วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2561

การพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงอาเซียน

นภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล[1]
รัชนีกร แซ่วัง[2]
วาสนา กาญจนคูหะ[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ ศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน พัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน ของแผนกดำเนินการนำเที่ยวสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ และ นำชุดการเรียนการสอนที่พัฒนาและออกแบบมาทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา พบว่าสถาบันอุดมศึกษาแต่ยังมิได้นำกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสมรรถนะและทักษะของผู้เรียน มือสถาบันการศึกษา คู่มือผู้เรียนหรือนักศึกษา และคู่มือสถานประกอบการ ภายใต้กรอบดังกล่าว เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียนในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานให้นำไปปรับใช้ และพบว่ามีส่วนที่ต้องพัฒนาและปรับปรุง ผลการประเมินชุดการเรียนการสอนของแผนกดำเนินการนำเที่ยว ผู้เรียนหลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ใกล้เคียงกับมาตรฐาน

คำสำคัญ: การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน การพัฒนาทุนมนุษย์ คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

[1] อาจารย์ประจำภาควิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ที่อยู่: 239 ถนนห้วยแก้ว อำเภอเมือง เชียงใหม่ 50200
E-mail: naphatsananv@gmail.com
[2] อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารงานวัฒนธรรม วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่อยู่: เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
E-mail: ratchaneekorntu23sep15@gmail.com
[3] ผู้อำนวยการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสารสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ที่อยู่: 60 ถนนร่มเกล้า เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510
E-mail: aaakbu@gmail.com

Human Capital Development in Tourism Industry in the ASEAN Framework

Naphatsanan Vinijvorakijkul[1]
Ratchaneekorn Sae-Wang[2]
Wasana Kanchanakhuha[3]

Abstract

The research investigatead conditions of work integrated learning, designed and developed module - based packages for integration of instructions and work integrated learning for educational institutes, learners, and stakeholders. The study revealed that the ASEAN Mutual Recognition Arrangement was not applied properly. Handbooks with MRA on Tourism Professionals were designed for application. An evaluation of the modules revealed that they were effective in enhancing knowledge, skills and competency among learners to the MRA standards.

Key words: Instruction and work integrated learning, development of human capital, ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP)

[1] Lecturer, Department of Tourism, Faculty of Humanities, Chiang Mai University
Address: 239 Huay Kaew Road, Muang District, Chiang Mai 50200
E-mail: naphatsananv@gmail.com
[2] Lecturer, Cultural Management Program, College of Innovation, Thammasat University
Address: 2 Prachan Road, Pranakorn, Bangkok 10200
E-mail: ratchaneekorntu23sep15@gmail.com
[3] Director, Master of Arts Program in Thai Language to Modern Communication, Kasem Bundit University
Address: 60 Romklao Road, Minburi, Bangkok 10510
E-mail: aaakbu@gmail.com

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นแหล่งรายได้สำคัญของประเทศไทย ด้วยความโดดเด่นทางด้านการให้บริการซึ่งเป็นที่ยอมรับและน่าประทับใจ รวมทั้งความอุดมสมบูรณ์และความหลากหลายของทรัพยากรด้านการท่องเที่ยว ตลอดจนค่าครองชีพที่อยู่ในระดับต่ำกว่าคู่แข่งหลายประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวทั่วโลกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทย นับเป็นความได้เปรียบด้านการแข่งขันในธุรกิจด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวของผู้ประกอบการไทย และจากข้อตกลงยอมรับร่วมด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) รวมถึงการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals : ACCSTP) ประกอบด้วยสมรรถนะร่วมสำหรับกลุ่มสาขา (Common Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

การจัดทำมาตรฐานสมรรถนะภายใต้แต่ละสาขาวิชาชีพ การเตรียมความพร้อมแรงงานในระบบการศึกษาและแรงงานที่อยู่ในตลาด การผลักดันยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากำลังแรงงานด้านการท่องเที่ยวให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาสมรรถนะกำลังแรงงาน การจัดทำกรอบความร่วมมือเฉพาะกิจกับสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ได้นำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐานในการจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรม ผลิตกำลังแรงงานให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น ในวิชาชีพท่องเที่ยวเป็นสาขาที่สถาบันการศึกษาหลายสถาบันเปิดสอน บัณฑิตที่จบระดับปริญญาตรีทางด้านนี้ในแต่ละปีมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีเพียงพอแต่ยังขาดคุณภาพ เนื่องจากหลักสูตรการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง สถาบันการศึกษาจึงควรมีการปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนสาขาที่ผลิตแรงงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมให้มีทักษะเชิงลึกตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น และพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรมตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อเตรียมตัวรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2554)

สถาบันอุดมศึกษาซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานผลิตและเป็นแหล่งรวมทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าและสำคัญยิ่งของประเทศ จำเป็นจะต้องเตรียมการและพร้อมรับสู่การเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การสร้างความร่วมมือและทำงานแบบบูรณาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและภาคส่วนต่างๆ ของประเทศและในต่างประเทศ จะทำให้สถาบันอุดมศึกษามีความเข้มแข็งมากขึ้น จากงานวิจัยการจัดการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (Work-integrated Learning) หรือ WiL ที่ผ่านมาพบว่า สถาบันการศึกษาในประเทศไทยได้มีการเชื่อมโยงโลกการศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเข้าด้วยกัน ทำให้ประเทศมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะสูงสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้ ซึ่งโครงสร้างความร่วมมือหลัก ประกอบด้วยสถานศึกษา สถานประกอบการ องค์กรวิชาชีพ การจัดการเรียนการสอนรูปแบบ WiLประกอบด้วยระบบทวิภาคี (DVT) ระบบสหกิจศึกษา

(Cooperative) ระบบฝึกงาน (Apprentice) และระบบการฝึกหัด (Internship) นอกจากนี้ ผลจากการวิจัย พบว่า ในการบริหารจัดการการศึกษาแบบ WiLในระดับอุดมศึกษาของไทยให้ประสบความสำเร็จนั้น มีปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ (CSFs: Critical Success Factors) ทั้งสิ้น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านสถานประกอบการ และด้านการบริหารการเงิน

ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการจัดการการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับทำงาน (Work-integrated Learning) ให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพของประเทศไทย และระบบการศึกษาทั้งระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาอย่างมีมาตรฐานสอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา พร้อมทั้งให้มีความสอดคล้องกับสมรรถนะในวิชาชีพสาขาวิชาการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้รูปแบบการเรียนการสอนสำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการที่เชื่อมโยงกับการทำงานได้จริง และอีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจวิชาชีพด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนามาตรฐานกระบวนการสอนของอาจารย์ให้มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดและการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกดำเนินการนำเที่ยว

2. เพื่อพัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกดำเนินการนำเที่ยวสำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

3. เพื่อนำชุดการเรียนการสอนที่พัฒนาและออกแบบมาทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมของแผนกดำเนินการนำเที่ยวกับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

แนวคิดและแนวทางการดำเนินการตามระบบการศึกษาสหกิจศึกษา (Cooperative Education)

การจัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษาในประเทศไทย เริ่มจากวิชาที่เน้นการฝึกปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างทักษะเฉพาะทางวิชาชีพ อันได้แก่ วิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร โดยการระดมความคิดเห็นและจัดตั้งคณะกรรมการจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในสายวิชาการ คณาจารย์และผู้บริหาร และสายวิชาชีพเฉพาะ เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย มีการศึกษาดูงานในมหาวิทยาลัยต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จการฝึกอบรมสัมมนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทราบเกี่ยวกับการจัดการการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีส่งนักศึกษาไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการเป็นรุ่นแรก จำนวน 123 คน ในปี พ.ศ. 2538 โดยใช้ผลการเรียนเกรดเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 2.5 และความประพฤติดีเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกนักศึกษา

(สถาบันสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ, 2555) การผลักดันหลักสูตรดังกล่าว ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในวงการการศึกษาไทยที่สามารถกระตุ้นให้ภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานระหว่างการศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ (สกอ.) เห็นด้วยในหลักการและสนับสนุนให้นักศึกษามีประสบการณ์จากการทำงานจริง ได้กำหนดมาตรฐานและสร้างกลไกในการควบคุมและตรวจสอบสถานศึกษาและสถานประกอบการให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด รวมถึงแนวทางในการประกันคุณภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดทั้งของนักศึกษา สถานศึกษาและสถานประกอบการ (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ, 2552) ในปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลมีนโยบายที่เป็นรูปธรรมในการส่งเสริมสหกิจศึกษา โดยให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเป็นรายหัวให้แก่สถานศึกษาที่จัดหลักสูตรแบบสหกิจศึกษาจำนวน 17 แห่ง โดยเน้นการใช้หลักสูตรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นต้นแบบ ควบคู่ไปกับความร่วมมือของสถานประกอบการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในลักษณะเครือข่ายพหุภาคีอันได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ (สกอ.) ดูแลนโยบาย องค์กรเอกชน เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าไทย สมาคมสหกิจศึกษาไทย (Thai Association for Cooperative Education) สมาคมสหกิจศึกษาโลก (World Association for Cooperative Education) (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาและสมาคมสหกิจศึกษาไทย, 2552) ซึ่งทำให้การเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษาแพร่หลายและได้รับการจัดให้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาทั้งสถาบันของรัฐและเอกชนนับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

นักวิชาการและนักทฤษฎีด้านการศึกษาได้พยายามนิยาม สหกิจศึกษา ด้วยความหมายที่หลากหลายและมีมิติที่ลุ่มลึกมากขึ้นดังเช่น Canadian Association for Cooperative Education นิยามสหกิจศึกษาว่าคือ แผนการศึกษาที่สร้างทางเลือกให้นักศึกษาเรียนในสถาบันการศึกษาพร้อมกับสร้างประสบการณ์การทำงานในสาขาวิชาที่เหมาะสมโดยมีเกณฑ์คือ ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากสถานศึกษา นักศึกษามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตหรือการปฏิบัติมากกว่าการสังเกตการณ์ ได้รับค่าตอบแทน มีการประเมินการทำงานโดยสถานศึกษาและสถานประกอบการและมีการฝึกปฏิบัติที่ต้องไม่น้อยกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ของเวลาเรียนทั้งหมด (Canadian Association for Cooperative Education, 2014) ส่วน Groenewald (2004: 17) ได้นิยามสหกิจศึกษาว่าคือ กลวิธีในการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนในห้องเรียนให้เข้ากับการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์การทำงานในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของผู้เรียนหรือเป้าหมายทางวิชาชีพ โดยมีสี่องค์ประกอบหลักคือ หลักสูตรที่บูรณาการ การเรียนรู้ที่มาจากประสบการณ์การทำงาน การพัฒนาระบบการเรียนรู้ที่มีอุตสาหกรรมเป็นฐานและองค์กรและการประสานงานด้านการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สามารถสะท้อนการพัฒนาหลักสูตรที่ผนวกความต้องการของอุตสาหกรรมให้เข้ากับข้อกำหนดทางการศึกษาและเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ควรมีการประเมิน ก่อน ระหว่าง และหลังการทำงาน

ในประเทศไทย คำว่า “สหกิจศึกษา” ได้รับการบัญญัติโดย ศ.ดร.วิจิตร ศรีสะอ้าน ที่นำมาจากคำว่า “cooperative education” อัน

หมายถึง ระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนกับการปฏิบัติงาน กระทำร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยและองค์กรผู้ใช้บัณฑิตเพื่อให้เกิดการศึกษาที่ดี โดยการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาสลับกับการหาประสบการณ์จากสถานประกอบการอย่างมีระบบ ภายใต้ความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาและสมาคมสหกิจศึกษาไทย, 2552)

ประเทศไทยเป็นชาติสมาชิกของอาเซียน เมื่อภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นตลาดเดียว (single market) และแรงงานสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรีมากขึ้นภายใต้ข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements : MRAs) (ASEAN Secretariat, 2003) มีการระบุวิชาชีพร่วมกันใน 7 สาขาคือ วิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์และนักบัญชี เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้รับบริการจากนักวิชาชีพที่มีคุณภาพและในขณะเดียวกันเป็นการยกระดับความสามารถและเพิ่มพูนความสามารถของนักวิชาชีพทั้งหลาย (กระทรวงแรงงาน, 2555)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้หลักสูตรการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาอันเป็นส่วนหนึ่งในสาขาการเดินทาง ได้รับความสำคัญมากขึ้นประกอบกับข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กลายเป็นมาตรฐานเบื้องต้นที่ทำให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาจำเป็นต้องเน้นการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติผ่านวิธีสหกิจศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่นักศึกษาในการเพิ่มพูนศักยภาพและความสามารถในระดับอาเซียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

