะทักษะการประกอบอาชีพ ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต โครงสร้างทางเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ ภาคเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคธุรกิจบริการ สำหรับประเทศไทย ภาคธุรกิจบริการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำลังเติบโตในระบบเศรษฐกิจของไทย โดยเฉพาะภาคบริการที่ต้องใช้มิตรภาพและบุคลิกภาพสูงมาก เช่น หมอ พยาบาล พนักงานต้อนรับในโรงแรม และธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาในปัจจุบันต้องพัฒนากระบวนการเรียนรู้ กระบวนการแสวงหาความรู้ ความสามารถในการบูรณาการความรู้ที่ได้รับมาเป็นความเข้าใจในการปฏิบัติ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้และทักษะที่ได้รับมาใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

สิ่งสำคัญที่องค์กรธุรกิจต้องการจากบัณฑิตที่จบใหม่เป็นลำดับแรก ๆ คือ ความสามารถในการเข้าใจงานได้รวดเร็วและความพร้อมในการปฏิบัติงาน แต่ความพร้อมในการทำงานที่สถานศึกษาต้องเตรียมเป็นสิ่งที่บัณฑิตในปัจจุบันยังมีไม่มากพอ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการให้กับนักศึกษา ให้มีการฝึกปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการจัดเตรียมความรู้ ทักษะที่จำเป็น รวมถึงความเหมาะสมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษา

คู่มือการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ฉบับนี้ จึงเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อให้ให้นักศึกษาได้เริ่มเข้าสู่สนามของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาเมื่อสำเร็จการศึกษา และต่อคุณภาพของบัณฑิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ในการสร้างความมั่นใจในก้าวแรกของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานของนักศึกษาในโอกาสต่อไป

ผู้วิจัย

## สมุดงาน

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



## ประวัตินักศึกษา

ชื่อนักศึกษา.....นามสกุล.....รหัสประจำตัว.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้สะดวก..... สาขาวิชา การจัดการการท่องเที่ยว

ชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 2

ระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ตั้งแต่ วันที่ .....เดือน.....พ.ศ. ....

สิ้นสุดวันที่ วันที่ .....เดือน .....พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการชื่อ..... นามสกุล .....

ชื่ออาจารย์ที่ฝึกประสบการณ์ / ผู้ควบคุมในการฝึกประสบการณ์

1. ....

2. ....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### สมุดงาน (Workbook)

ชื่อรายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (Practical Training in Tourism) 2 หน่วยกิต (80 ชั่วโมง)

วันเวลาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วันพฤหัสบดี จำนวน 16 สัปดาห์ 3 คาบ (48 คาบ)

ชื่อนักศึกษา (นาย / นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

ชื่ออาจารย์ผู้สอน / ผู้ควบคุมการฝึกประสบการณ์ 1).....

2) ..... 3).....

#### รายละเอียดของงานหรือกิจกรรม

สัปดาห์ที่ 1 วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

สรุปสาระสำคัญจากการปฐมนิเทศ คือ

---



---



---

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปสาระสำคัญที่ได้

---



---



---



---



---

สมาชิกในกลุ่มย่อย จำนวน..... คน ประกอบด้วย

---



---



---



---

## สมุดงาน (Workbook)

ชื่อรายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (Practical Training in Tourism) 2 หน่วยกิต (80 ชั่วโมง)

วันเวลาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วันพฤหัสบดี จำนวน 16 สัปดาห์ 3 คาบ (48 คาบ)

ชื่อนักศึกษา (นาย / นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ 2 วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ชื่อวิทยากร/ อาจารย์.....

สรุปสาระสำคัญที่ได้

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สมุดงาน (Workbook)

ชื่อรายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (Practical Training in Tourism) 2 หน่วยกิต (80 ชั่วโมง)

วันเวลาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วันพฤหัสบดี จำนวน 16 สัปดาห์ 3 คาบ (48 คาบ)

ชื่อนักศึกษา (นาย / นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ 3 วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ชื่อวิทยากร/ อาจารย์ผู้สอน.....

สรุปสาระสำคัญที่ได้

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สมุดงาน (Workbook)

ชื่อรายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (Practical Training in Tourism) 2 หน่วยกิต (80 ชั่วโมง)

ระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วันพฤหัสบดี จำนวน 16 สัปดาห์ 3 คาบ (48 คาบ)

ชื่อนักศึกษา (นาย / นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ 4 วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ชื่อวิทยากร/ อาจารย์ผู้สอน.....

สรุปสาระสำคัญที่ได้

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สมุดงาน (Workbook)

ชื่อรายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (Practical Training in Tourism) 2 หน่วยกิต (80 ชั่วโมง)

ระยะเวลาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วันพฤหัสบดี จำนวน 16 สัปดาห์ 3 คาบ (48 คาบ)

ชื่อนักศึกษา (นาย / นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ 5 วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ชื่อวิทยากร/ อาจารย์ผู้สอน.....

สรุปสาระสำคัญที่ได้

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สมุดงาน (Workbook)

ชื่อรายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (Practical Training in Tourism) 2 หน่วยกิต (80 ชั่วโมง)

วันเวลาในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ วันพฤหัสบดี จำนวน 16 สัปดาห์ 3 คาบ (48 คาบ)

ชื่อนักศึกษา (นาย / นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ 6 วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ชื่อวิทยากร/ อาจารย์ผู้สอน.....

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฟังคำแนะนำต่าง ๆ

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บุคลากรที่ข้าพเจ้าได้ไปพบในสถานประกอบการที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่

- 1..... ตำแหน่ง .....
- 2..... ตำแหน่ง .....
- 3..... ตำแหน่ง .....
- 4..... ตำแหน่ง .....

ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพภายใน 8 สัปดาห์ มีดังต่อไปนี้

- สัปดาห์ที่ 7 งาน .....
- ชื่อผู้ควบคุมการฝึกฯ .....
- สัปดาห์ที่ 8 งาน .....
- ชื่อผู้ควบคุมการฝึกฯ .....

สัปดาห์ที่ 9 งาน .....

ชื่อผู้ควบคุมการฝึกฯ.....

สัปดาห์ที่ 10 งาน .....

ชื่อผู้ควบคุมการฝึกฯ.....

สัปดาห์ที่ 11งาน .....

ชื่อผู้ควบคุมการฝึกฯ.....

สัปดาห์ที่ 12 งาน .....

ชื่อผู้ควบคุมการฝึกฯ.....

สัปดาห์ที่ 13 งาน .....

ชื่อผู้ควบคุมการฝึกฯ.....

สัปดาห์ที่ 14 งาน .....

ชื่อผู้ควบคุมการฝึกฯ.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



รายงานการไปสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยละเอียด (การเดินทาง สภาพที่ได้อพบเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่  
เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้น แนวคิด/วิธีในการแก้ไข ฯลฯ) (เขียนรายงานประมาณ 1 หน้า)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (ระยะการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

สาระการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) .....ช. รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ ..... วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์พี่เลี้ยง .....

สถานที่ฝึกประสบการณ์ .....

ลักษณะงานในการฝึกปฏิบัติในเวลานี้ คือ

1. ....
2. ....
3. ....

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ .....สงวนลิขสิทธิ์

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (ระยะการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

สาระการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ ..... วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์พี่เลี้ยง .....

สถานที่ฝึกประสบการณ์ .....  
 ลักษณะงานในการฝึกปฏิบัติในเวลานี้ คือ

1. ....  
 .....
2. ....  
 .....
3. ....  
 .....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (ระยะการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

ชั้นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ ..... วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์พี่เลี้ยง .....

สถานที่ฝึกประสบการณ์ .....

ลักษณะงานในการฝึกปฏิบัติในเวลานี้ คือ

1. ....

2. ....

3. ....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (ระยะการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

ชั้นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ ..... วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์พี่เลี้ยง .....

สถานที่ฝึกประสบการณ์ .....

ลักษณะงานในการฝึกปฏิบัติในเวลานี้ คือ

1. ....

.....

2. ....

.....

3. ....

.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (ระยะการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

ชั้นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ ..... วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์พี่เลี้ยง .....

สถานที่ฝึกประสบการณ์ .....

ลักษณะงานในการฝึกปฏิบัติในเวลานี้ คือ

1. ....

2. ....

3. ....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (ระยะการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

ชั้นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ ..... วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์พี่เลี้ยง .....

สถานที่ฝึกประสบการณ์ .....

ลักษณะงานในการฝึกปฏิบัติในเวลานี้ คือ

1. ....

2. ....

3. ....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (ระยะการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

ชั้นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ ..... วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์พี่เลี้ยง .....

สถานที่ฝึกประสบการณ์ .....

ลักษณะงานในการฝึกปฏิบัติในเวลานี้ คือ

1. ....

2. ....

3. ....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง



## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (ระยะการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

ชั้นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ ..... วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์พี่เลี้ยง .....

สถานที่ฝึกประสบการณ์ .....

ลักษณะงานในการฝึกปฏิบัติในเวลานี้ คือ

1. ....

2. ....

3. ....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 (ระยะการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

ชั้นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ ..... วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์พี่เลี้ยง .....

สถานที่ฝึกประสบการณ์ .....

ลักษณะงานในการฝึกปฏิบัติในเวลานี้ คือ

1. ....

2. ....

3. ....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง

รายงานการไปสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยละเอียด (การเดินทาง สภาพที่ได้อพบเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่  
เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้น แนวคิด/วิธีในการแก้ไข ฯลฯ) (เขียนรายงานประมาณ 1 หน้า)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## สมุดงาน (Workbook)

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1

ชั้นการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ชื่อนักศึกษา (นาย/ นางสาว) ..... รหัสประจำตัว .....

สัปดาห์ที่ 15 วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... ชื่ออาจารย์ที่กำกับติดตามการเตรียมความพร้อมฯ

## รายงานส่วนบุคคล

(นำเสนอที่ประชุมกลุ่มย่อยเพื่ออภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และนำเสนอที่ประชุมใหญ่)

เรื่อง สิ่งที่น่าสนใจที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในรายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1

เนื้อเรื่อง ให้เสนอครอบคลุมถึงประสบการณ์วิชาชีพที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากการศึกษาในรายวิชานี้ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมในมหาวิทยาลัย และการฝึกประสบการณ์ในการสถานประกอบการจริง พฤติกรรมของลูกค้า และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ปัญหาและวิธีแก้ไขที่ได้ปฏิบัติ การมีโอกาสประยุกต์หลักการ และความรู้ที่ได้ศึกษางาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติมา)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์





คู่มือ

การศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และ

ฝึกปฏิบัติ

โครงการเตรียมความพร้อม

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1

สำหรับสถานประกอบการ

## คำนำ

การศึกษาไทยในปัจจุบัน มุ่งยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยมีเป้าหมายในการเพิ่ม เสริมสร้างคุณภาพและศักยภาพคน โดยเฉพาะทักษะการประกอบอาชีพ ให้มีความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งภาคธุรกิจบริการในประเทศไทย ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญหนึ่งที่กำลังเติบโตในระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะภาคบริการที่ต้องใช้มีตรภาพและบุคลิกภาพสูงมาก เช่น แพทย์ พยาบาล พนักงานต้อนรับในโรงแรม และธุรกิจท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาในปัจจุบันต้องพัฒนากระบวนการเรียนรู้ กระบวนการแสวงหาความรู้ ความสามารถในการบูรณาการความรู้ที่ได้รับมาเป็นความเข้าใจในการปฏิบัติ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้และทักษะที่ได้รับมาใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

สิ่งสำคัญที่องค์กรธุรกิจต้องการจากบัณฑิตที่จบใหม่เป็นลำดับแรก ๆ คือ ความสามารถในการเข้าทำงานได้อย่างรวดเร็วและความพร้อมในการปฏิบัติงาน แต่ความพร้อมในการทำงานที่สถานศึกษาต้องเตรียมเป็นสิ่งที่บัณฑิตในปัจจุบันยังมีไม่มากพอ สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการให้กับนักศึกษา โดยให้มีการจัดเตรียมความรู้ ทักษะที่จำเป็น รวมถึงความเหมาะสมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษา

คู่มือการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ฉบับนี้ จึงเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการให้นักศึกษาก่อนเริ่มเข้าสู่สนามของการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาเมื่อสำเร็จการศึกษาและต่อคุณภาพของบัณฑิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ในการสร้างความมั่นใจในก้าวแรกของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานของนักศึกษาในโอกาสต่อไป

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
โครงการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	4
ประมวลการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	10
จุดประสงค์ของการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	10
กิจกรรมการศึกษาดูงาน และสังเกตการณ์	11
เกณฑ์การวัดและประเมินผล	11
รายชื่อนักศึกษา	12
แบบประเมิน	13
- รายบุคคล ครั้งที่ 1	14
- รายบุคคล ครั้งที่ 2	16
- รายบุคคล ครั้งที่ 3	18
- รายบุคคล ครั้งที่ 4	20
- รายบุคคล โดยภาพรวม	22

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



## โครงการ

### การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษา สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ชื่อโครงการ การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชา  
การจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

#### ผู้รับผิดชอบโครงการ

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	ที่ปรึกษาโครงการฯ
อาจารย์มนัสสินี บุญมีศรีสง่า	ที่ปรึกษาโครงการฯ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นิลพันธุ์	ที่ปรึกษาโครงการฯ
นางสาวรักชนก โสภพิศ	ผู้ดำเนินโครงการฯ

#### หลักการและเหตุผล

การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีสาระที่สำคัญอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาครั้งสำคัญของประเทศไทย คือ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยถือว่าการศึกษาคือเกิดจากตัวผู้เรียนเป็นผู้ลงมือกระทำ เน้นความสำคัญของการปฏิบัติ ทดลองเสริมทักษะและประสบการณ์ ซึ่งเป็นการฝึกวิธีคิดที่ทำให้เกิดปัญญานำสู่ความรู้ที่เชื่อมโยงลึกซึ้งเป็นการบูรณาการ สร้างและหลอมรวมความรู้แบบองค์รวมไม่จำกัดอยู่ภายในวิชา กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่ช่วยให้ผู้เรียนตื่นตัวและมีความสุขกับการเรียนรู้ และในหมวดที่ 4 เรื่องเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้ 1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 2) ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา และ 3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ หรือฝึกการปฏิบัติให้ทำได้คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542: 13) สอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาอุดมศึกษากับกรอบทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพคนให้คนไทยได้รับการพัฒนาร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถ ทักษะการประกอบอาชีพ และความมั่นคงในการดำรงชีวิต เพื่อพัฒนาสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ควบคู่กับการ

พัฒนาคนให้มีคุณธรรมนำความรู้เกิดภูมิคุ้มกัน โดยพัฒนาจิตใจควบคู่กับการพัฒนาการเรียนรู้ของ  
คนทุกกลุ่มทุกวัยตลอดชีวิต โดยเฉพาะทักษะการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของ  
ตลาดแรงงาน เพื่อก้าวสู่โลกของการทำงานและแข่งขันอย่างมีคุณภาพ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจ  
แห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ.2550-2554, ข)

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นสถาบันอุดมศึกษาหนึ่งที่มีหน้าที่ในการ  
ผลิตบัณฑิต เพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพของสังคม และในทางกลับกันคุณภาพของบัณฑิตก็เป็น  
ดัชนีชี้วัดคุณภาพของคณะฯ อีกด้วย ดังนั้น คณะฯ จึงได้เห็นความสำคัญจัดโครงการสร้างการฝึก  
ประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการให้กับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการ  
ท่องเที่ยว เพื่อให้ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ สามารถนำ  
ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขและมีความรู้ความสามารถใน  
การช่วยเหลือสังคมประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญา และเป้าหมายของ  
การผลิตบัณฑิตของคณะฯ ที่ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติอันเป็นที่คาดหวังในความสามารถและ  
ความสมบูรณ์แบบของบัณฑิตเป็นสำคัญ โดยปลูกฝังให้บัณฑิตมีความพร้อมทางด้านสติปัญญา  
ความรู้ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเหมาะสม มีความสามารถ มีคุณธรรมและจริยธรรม มี  
บุคลิกภาพและความสง่างามในตนเอง มุ่งมั่นในการใช้ความรู้แห่งตนเพื่อพัฒนาตนเอง สังคมและ  
ประเทศชาติอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ดังนั้น การสร้างประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการ  
บริการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จึงถือเป็นกระบวนการจัดการเรียนการ  
สอนขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญอย่างมาก ซึ่งสามารถส่งผลให้นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว  
มีคุณสมบัติด้านการจัดการการท่องเที่ยว 3 ประการ ได้แก่ คุณสมบัติด้านทัศนคติ (เจตคติ)  
คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ

### วัตถุประสงค์

ในการจัดโครงการฯ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

3. เพื่อเตรียมความพร้อมด้านทักษะการบริการสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ  
ท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร สำหรับคุณสมบัติ 3 ด้าน ได้แก่  
คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ
4. ได้คู่มือการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะบริการ  
สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

### เป้าหมาย

คือ นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว จำนวน 45 คน และคู่มือการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะบริการ

### ระยะเวลา

ระหว่างวันที่ 7 มกราคม ถึง 12 กุมภาพันธ์ 2553 (บ่าย- วันพฤหัสบดี และ วันศุกร์/ของ สัปดาห์)

### กำหนดการของกิจกรรมการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

สัปดาห์ที่	ว/ด/ป	กิจกรรม	เครื่องมือวัดและประเมินผล	วิทยากร	สถานที่
1	18 ธ.ค 52	1. ปฐมนิเทศการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2. แจกจุดประสงค์รายวิชาแนะนำการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3. แจกคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (ความรู้, ทักษะ-ปฏิบัติ, คุณลักษณะ)	- แบบสังเกตพฤติกรรม - แบบรายงานตนเอง	ผู้วิจัย	คณะวิทยาการจัดการ ร. 1302
2	7 ม.ค.53	การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงานบริการ	- แบบทดสอบ - แบบสังเกตพฤติกรรม - แบบรายงานตนเอง	อ.ชนะ กรำกระโทก	คณะวิทยาการจัดการ เรียนรวม 2 2109
3	8 ม.ค.53	ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ	- แบบทดสอบ (โครงสร้างองค์กร, บทบาทหน้าที่) - แบบสังเกตพฤติกรรม - แบบรายงานตนเอง	1. อ.สุติมา เวชพงศ์ 2. อ.มรกต บุญศิริชัย 3. วิทยากรพิเศษ	- บริษัทพัวรร - หาดชะอำ - ค่ายมฤคทายวัน - คณะวิทยาการจัดการ เรียนรวม 2 ร. 2107

(ต่อ) กำหนดการกิจกรรมการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ลำดับที่	ว/ด/ป	กิจกรรม	เครื่องมือวัดและประเมินผล	วิทยากร	สถานที่
4	14 ม.ค.53	หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กรและการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จในงานบริการ	-แบบสังเกต พฤติกรรม - แบบประเมิน - แบบรายงาน ตนเอง	คุณสิทธิกร อ้อยจินดา Siam HR	คณะวิทยาการ จัดการ เรียนรวม 2 ร.2109
5	15 ม.ค.53 (เช้า)	1. ปฐมนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2. แจ้งสถานที่ฝึกประสบการณ์ให้กับนักศึกษาทราบ 3. แนะนำการเขียนสมุดงานและบันทึกประจำวัน	- เขียนบันทึก - เขียนสมุดงาน ประเมินจาก สมุดงานและ บันทึกประจำวัน หลังฝึกฯ - แบบรายงาน ตนเอง	ผู้วิจัย	คณะวิทยาการ จัดการ เรียนรวม 2 ร.2107
6	15 ม.ค.53 (เช้า)	สร้างความตระหนักและการเรียนรู้ องค์กร - ฟังบรรยาย - ศึกษาดูงาน (โรงแรมคูสิตธานี)	การเขียนบันทึก - การเขียนสมุด งาน - แบบรายงาน ตนเอง	คุณวงศ์วุฒม์ ไตรวุฒติ Training Manager โรงแรมคูสิตธานี	คณะวิทยาการ จัดการ เรียนรวม 2 ร. 2107
7	15 ม.ค.53 (บ่าย)	ความคิดสร้างสรรค์กับการสร้างและการพัฒนาทีมงาน	- แบบประเมิน - แบบทดสอบ - แบบรายงาน ตนเอง	คุณสุธีรา ทัชธำรงค์ชัย C.M.G.	คณะวิทยาการ จัดการ

## (ต่อ) กำหนดการกิจกรรมการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ลำดับที่	ว/ด/ป	กิจกรรม	เครื่องมือวัดและประเมินผล	วิทยากร	สถานที่
8 - 15	22, 29 ม.ค., 5 ก.พ., 12 ก.พ. 53	ออกฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการ ดังนี้ 1. แบ่งสถานประกอบการ - บริษัททัวร์ - สถานที่ท่องเที่ยว/ ถ่ายมฤตภาพวัน - โรงแรมแถบชะอำ/หัวหิน - ศูนย์บริการท่องเที่ยวชะอำ/หัวหิน 2. แบ่งกลุ่มนักศึกษาตามความสนใจ	ประเมินจากสถานประกอบการ การเขียนบันทึก การเขียนสมุดงาน (ระบุงาน) บันทึกการลงเวลา อาจารย์ประเมิน แบบประเมินการฝึกประสบการณ์ (Rubrics)	- ฝ่าย F & B - แผนกบริการ	-สถานประกอบการ โรงแรมขนาด 5,4,3 ดาว บริษัททัวร์ สถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์บริการการท่องเที่ยว
16	1 มี.ค. 53	1. สัมมนา 2. จัดแสดงผลงาน 3.อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์และนำเสนอในที่ประชุมกลุ่มใหญ่โดยมีอาจารย์ผู้ควบคุมดูแลรายวิชาการฝึกงาน 1 แสดงทรรศนะและวิจารณ์การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3. วัดและประเมินผลการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	-ผลงาน /ประเมินจากผลงาน (นิทรรศการ) -การนำเสนอ งาน- -แลกเปลี่ยนประสบการณ์ - แบบทดสอบ - รายงานตนเอง	หัวหน้าสาขาวิชาการ จัดการการ ท่องเที่ยว - อาจารย์ สาขาวิชาการ จัดการการ ท่องเที่ยว - ผู้วิจัย	คณะวิทยากร จัดการ

## การวัดและประเมินผล

1. ผลการประเมินจากหน่วยงาน	50%
1.1 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ สังเกตและมีส่วนช่วยในการปฏิบัติหน้าที่	30%
1.2 การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ใบงาน)	20%
2. ผลการประเมินจากสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว	50%
2.1 การเสนอผลงาน/โครงการ	20%
2.2 การเข้าชั้นเรียน	10%
2.3 สอบประจำภาค	20%

**หมายเหตุ**

1. สถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นโรงแรม 3 ขนาด ได้แก่ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาว อยู่ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี และอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (รายชื่อสถานประกอบการ : ภาคผนวก)
2. ค่ามฤตทายวัน, สำนักงานการท่องเที่ยวชะอำ/หัวหิน, ศูนย์บริการท่องเที่ยวหัวหิน และบริษัททัวร์
3. การจัดให้นักศึกษาออกฝึกปฏิบัติประสบการณ์วิชาชีพตามแผนก/ สถานประกอบการ จัดตามความสนใจของนักศึกษา

**ข้อเสนอแนะ**

**รายวิชา 765 423 ฝึกงาน 1 สำหรับชั้นเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ**

**วิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ**

ลำดับที่	หัวข้อการบรรยาย/อภิปราย	วิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญ
1	การตระหนักในจรรยาบรรณและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน	อาจารย์ชนะ กรำกระโทก (ม.เกษมบัณฑิต)
2	ขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ การปลอดภัยในการทำงาน	อาจารย์ฐิติมา เวชพงศ์ อ.มรกต บุญศิริชัย และวิทยากรพิเศษ
3	หลักมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร การพัฒนาบุคลิกและจิตวิทยาบริการ	คุณสิทธิกร อ้อยจินดา (C.P, Siam HR)
4	ความคิดสร้างสรรค์กับการสร้างและพัฒนางานทีมงาน	คุณสุธีรา รัชธำรงค์ชัย (C.M.G)
5	โครงสร้างและลักษณะงานของธุรกิจให้บริการ	คุณวงศ์วรุฒม์ ไตรวุฒิ Training Manager โรงแรมคูสิดธานี

### คำศัพท์เฉพาะ

1. อาจารย์หัวหน้ารายวิชา (course master) 765 423 ฝึกงาน 1 หมายถึง อาจารย์มหาวิทยาลัยซึ่งได้รับคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดำเนินการฝึกฯ และประเมินผลการศึกษา ในรายวิชา ฝึกงาน 1 ร่วมกับอาจารย์ผู้ร่วมรับผิดชอบรายวิชา และผู้ดูแลการฝึกประสบการณ์ (พี่เลี้ยง)
2. อาจารย์ประจำรายวิชา (course team) หมายถึง อาจารย์สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและสาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีบทบาทหน้าที่ในการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดำเนินการฝึกฯ และประเมินผลการศึกษาในรายวิชา ฝึกงาน 1 ร่วมกับอาจารย์หัวหน้ารายวิชาและผู้ควบคุมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. ผู้ควบคุมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (field experience supervisor) หมายถึง บุคลากรของสถานประกอบการที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง หรือปฏิบัติหน้าที่ในงานที่นักศึกษาเข้าฝึกปฏิบัติ ศึกษาดูงาน มีบทบาทในการให้ประสบการณ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ทำ และประเมินผลการศึกษาในส่วนที่มหาวิทยาลัยกำหนด