ASEAN MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) คือข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น นอกจากข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพ (MRA) ทั้ง 7 ฉบับที่ประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศลงนามไปแล้วนั้นยังมีข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพอีกฉบับหนึ่ง คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional)โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เป็นกลไกในการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีโดยอำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน (Foreign Tourism Professional) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) เพื่อประโยชน์ในการสอนและฝึกอบรม โดยเน้นการพัฒนาสมรรถนะสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยว และเพื่อเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพรวมถึงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มประเทศสมาชิก ทั้งนี้ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบการขึ้นทะเบียน และการขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น ดังนั้น MRA ไม่ได้เป็นการเปิดตลาดแต่เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการขอใบอนุญาต โดยลดขั้นตอนการตรวจสอบ/รับรองวุฒิการศึกษา

หรือความรู้ทางวิชาชีพ (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน 32 ตำแหน่งงาน, 2555)

สาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนกำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติการศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพที่ผ่านคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียนตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้สิทธิในการประกอบอาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับ โดยข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านท่องเที่ยวอาเซียนจะมีผลบังคับใช้เมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศได้มีการจัดตั้งหน่วยงานโครงสร้างภายในของแต่ละประเทศที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวภายใน 180 วัน หลังจากการลงนามและการให้สัตยาบันครบทั้ง 10 ประเทศแล้ว ข้อตกลงนี้จะช่วยยกระดับมาตรฐานและคุณสมบัติของวิชาชีพด้านท่องเที่ยวของไทยให้เป็นสากลมากขึ้น ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถนะที่สูงสุดตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ร่วมกันเพื่อให้แรงงานไทยทั้งสาขาที่พักและสาขาเดินทางมีศักยภาพสูงขึ้นเนื่องจากมีการแข่งขันจากประเทศอาเซียน (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน 32 ตำแหน่งงาน, 2555)

การจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการของหน่วยงานต่างๆ

จากรายงานการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554) ได้สรุปไว้ว่ารูปแบบของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการของไทย มีรูปแบบที่เด่นชัดด้วยกัน 4 รูปแบบ ได้แก่ ทวิภาคี สหกิจศึกษา การฝึกงาน และการฝึกหัด

ระบบทวิภาคี (Dual Vocational Training or Dual System) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (สอศ.) (2550, 1) สำหรับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)เป็นการที่สถานประกอบการและสถาบันการศึกษา ร่วมกันสอนและฝึกโดยผู้เรียนเป็นทั้งผู้ศึกษาของสถาบันการศึกษาและเป็นพนักงานของสถานประกอบการด้วยในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้เรียนจะต้องศึกษาวิชาสามัญ วิชาชีพพื้นฐานที่สถานศึกษา 1-2 วันต่อสัปดาห์และ ฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ 3-4 วันต่อสัปดาห์ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554) ทั้งนี้เป็นไปตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ

สหกิจศึกษา (Co-operative Education) โดยสมาคมสหกิจศึกษาแห่งประเทศไทย ภายใต้กำกับของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำหรับหลักสูตรปริญญาตรี เน้นการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการอย่างมีระเบียบแบบแผน มีการจัดการเรียนการสอนในสถานประกอบการ

(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554) ได้รับประสบการณ์การทำงานจากการปฏิบัติเปรียบเสมือนพนักงานที่ต้องลงมือตามที่ได้ศึกษามา มีการประเมินและนำเสนอผลงานจากประสบการณ์ที่ได้รับ

การฝึกงาน (Apprentice) ที่กำหนดเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษาทั้งระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา

การฝึกหัด (Internship) คือการเตรียมความพร้อมในการผลิตบัณฑิต เป็นกลไกที่ช่วยให้ผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาได้รับการฝึกฝนอย่างเป็นระบบโดยการดูแลจากผู้ที่ปฏิบัติงานจนสามารถทำงานได้จริง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ และศึกษาเฉพาะกรณีแผนกดำเนินการท่องเที่ยว โดยมีขั้นตอนและกระบวนการ ดังนี้

1.การศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาข้อมูลด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานปฏิบัติงานของสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันของไทย ซึ่งมีรูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ การศึกษาแบบทวิภาคี โดยสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) สหกิจศึกษาสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา การฝึกงานที่จัดโดยสถาบันการศึกษาต่างๆ และการฝึกหัดที่ได้รับการดูแลจากผู้ที่ปฏิบัติงานจนสามารถทำงานได้จริง พร้อมกับศึกษาระเบียบต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

2. นำแนวทางการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์สังเคราะห์และจัดทำเป็นคู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา (อาจารย์ผู้สอน) คู่มือสำหรับนักเรียน/นักศึกษา (ผู้เรียน) และคู่มือสำหรับสถานประกอบการ แผนกดำเนินการนำเที่ยว เพื่อใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยมีรูปแบบที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ และมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals : ACCSTP) โดยผู้วิจัยได้ออกแบบและพัฒนาคู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา (อาจารย์ผู้สอน) คู่มือสำหรับนักเรียน/นักศึกษา (ผู้เรียน) และคู่มือสำหรับสถานประกอบการ แผนกดำเนินการนำเที่ยว ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นตัวแทนของสถานประกอบการในสายงานของแผนกดำเนินการนำเที่ยว ซึ่งมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในงานของแผนกดำเนินการนำเที่ยวเป็นอย่างดี และผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนทางด้านแผนกดำเนินการนำเที่ยว เพื่อให้คำแนะนำในการดำเนินการออกแบบพัฒนาคู่มือและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือ ให้ตรงกับความต้องการของทุกภาคส่วน ทั้งนี้คู่มือที่จัดทำขึ้นแบ่งออกเป็น คู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา (อาจารย์ผู้สอน) คู่มือสำหรับนักเรียน/นักศึกษา (ผู้เรียน) และคู่มือสำหรับสถานประกอบการ (ผู้ประกอบการ) แผนกดำเนินการนำเที่ยว เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

3. คณะผู้วิจัยประสานงานไปยังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการทางด้านการท่องเที่ยว และเป็นสถาบันการศึกษาที่เข้าร่วมโครงการวิจัย โดยได้จัดทำเป็นบันทึกข้อตกลง

ร่วมกันกับมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตซึ่งเป็นต้นสังกัดของหัวหน้าโครงการวิจัยกับผู้บริหารสถาบันการศึกษาดังกล่าว เพื่อดำเนินการโครงการวิจัยและการนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน

4. คณะผู้วิจัยประสานงานไปยังสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 และมีการดำเนินงานแผนกดำเนินการนำเที่ยว ซึ่งสถานประกอบการต้องมีความพร้อมและยินดีให้ความร่วมมือศึกษาตามรูปแบบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และสามารถจัดกระบวนการเรียนตามคู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อทดลองใช้ รวมถึงให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการใช้คู่มือดังกล่าวเพื่อให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทั้งในด้านเนื้อหาและการประเมินผลการศึกษาในคู่มือ

5. คัดเลือกนักศึกษา (ผู้เรียน) ที่จะเข้าร่วมโครงการในการทดลองใช้คู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการจากนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 24 คน ซึ่งเป็นจำนวนนักศึกษาที่ได้ลงทะเบียนเรียนและปฏิบัติงานในแผนกดำเนินการนำเที่ยว

6. ติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยติดตามและประเมินผู้เรียนทั้งก่อนและหลังการเข้ารับการปฏิบัติโดยใช้คู่มือสำหรับนักเรียน/นักศึกษา (ผู้เรียน) แผนกดำเนินการนำเที่ยว ตลอดระยะเวลาที่ส่งผู้เรียนไปเรียนยังสถานประกอบการ โดยมีการประเมินจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นระยะ ๆ

7. นำผลการประเมินและติดตามมาวิเคราะห์และสังเคราะห์การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และคู่มือที่จัดทำขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้สถาบันการศึกษา (อาจารย์ผู้สอน) นักศึกษา (ผู้เรียน) และสถานประกอบการสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกดำเนินการนำเที่ยว มีดังนี้

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และมีการเจริญเติบโตสูงสุดในภาคบริการทั้งหมด ที่เป็นแหล่งจ้างแรงงานขนาดใหญ่ โดยมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับรายได้ ซึ่งก่อให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และทำให้เกิดการจ้างงานและรายได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และในพุทธศักราช 2558 มีการเกิดการบังคับใช้อย่างเป็นทางการ สำหรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยประเทศในกลุ่มอาเซียน มีการรวมตัวกันเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว และมีการไหลเวียนเคลื่อนย้ายไปมาอย่างเสรีของปัจจัยการค้าภายในกลุ่มประเทศอาเซียน ได้แก่ สินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ จึงส่งผลให้สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต้องมีการเตรียมความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจ เพื่อสอดคล้องกับการแข่งขันทางการค้าในบริบทของเศรษฐกิจใหม่ ในยุคเศรษฐกิจแห่งนวัตกรรมและสังคมแห่งการสร้างสรรค์ และการวางแผนหลักสูตรการท่องเที่ยว จะต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้นหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลป

ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว และได้ปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับสังคมและวัฒนธรรมไทย ให้สอดคล้องกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จากกระแสโลกาภิวัตน์และการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนารายวิชาสาหรับผู้เรียน จะต้องให้ความสำคัญกับการเรียน ทักษะความสามารถของผู้เรียน และกลวิธีทางการบริหารเฉพาะด้านที่มีความเหมาะสม โดยเป็นไปตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้วยการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นในระดับประเทศและระดับสากล โดยการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะทางปัญญา และความชำนาญอย่างมืออาชีพ บนพื้นฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ต้องการเป็นผู้นำในการจัดการศึกษาระดับสากล นอกจากนี้ผลกระทบจากสถานการณ์ภายนอกทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และการเปิดเสรีอาเซียน ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของมหาวิทยาลัย ที่มุ่งสู่การเป็นผู้นำทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ และมีความสามารถพร้อมที่จะแข่งขันในโลกอาชีพ การพัฒนาการสื่อสาร และการวิจัย ด้วยการสร้างองค์ความรู้และทักษะทางวิชาชีพให้เกิดขึ้น โดยการเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ การถ่ายทอดความรู้และทักษะทางวิชาชีพให้เกิดขึ้น ด้วยการสร้างความรู้และมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ชุมชน และสังคม รวมถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การรักษาสิ่งแวดล้อม และการใช้ชีวิตอย่างพอเพียง

ปรัชญาของหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คือ มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีทักษะความรู้ จิตวิทยา จริยธรรม และจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ ด้านมัคคุเทศก์ ธุรกิจนำเที่ยว และบริการเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพสู่การแข่งขัน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่

1. เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีทักษะและความรู้ทางวิชาชีพ ด้านมัคคุเทศก์ การจัดนำเที่ยว การประสานงานการท่องเที่ยว และธุรกิจบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ทางวิชาการและทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ทางการท่องเที่ยว มีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ และสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความสามารถในการทำงานกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาตนเองให้มีความทันสมัยและตรงตามมาตรฐานสากล
4. เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีจริยธรรม ความรับผิดชอบ ทัศนคติ บุคลิกภาพ และจิตบริการที่ดีต่องานมัคคุเทศก์ ธุรกิจนำเที่ยว และการบริการ
5. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีประสิทธิภาพทางการสื่อสาร โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและภาษาต่างประเทศ และสามารถใช้หลักพื้นฐานทางคณิตศาสตร์ในการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทำงาน

2. พัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) มีดังนี้

กระบวนการร่างคู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการตามกรอบข้อตกลงยอมรับร่วมด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (MRA on Tourism Professionals) การร่างคู่มือของแผนกดำเนินการนำเที่ยวสำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการได้กำหนดเนื้อหาตามตำแหน่งงานที่ปรากฏในกรอบข้อตกลงยอมรับร่วมด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (MRA on Tourism Professionals