### หนังสือ/เอกสารประกอบการศึกษา

กิจชัย จิตจรวานิช. สภาวะสบายและการปรับตัวเพื่ออยู่แบบสบายของคนในท้องถิ่น. โครงการวิจัยในชุดโครงการภูมิปัญญาท้องถิ่นในเรือน ชุมชน และนิเวศวิทยาวัฒนธรรม. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2550.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. การจัดการเรียนรู้แบบกระบวนการแก้ปัญหา. กระทรวงศึกษาธิการ. พิมพ์ครั้งที่ 1, ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด. 2550.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. การจัดการเรียนรู้แบบพัฒนาการคิดด้วยการใช้คำถาม หมวกความคิด 6 ใบ. กระทรวง ศึกษาธิการ. พิมพ์ครั้งที่ 1, ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด. 2550.

สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3, สำนักพิมพ์สายธาร. 2545.

สมชาย กิจยรรยง. ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ. ชรรคมกมลการพิมพ์. กรุงเทพมหานคร. 2546.

วิทยา ค่านธำรงค์กุล. บริการบานใจ. สำนักพิมพ์มติชน, กรุงเทพมหานคร. 2545.

### ผลที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ

1. นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีทักษะบริการในคุณสมบัติ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติด้านทัศนคติ (เจตคติ) คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ
2. ทำให้นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ

**ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของโครงการ**

1. นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีความรู้ ความเข้าใจในทักษะและงานบริการ
2. นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวมีทักษะงานบริการ สำหรับ 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ

(นางสาวรักชนก โสภพิศ)

ผู้เสนอโครงการฯ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



# แบบประเมิน

## มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

หมายเหตุ: การประเมินเป็นระยะ ๆ 3 ครั้ง ตามแบบประเมินที่แนบมาตอนท้ายคู่มือนี้

## แบบประเมิน

การศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติโครงการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความหมายของระดับความคิดเห็น

5	หมายถึง	มีคุณสมบัติในทักษะบริการมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณสมบัติในทักษะบริการมาก
3	หมายถึง	มีคุณสมบัติในทักษะบริการปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณสมบัติในทักษะบริการน้อย
1	หมายถึง	มีคุณสมบัติในทักษะบริการน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>คุณสมบัติด้านทัศนคติ</b>					
1. มีพฤติกรรมในการแสดงออกที่ติดต่อกับงานบริการ					
2. สามารถแสดงพฤติกรรมการทำงานบริการได้รวดเร็ว					
3. มีพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงความภาคภูมิใจในงานบริการ					
4. มีความมั่นใจในความรู้ ความสามารถของตนเองต่องานบริการ					
<b>คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย</b>					
1. มีความกระตือรือร้น สุขุม รอบคอบ ตื่นตัวต่อการทำงานบริการ					
2. มีใจคอหนักแน่น ความเห็นอกเห็นใจ ไม่หุนเหิน					
3. มีความอดทน ยืดหยุ่น					
4. มีความสามารถในการปรับตัว อารมณ์ สงคม รู้จักการเสียสละ					
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความจริงใจ เปิดเผย					
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
7. มีความรับผิดชอบ และมีวินัยในตนเอง					
8. มีความรอบรู้สถานการณ์รอบด้านตลอดเวลา					
9. ตรงต่อเวลา					
10. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ปรับตัวเข้ากับทุกคนได้					
11. มีเหตุและผลต่อการทำงาน					
12. รู้และหาวิธีการทำงานบริการเพื่อให้มีความปลอดภัย					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คุณสมบัติด้านความรู้และทักษะ					
1. มีความรู้ในรูปแบบการบริการ					
2. มีความรู้ด้านการใช้ภาษาสื่อสาร					
3. มีทักษะการปฏิบัติงานบริการ					
4. มีทักษะการทำงานเป็นทีม					
5. มีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้ควบคุมฯ  
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

## แบบการให้คะแนนโดยภาพรวม

หลังจากการศึกษาดูงาน และสังเกตการณ์ครบทั้ง 4 ครั้งแล้ว ท่านเห็นว่านักศึกษามีคุณสมบัติในเสริมสร้างทักษะการบริการ โดยภาพรวมในระดับใด

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องความคิดเห็นของท่านว่านักศึกษามีเกณฑ์คะแนนในภาพรวมอยู่ที่ค่าระดับคะแนนใดต่อไปนี้

ผลการศึกษา	ระดับ	ค่าระดับ	ผลการตัดสิน
ดีเยี่ยม (Excellent)	A	4.00	
ดีมาก (Very Good)	B <sup>+</sup>	3.50	
ดี (Good)	B	3.00	
เกือบดี (Fairly Good)	C <sup>+</sup>	2.50	
พอใช้ (Fair)	C	2.00	
อ่อน (Poor)	D <sup>+</sup>	1.50	
อ่อนมาก (Very Poor)	D	1.00	
ตก (Failed)	F	0	

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

กราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ภาคผนวก จ.

เครื่องมือประเมินความสอดคล้อง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## แบบประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการ ใช้รูปแบบการสอนเชิงประสบการณ์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้ตามสภาพจริงที่ใช้สำหรับการฝึกปฏิบัติ โดยเชื่อมโยงระหว่างการเรียนการสอนภายนอกและภายในห้องเรียน ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเริ่มตั้งแต่การสอนให้เกิดการเรียนรู้โดยการสร้างประสบการณ์จากการปฏิบัติของนักศึกษา ขั้นที่สอง การอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ขั้นที่สาม ขั้นสรุป และขั้นที่สี่ การประยุกต์ใช้และประเมินผลการเรียนการสอน

วิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	ความคิดเห็น	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
<b>ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน</b>		
1. สสำรวจความรู้เดิมของนักศึกษาก่อนเข้าสู่บทเรียนใหม่.....	.....	.....
2. อาจารย์ผู้สอนให้นักศึกษาอ่านเอกสารที่เรียนมาล่วงหน้า.....	.....	.....
3. อาจารย์ให้นักศึกษาค้นคว้าสาระจากสื่อต่าง ๆ ที่จะเรียนมาล่วงหน้า.....	.....	.....
4. อาจารย์ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติมาล่วงหน้า.....	.....	.....
ถ้าไม่เห็นด้วยควรปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อใด .....		
.....		
.....		
.....		
<b>ขั้นสร้างประสบการณ์จากการปฏิบัติ</b>		
1. อาจารย์มอบหมายให้นักศึกษาสำรวจสภาพปัญหาต่าง ๆ ในสิ่งที่จะต้องเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะบริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์.....	.....	.....
2. จัดประสบการณ์ให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ตามสถานการณ์จริงในสถานประกอบการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ .....	.....	.....
3. สัมภาษณ์ / ฝึกปฏิบัติกับผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ.....	.....	.....
4. นักศึกษาศึกษาจากเอกสารตำราต่าง ๆ .....	.....	.....
5. การฝึกปฏิบัติระยะสั้น ๆ เช่น ฝึกในสถานประกอบการ, โรงแรม, บริษัททัวร์	.....	.....
6. ให้นักศึกษาทำโครงการ.....	.....	.....
7. ให้นักศึกษาใช้สถานการณ์จำลอง.....	.....	.....
8. การเรียนการสอนผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ วีดิโอทัศน์, เว็บไซต์ต่างๆ .....	.....	.....

วิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	ความคิดเห็น	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
ถ้าไม่เห็นด้วยควรปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อใด .....		
.....		
.....		
.....		
<b>ขั้นอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น</b>		
1. ให้นักศึกษาแต่ละคนจดบันทึกความรู้และข้อคิดเห็นของตนในเรื่องที่ได้รับมอบหมายแล้วนำเสนอในกลุ่มของตน.....	.....	.....
2. ให้นักศึกษาในกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันก่อนสรุปประสบการณ์ของทุกคนในกลุ่ม.....	.....	.....
3. แต่ละกลุ่มนำเสนอรายงานหน้าชั้นเรียนเพื่อให้กลุ่มอื่นได้แสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน.....	.....	.....
4. ให้นักศึกษาอภิปรายวิธีการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค.....	.....	.....
5. ให้นักศึกษาวิจารณ์และประเมินงานของกลุ่มอื่น.....	.....	.....
ถ้าไม่เห็นด้วยควรปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อใด .....		
.....		
.....		
.....		
<b>ขั้นสรุป</b>		
1. นำเสนอชิ้นงานที่สมบูรณ์ ซึ่งอาจเป็นผลงานที่สมบูรณ์ การจัดนิทรรศการ หรือการรายงาน โดยนักศึกษาแต่ละคน หรือกลุ่มส่งตัวแทนนำเสนอผลงานที่ทำขึ้น		
2. การสรุปขั้นตอน เนื้อหาสาระสำคัญในเนื้อหาอื่นๆ.....		
3. การร่วมกันประเมินชิ้นงาน ผลงานของตนเอง และเพื่อน.....		
4. ให้นักศึกษาทำแบบประเมินหลังการเตรียมความพร้อมฯเพื่อประเมินพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษา.....		
ถ้าไม่เห็นด้วยควรปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อใด .....		
.....		
.....		
.....		

วิธีการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	ความคิดเห็น	
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม
<b>ขั้นประยุกต์ใช้</b>		
1. ให้นักศึกษาจัดทำเป็นโครงการ.....	.....	.....
2. ให้นักศึกษาจัดทำชิ้นงาน ผลงานหรือจัดทำเป็นรายงาน.....	.....	.....
3. ให้นักศึกษาจัดสัมมนาในกลุ่มย่อยนอกห้องเรียน.....	.....	.....
4. ให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติกับสถานประกอบการจริง.....	.....	.....
5. ให้นักศึกษานำเสนอผลงานที่สมบูรณ์.....	.....	.....
ถ้าไม่เห็นด้วยควรปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อใด .....		
.....		
.....		
.....		
<b>ขั้นประเมินผล</b>		
1. การประเมินผลความรู้ ความเข้าใจ		
แบบประเมิน.....	.....	.....
การสอบปากเปล่า หรือการสัมภาษณ์.....	.....	.....
การจัดทำรายงานเป็นรูปเล่ม.....	.....	.....
เพิ่มคะแนน.....	.....	.....
2. การประเมินการปฏิบัติ		
การสังเกตการณ์ปฏิบัติ/ แบบประเมิน.....	.....	.....
การประเมินตนเองและกลุ่มเพื่อน.....	.....	.....
การนำเสนอผลงาน.....	.....	.....
การรายงานหน้าชั้นเรียน.....	.....	.....
3. การประเมินผลงานหรือโครงการ		
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์.....	.....	.....
การนำเสนอโครงการ.....	.....	.....
คุณภาพของงาน.....	.....	.....
ขั้นตอนการปฏิบัติ.....	.....	.....
การเขียนรายงาน.....	.....	.....
ถ้าไม่เห็นด้วยควรปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อใด .....		
.....		
.....		
.....		



ภาคผนวก น.

เครื่องมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## แบบประเมิน

## การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

## สำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่อง  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความหมายของระดับความคิดเห็น

5	หมายถึง	มีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมาก
3	หมายถึง	มีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพน้อย
1	หมายถึง	มีความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>คุณสมบัติด้านทัศนคติ</b>					
1. มีพฤติกรรมในการแสดงออกที่ดีต่องานบริการ					
2. สามารถแสดงพฤติกรรมการทำงานบริการได้รวดเร็ว					
3. มีพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงความภาคภูมิใจในงานบริการ					
4. มีความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเองต่องานบริการ					
<b>คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย</b>					
1. มีความกระตือรือร้น สุขุม รอบคอบ ตื่นตัวต่อการทำงานบริการ					
2. มีใจคอหนักแน่น ความเห็นอกเห็นใจ ไม่หุนเหิน					
3. มีความอดทน ยืดหยุ่น					
4. มีความสามารถในการปรับตัว อารมณ์ สงคม รู้จักการเสียสละ					
5. มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความจริงใจ เปิดเผย					
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
7. มีความรับผิดชอบ และมีวินัยในตนเอง					
8. มีความรอบรู้สถานการณ์รอบด้านตลอดเวลา					
9. ตรงต่อเวลา					
10. มีมนุษยสัมพันธ์ดี ปรับตัวเข้ากับทุกคนได้					
11. มีเหตุและผลต่อการทำงาน					
12. รู้และหาวิธีการทำงานบริการเพื่อให้เกิดความปลอดภัย					



### แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม

#### คำชี้แจง

แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม ฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินทักษะการทำงานเป็นทีมของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร รายละเอียดของการประเมินเกี่ยวกับความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม ทักษะคติในการทำงานเป็นทีม กระบวนการในการทำงานเป็นทีม และความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม

โปรดใส่เครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด โดยค่าคะแนนมีความหมายดังนี้

- |    |         |  |            |
|----|---------|--|------------|
| 5  | หมายถึง | ท่านเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริง | มากที่สุด  |
| 4. | หมายถึง | ท่านเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริง | มาก        |
| 3. | หมายถึง | ท่านเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริง | ปานกลาง    |
| 2. | หมายถึง | ท่านเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริง | น้อย       |
| 1. | หมายถึง | ท่านเห็นว่าข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริง | น้อยที่สุด |

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	← →		น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1
1	ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม					
	สมาชิกแต่ละคนในทีมงานเข้าใจเป้าหมายของทีมงานดี					
2	สมาชิกในทีมงานปฏิบัติตามเป้าหมายของทีมงานเป็นอย่างดี					
3	สมาชิกเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานเป็นทีมอย่างชัดเจน					
4	สมาชิกในทีมงานสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้					
5	บทบาทการทำงานของสมาชิกในทีมงานมีความชัดเจนดี					
6	ท่านรับรู้บทบาทการทำงานของท่านภายในทีมเป็นอย่างดี					
7	สมาชิกอื่น ๆ รับรู้บทบาทการทำงานของท่านในทีมงานเป็นอย่างดี					
8	สมาชิกภายในทีมมีบทบาทการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน					
9	บทบาทการทำงานของสมาชิกภายในทีมมีความขัดแย้งกัน					
10	กระบวนการตัดสินใจของทีมงานมีลักษณะร่วมกันรับผิดชอบให้ข้อมูล					
11	สมาชิกในทีมงานมีระบบการสื่อสารในการทำงานเป็นอย่างดี					
12	การประชุมปรึกษาหารือของทีมงาน					
13	สมาชิกตัดสินใจด้วยตนเองในการทำงานภายในทีมงาน โดยไม่จำเป็นต้องมีการประชุมปรึกษาหารือ					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	←→			น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
14	พฤติกรรมของผู้นำภายในทีมเป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นทีม					
15	สมาชิกภายในทีมได้รับการยอมรับความคิดเห็น					
16	ความขัดแย้งภายในทีมถูกนำมาพูดอย่างเปิดเผย					
17	สมาชิกภายในทีมนำความขัดแย้งมาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม					
18	สมาชิกภายในทีมมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
19	สมาชิกแต่ละคนให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี					
20	สมาชิกในทีมยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกอื่น ๆ เป็นอย่างดี					
21	สมาชิกภายในทีมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
	<b>ทัศนคติในการทำงานเป็นทีม</b>					
1	ในการทำงานเป็นทีม ทุกคนต้องสามัคคีกัน					
2	การทำงานเป็นทีมช่วยให้งานสมบูรณ์มากกว่าทำงานคนเดียว					
3	เมื่อรวมกลุ่มแสดงความคิดเห็น คนส่วนใหญ่จะแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้น ดีขึ้น					
4	เราควรรหาโอกาสทำกิจกรรมทุกรูปแบบเพราะช่วยพัฒนาทักษะการทำงานได้					
5	การพัฒนาตนเองในการทำงานกลุ่มเป็นการพัฒนาทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
6	การทำกิจกรรมร่วมกันมักมีปัญหาเกิดขึ้น					
7	ทีมงานมีจำนวนสมาชิกน้อยคน สมาชิกมักมีความพยายามเพิ่มมากขึ้น					
8	การทำงานเป็นทีมทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้เกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคลากรน้อยลง					
9	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ทุกคนช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยปราศจากเสียงบ่น					
10	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ					
	<b>กระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม</b>					
1	มีการทำความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับงานที่ทำ					
2	มีการระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการในการทำงานจากสมาชิกทุกคนอย่างเต็มที่					
3	มีการรับฟังความคิดเห็นของกันและกันอย่างดี					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	←→			น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4	มีการวางแผนร่วมกันอย่างละเอียดรอบคอบ					
5	สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจถูกต้องตรงกันเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนของงานที่ทำ					
6	สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองและผู้ร่วมทีมงาน					
7	มีการแบ่งงานกันอย่างทั่วถึง สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างเต็มที่					
8	มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี					
9	สมาชิกทุกคนให้ความร่วมมือและช่วยเหลือกันและกันอย่างเต็มที่					
10	สมาชิกทุกคนต่างมุ่งมั่นและตั้งใจทำงานอย่างจริงจังเพื่อให้ผลงานออกมาดี					
11	มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน					
12	ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์กับหัวหน้าทีมงานในการทำงานและส่วนตัวเป็นอย่างดี					
13	หัวหน้าทีมงานของข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง					
14	หัวหน้าทีมของข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง					
15	หัวหน้าทีมเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงานในทีม					
16	หัวหน้าทีมเป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี					
17	ข้าพเจ้าพึงพอใจในการสั่งงานและควบคุมติดตามงานของหัวหน้าทีม					
18	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณน่าไม่ใช่อุปสรรคในการทำงานของข้าพเจ้า					
19	หัวหน้าทีมแบ่งงานให้ทุกคนในกลุ่มอย่างยุติธรรม					
20	ข้าพเจ้าพึงพอใจในวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้าทีม					
	<b>ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม</b>					
1	ข้าพเจ้ามีอำนาจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
2	เมื่อข้าพเจ้าพบข้อบกพร่อง ข้าพเจ้าสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานได้					
3	ข้าพเจ้าสามารถแสดงความคิดเห็นในงานที่ทำอยู่ได้อย่างเต็มที่					
4	ในทีมงานไม่มีการก้าวถ่างงานของกันและกัน					
5	ข้าพเจ้าสามารถเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานแก่หัวหน้าทีมงานได้					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	←→			น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
6	ข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะทำงานตามวิธีการของตนเอง					
7	ข้าพเจ้ามีโอกาสเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ ในการทำงานแก่หัวหน้าและเพื่อนในทีม					
8	ข้าพเจ้ามีอิสระในการใช้วิจารณญาณของตนเองเพื่อตัดสินใจในสิ่งที่ตนเองรับผิดชอบ					
9	ข้าพเจ้าสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมาย					
10	ข้าพเจ้ามีโอกาสในการทำงานตามคำฟัง โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด					
11	ข้าพเจ้าสามารถขอคำแนะนำหรือคำปรึกษาจากหัวหน้าทีมได้เสมอ					
12	เมื่อข้าพเจ้าเกิดปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้าสามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้าทีมได้					
13	ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์กับหัวหน้าทีมในการทำงานและส่วนตัวเป็นอย่างดี					
14	หัวหน้าทีมเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง					
15	หัวหน้าทีมเป็นผู้มีความสามารถในการแก้ปัญหาในการทำงานได้					
16	หัวหน้าทีมเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงานในทีม					
17	ข้าพเจ้าพึงพอใจในการสั่งงานและควบคุมติดตามงานของหัวหน้าทีม					
18	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าคุณำไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานของข้าพเจ้า					
19	หัวหน้าทีมแบ่งงานให้ทุกคนในกลุ่มอย่างยุติธรรม					
20	ข้าพเจ้าพึงพอใจในวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้าทีม					

### แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

ชื่อกลุ่ม.....

จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

สังเกตตั้งแต่วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. .... ถึง วันที่..... เดือน ..... พ.ศ.....

คำชี้แจง ให้เติมเครื่องหมาย ลงในช่องระดับคุณภาพของนักศึกษา เพียงข้อละ 1 ช่อง

เกณฑ์การให้คะแนน

การปฏิบัติสมบูรณ์ชัดเจน ให้คะแนน 3 คะแนน

การปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องในจุดที่ไม่สำคัญ ให้คะแนน 2 คะแนน

การปฏิบัติยังมีข้อบกพร่องเป็นส่วนใหญ่ ให้คะแนน 1 คะแนน

ไม่มีการปฏิบัติเลย ให้คะแนน 0 คะแนน

รายการพฤติกรรม	คุณภาพการปฏิบัติ			ไม่ปฏิบัติ
	ดีมาก	ปานกลาง	พอใช้	ปรับปรุง
<b>1. กระบวนการทำงานกลุ่ม</b>				
1.1 การแสวงหาข้อมูล				
1.2 การวางแผน				
1.3 การทำงานเป็นทีม				
1.4 การแก้ปัญหา				
<b>2. การปฏิบัติงาน</b>				
2.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแผน				
2.2 ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์				
2.3 ความรับผิดชอบ				
2.4 ความตรงต่อเวลา				
<b>3. ผลผลิตของงาน</b>				
3.1 ความสมบูรณ์และความถูกต้องของงาน				
3.2 สาระครบถ้วน				



เกณฑ์ คะแนน 31 - 45	คะแนน ดีมาก
คะแนน 16 - 30	คะแนน พอใช้
คะแนน 0 - 15	คะแนน ปรับปรุง

สรุปผลการประเมิน  ดี  พอใช้  ปรับปรุง

ลงชื่อ.....ผู้สังเกต  
(.....)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

### แบบประเมินโครงการ

การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

การประเมินผลโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และกระบวนการของโครงการ

ระดับคะแนนการประเมินผลโครงการ

3	หมายถึง	ดีมาก
2	หมายถึง	ดี
1	หมายถึง	พอใช้

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
<b>ด้านกระบวนการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</b>			
1. นักศึกษาปฏิบัติกิจกรรมได้ทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน			
2. นักศึกษาฝึกปฏิบัติกิจกรรมที่หลากหลาย			
3. นักศึกษามีประสบการณ์ตรงกับสถานการณ์จริง			
4. นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการทำงานเป็นทีม			
5. นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการทำโครงการ			
6. นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมาในห้องไปปฏิบัติจริงได้			
7. นักศึกษาฝึกปฏิบัติกระบวนการทำงานบริการในสถานการณ์จริงได้รวดเร็ว			
8. นักศึกษาสามารถฝึกปฏิบัติงานบริการนอกเหนือจากที่ได้ฝึกในห้องเรียนได้ดี			
9. นักศึกษาสามารถประเมินผลงาน วิเคราะห์และสรุปสาระที่ได้เรียนรู้ได้			
10. นักศึกษาสามารถมองปัญหาและสิ่งที่ต้องการพัฒนาจากงานได้			
<b>ด้านกระบวนการของโครงการ</b>			
1. โครงการแสดงความเชื่อมโยงของประสบการณ์ภายในและภายนอกห้องเรียน			
2. โครงการที่เสนอผสมผสานความรู้สากลและภูมิปัญญาท้องถิ่น			
3. โครงการแสดงถึงความก้าวหน้าในทักษะการทำงานด้านการบริการ			
4. นำเสนอโครงการได้อย่างถูกต้องชัดเจนน่าสนใจ และเป็นระบบ			
5. โครงการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม			
6. โครงการส่งตรงเวลา			
7. โครงการแสดงถึงความสร้างสรรค์และพัฒนาางาน			
8. เขียนโครงการได้ครบสอดคล้องกับวัตถุประสงค์			
9. กิจกรรมของโครงการมีความสอดคล้องกับสิ่งที่พัฒนา			
10. งบประมาณมีความเหมาะสมและเป็นไปได้			

รายการประเมิน	ระดับคะแนน		
	3	2	1
ความสามารถของนักศึกษาในการประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติ			
1. โครงการที่นำเสนอมีความสร้างสรรค์สามารถนำไปใช้ได้จริง			
2. โครงการเชื่อมโยงความรู้หลายสาขาวิชาหรือความรู้หลายด้าน			
3. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานบริการ			
4. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษาทำงานบริการได้อย่างเป็นระบบ			
5. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษาเรียนรู้จากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย			
6. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษาปฏิบัติงานบริการได้จากทุกแหล่งฝึก			
7. โครงการแสดงให้เห็นว่านักศึกษาสามารถมองปัญหาหรือสิ่งที่ต้องการพัฒนาได้เหมาะสมกับงาน			

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## แบบรายงานประเมินตนเอง

### 1. ประเภทของประสบการณ์และการเรียนรู้

#### 1.1 ในห้องเรียน

.....

.....

.....

.....

#### 1.2 นอกห้องเรียน

.....

.....

.....

.....

### 2. การเรียนรู้ที่ได้รับเพิ่มเติมขึ้น

#### 2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ

ท่านได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น หรือไม่ เรื่องอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

#### 2.2 ด้านทัศนคติ หรือความคิด

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้

.....

.....

.....

.....

#### 2.3 ด้านทักษะและประสบการณ์ที่ได้รับ

การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ช่วยให้ท่านปรับปรุงหรือพัฒนาทักษะด้านใดบ้าง .....

.....

.....

.....

.....

## แบบรายงานตนเอง

ชื่อ (นาย/นางสาว.....นามสกุล.....รหัสประจำตัว.....)

วิชา การเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ภาคการศึกษาที่ 2/2552

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วัน/ เดือน/ ปี	เนื้อหาสาระการเรียนรู้	ประสบการณ์ภายในห้องเรียน			ประสบการณ์ภายนอกห้องเรียน		
		ความรู้/ ความ เข้าใจ	ทัศนคติ ที่มีต่อ การเรียน	ทักษะและ ประสบการณ์ ที่ได้รับ	ความรู้/ ความ เข้าใจ	ทัศนคติ ที่มีต่อ การเรียน	ทักษะและ ประสบการณ์ ที่ได้รับ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

## แบบสัมภาษณ์

## ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

วัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ก่อนการเตรียมความพร้อม โดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้

1. ควรจัดให้มีการเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2. รูปแบบการเตรียมความพร้อมเน้นปฏิบัติหรือทฤษฎีหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3. รูปแบบการเตรียมความพร้อมเน้นกิจกรรมการมีส่วนร่วมหรือไม่อย่างไร

.....

4. รูปแบบการเตรียมความพร้อมต้องพัฒนาความรู้ทั้งในและนอกหรือเรียนหรือไม่อย่างไร

.....

.....

5. การจัดสถานการณ์จำลองสามารถทำให้นักศึกษาเกิดความรู้ได้รวดเร็วหรือไม่อย่างไร

.....

.....

6. การให้นักศึกษาทำงานกลุ่มแล้วสรุปความรู้ทำให้นักศึกษาเกิดความรู้ใหม่ได้เร็วหรือไม่อย่างไร

.....

.....

7. ในการเตรียมความพร้อมควรเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้ก่อนออกฝึกงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

8. นักศึกษาเห็นด้วยหรือไม่เกี่ยวกับการให้ออกมารายงานและอภิปรายหน้าห้องเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ร่วมกัน

.....

.....

9. เนื้อหาและกิจกรรมควรเป็นอย่างไรที่จะทำให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการฝึกงานได้

.....

.....

10. กิจกรรมการเรียนการสอนควรเป็นอย่างไร เช่น การถอดบทเรียนสามารถทำให้นักศึกษาเกิดความรู้ได้เร็วหรือไม่อย่างไร

.....

.....

11. เนื่องจากแหล่งฝึกใกล้มหาวิทยาลัยเป็นโรงแรม รีสอร์ทเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นควรจัดภาษาที่สองเกี่ยวกับโรงแรมให้กับนักศึกษาก่อนออกฝึกงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

12. ควรจัดให้มีการเรียนรู้ด้านทักษะการบริการและการทำงานเป็นทีมเพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการฝึกงานหรือไม่อย่างไร

.....

.....

13. ควรจัดสถานที่ เวลาที่เหมาะสม เพียงพอในการเตรียมความพร้อมหรือไม่อย่างไร

.....

.....

14. การเตรียมความพร้อมควรเน้นทั้งพัฒนาทักษะ และบุคลิกภาพ หรือไม่อย่างไร

.....

.....

15. บุคลิกและคุณลักษณะอาจารย์ที่ต้องการในการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างไร

.....

.....

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการเตรียมความพร้อม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## แบบสัมภาษณ์

## ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

วัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลังการเตรียมความพร้อม ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อม สิ่งที่ควรปรับปรุงจากการเตรียมความพร้อม และปัญหาจากการเตรียมความพร้อมโดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้

## ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถฝึกให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในงานบริการเบื้องต้นหรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

2. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถทำให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการหรือไม่อย่างไร

.....

3. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถทำให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจคุณสมบัติของลักษณะนิสัยของนักบริการหรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

4. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถฝึกให้นักศึกษามีความอดทน และความรับผิดชอบหรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

5. การเตรียมความพร้อมควรจัดให้มีการศึกษาดูงาน สังเกตการณ์ และฝึกปฏิบัติงานบริการในสถานประกอบการหรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

6. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถฝึกให้นักศึกษาแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้หรือไม่อย่างไร

.....  
 .....



7. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถฝึกให้นักศึกษาเชื่อมโยงความรู้เดิม สู่ความรู้ใหม่และนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้หรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

8. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถฝึกให้นักศึกษาทำงานบริการเป็นระบบหรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

9. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถฝึกให้นักศึกษาทำงานเป็นทีมได้หรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

10. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถฝึกให้นักศึกษาสร้างสรรค์งานหรือพัฒนางานในองค์กรได้หรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

11. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถฝึกให้นักศึกษามีบุคลิกภาพความเป็นนักบริการได้หรือไม่อย่างไร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

.....  
 .....

12. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถฝึกให้นักศึกษามีความมั่นใจในตนเองมากขึ้นหรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

**ด้านสิ่งที่ควรปรับปรุงการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ**

1. ระยะเวลาเพียงพอเหมาะสมอย่างไร

.....  
 .....

2. ควรเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางมาให้ความรู้ก่อนออกฝึกงานหรือไม่อย่างไร

.....  
 .....

3. รูปแบบการเตรียมความพร้อมควรเน้นฝึกปฏิบัติหรือเน้นทฤษฎีอย่างไร

.....  
 .....

4. รูปแบบการเตรียมความพร้อมควรจัดสถานที่ และเวลาให้เหมาะสมกับนักศึกษาหรือรายวิชา  
อย่างไร

.....  
.....

5. คณะหรือสาขาวิชาควรสร้างห้องฝึกปฏิบัติงานบริการเพื่อให้นักศึกษาฝึกปฏิบัติก่อนออกฝึกงาน  
หรือไม่อย่างไร

.....  
.....

6. รูปแบบการเตรียมความพร้อมสามารถพัฒนานักศึกษาให้รู้จักวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ  
หรือไม่อย่างไร

.....  
.....

**ด้านปัญหาจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ**

ปัญหาที่พบจากการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีอะไรบ้างและเป็นอย่างไร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## ตัวอย่างใบงาน

## ชื่องาน

- 1.
- 2.

## จุดมุ่งหมาย

- 1.
- 2.

## กิจกรรม

1. แบ่งกลุ่มตามความสนใจ 3 - 5 คน เพื่อสร้างประสบการณ์ในเนื้อหาสาระการเรียนรู้ ตามแผนการจัดการเรียนรู้
2. อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยส่งตัวแทนของกลุ่ม
3. สรุปลักษณะและอาจารย์ผู้สอน/ผู้เชี่ยวชาญร่วมกันสรุปหลักการ ทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในสถานประกอบการจริง
4. การประยุกต์ใช้ นักศึกษานำแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการ ทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์เพื่อใช้ในสถานการณ์จำลองหรือสถานประกอบการจริง

## ผลงาน

1. การนำเสนอผลงาน รายงาน เกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับประสบการณ์มา
2. รายงานแต่ละบุคคล

## เกณฑ์การประเมิน

มติการประเมิน	ระดับ			น้ำหนัก	รวม
	3	2	1		
การนำเสนอผลงาน					
เนื้อหาสาระ	บอกประโยชน์และขั้นตอนในเนื้อหาได้อย่างครบถ้วน	บอกประโยชน์และขั้นตอนในเนื้อหาได้ครอบคลุมเพียงบางส่วน	บอกประโยชน์และขั้นตอนในเนื้อหาไม่ครอบคลุม	4	
รูปแบบการนำเสนอ	มีการสาธิตประกอบ น่าเสียงชัดเจน หนักเบา น่าสนใจ	มีการสาธิตประกอบ น่าเสียงชัดเจน หนักเบา แต่ยังไม่น่าสนใจ	มีการสาธิต น่าเสียงราบเรียบ ไม่น่าสนใจ	3	
การมีส่วนร่วมของสมาชิก	สมาชิกทุกคนมีบทบาทและมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม	สมาชิกส่วนใหญ่มีบทบาทและมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม	สมาชิกส่วนน้อยมีบทบาทและมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม	2	
การรักษาเวลา	นำเสนอได้ตามเวลาที่กำหนด	นำเสนอเร็วกว่ากำหนด	นำเสนอช้ากว่ากำหนด	1	

มติการประเมิน	ระดับ			น้ำหนัก	รวม
	3	2	1		
กระบวนการกลุ่ม					
การแบ่งหน้าที่ รับผิดชอบ	กระจายงานได้ทั่วถึง และตรง ความสามารถ	กระจายงานได้ทั่วถึงแต่ ไม่ตรงความสามารถ	กระจายไม่ทั่วถึง	3	
การปฏิบัติตามที่ ได้รับมอบหมาย	ทำงานได้สำเร็จตาม เป้าหมายและตาม เวลาที่กำหนด	ทำงานได้สำเร็จตาม เป้าหมายแต่ช้ากว่าเวลา ที่กำหนด	ทำงานไม่สำเร็จตาม เป้าหมาย	2	
การประเมินและ ปรับปรุงงาน	สมาชิกทุกคนร่วม ปรึกษาหารือ ตรวจสอบและ ปรับปรุงงานเป็น ระยะๆ	สมาชิกส่วนใหญ่มีส่วน ร่วมปรึกษาหารือ แต่ไม่ มีการปรับปรุงงาน	สมาชิกส่วนน้อยมี ส่วนร่วมปรึกษาและ ไม่มีการปรับปรุง งาน	1	

## เกณฑ์การประเมินลักษณะนิสัย

รายการประเมิน	บ่อย ๆ	บางครั้ง	ไม่เคยเลย
การใช้และเก็บอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ			
1. เลือกใช้อุปกรณ์ได้เหมาะสม			
2. ทำความสะอาดอยู่เสมอ			
3. เก็บรักษาไว้เป็นที่เป็นทาง			
คุณลักษณะนิสัยที่ต้องการให้เกิด			
1. การมีวินัย			
2. ความอดทน			
3. ความรับผิดชอบ			
4. การตรงต่อเวลา			
5. การสื่อสารภายในกลุ่ม			

## แบบประเมินการนำเสนอผลงาน กลุ่มที่.....

รายชื่อสมาชิก

ที่	ชื่อ สกุล	หน้าที่	หมายเหตุ
1.	.....	.....	.....
2.	.....	.....	.....
3.	.....	.....	.....

มติการประเมิน	ระดับ			น้ำหนัก	รวม
	3	2	1		
เนื้อหาสาระ	บอกประโยชน์และ ขั้นตอนในเนื้อหาได้ อย่างครบถ้วน	บอกประโยชน์และ ขั้นตอนในเนื้อหาได้ ครอบคลุมเพียงบางส่วน	บอกประโยชน์และ ขั้นตอนในเนื้อหาไม่ ครอบคลุม	4	
รูปแบบการ นำเสนอ	มีการสาธิตประกอบ น้ำเสียงชัดเจน หน้า เบา น่าสนใจ	มีการสาธิตประกอบ น้ำเสียงชัดเจน หน้าเบา แต่ยังไม่น่าสนใจ	มีการสาธิต น้ำเสียง ราบเรียบ ไม่น่าสนใจ	3	
การมีส่วนร่วม ของสมาชิก	สมาชิกทุกคนมี บทบาทและมีส่วน ร่วมในกิจกรรมกลุ่ม	สมาชิกส่วนใหญ่มี บทบาทและมีส่วนร่วม ในกิจกรรมกลุ่ม	สมาชิกส่วนน้อยมี บทบาทและมีส่วนร่วม ในกิจกรรมกลุ่ม	2	
การรักษาเวลา	นำเสนอได้ตามเวลา ที่กำหนด	นำเสนอเร็วกว่ากำหนด	นำเสนอช้ากว่า กำหนด	1	

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ผู้ประเมิน

- อาจารย์                       นักศึกษา                       เพื่อนนักศึกษา
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ลงชื่อ

(

ผู้ประเมิน

)

แบบประเมินกระบวนการทำงานกลุ่ม กลุ่มที่ .....

รายชื่อสมาชิก

ที่	ชื่อ สกุล	หน้าที่	หมายเหตุ
1.	.....	.....	.....
2.	.....	.....	.....
3.	.....	.....	.....

มติการประเมิน	ระดับ			น้ำหนัก	รวม
	3	2	1		
กระบวนการกลุ่ม					
การแบ่งหน้าที่ รับผิดชอบ	กระจายงานได้ทั่วถึง และตรง ความสามารถ	กระจายงานได้ทั่วถึงแต่ ไม่ตรงความสามารถ	กระจายไม่ทั่วถึง	3	
การปฏิบัติตามที่ ได้รับมอบหมาย	ทำงานได้สำเร็จตาม เป้าหมายและตาม เวลาที่กำหนด	ทำงานได้สำเร็จตาม เป้าหมายแต่ช้ากว่าเวลาที่ กำหนด	ทำงานไม่สำเร็จตาม เป้าหมาย	2	
การประเมินและ ปรับปรุงงาน	สมาชิกทุกคนร่วม ปรึกษาหารือ ตรวจสอบและ ปรับปรุงงานเป็น ระยะๆ	สมาชิกส่วนใหญ่มีส่วน ร่วมปรึกษาหารือ แต่ไม่มี การปรับปรุงงาน	สมาชิกส่วนน้อยมี ส่วนร่วมปรึกษาและ ไม่มีการปรับปรุงงาน	1	

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ผู้ประเมิน

- อาจารย์                       นักศึกษา                       เพื่อนนักศึกษา
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ลงชื่อ

(


ผู้ประเมิน

)

## แบบฟอร์มการเขียนโครงการ

1. ชื่อโครงการ .....
2. ชื่อกลุ่ม .....
3. หลักการและเหตุผลในการจัดทำโครงการ  
.....  
.....
4. วัตถุประสงค์การทำโครงการ
  1. ....
  2. ....
  3. ....
5. สถานที่ดำเนินการ .....
6. ระยะเวลาที่ดำเนินการ เริ่มวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....  
ถึงวันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....
7. ขั้นตอนในการดำเนินการ  
.....  
.....
8. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้  
.....  
.....
9. งบประมาณที่ใช้รวม .....
10. แหล่งข้อมูล .....
11. ผลที่คาดว่าจะได้รับ  
.....  
.....
12. ผู้รับผิดชอบโครงการ 1. .... 2. ....  
3. .... 4. ....
13. รับผิดชอบเกี่ยวกับ .....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

		<b>แบบประเมินอาจารย์/ อาจารย์พิเศษ</b>				
หัวข้อเรื่อง ..... ชื่ออาจารย์/ อาจารย์พิเศษ..... สถานที่..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .... คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน 3. แบบประเมินฉบับนี้มีลักษณะเป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม/ ความพึงพอใจ จากการศึกษาที่ได้รับการเสริมสร้างประสบการณ์ด้านทักษะการบริการของ วิทยาการ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีความหมายดังนี้ คือ ระดับ 5 = มากที่สุด, ระดับ 4 = มาก, ระดับ 3 = ปานกลาง, ระดับ 2 = น้อย และ ระดับ 1 = น้อยที่สุด						
ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านการสอน/บรรยาย</b>					
	1.1 การนำเสนอที่น่าสนใจ					
	1.2 เทคนิคในการบรรยาย/ชี้แจง มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
	1.3 ลำดับขั้นการนำเสนอเนื้อหาที่มีความเหมาะสม					
	1.4 รูปแบบการนำเสนอ					
	1.5 การสร้างบรรยากาศในการนำเสนอ					
	1.6 การใช้สื่อประกอบการบรรยายมีความเหมาะสม					
	1.7 เอกสาร/ ข้อมูลที่ใช้ในการบรรยาย					
	1.8 ตอบคำถามได้ชัดเจน					
	1.9 สามารถนำความรู้ ความเข้าใจไปประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ					
	1.10 โดยภาพรวมของวิทยาการ					

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในการเสริมสร้างทักษะการบริการครั้งต่อไป

---



---



---



---

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวรัชนีกร โสภากิจ
ที่อยู่	70 ตำบลพระประโทน อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
ที่ทำงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529	สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนสายธรรมจันทร์ จังหวัดราชบุรี
พ.ศ. 2531	สำเร็จการศึกษา คณะครุศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาผลการศึกษา วิทยาลัยครูนครปฐม จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2541	สำเร็จการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2549	ศึกษาต่อปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน กลุ่มวิชาหลักสูตรและการนิเทศ ภาควิชาหลักสูตรและวิธีสอน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

## ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2528 - 2545	บรรจุแต่งตั้งเข้ารับตำแหน่ง ครู โรงเรียนเอกชนประจำจังหวัดนครปฐม โรงเรียนเทคโนโลยีนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2545 – 2553	พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี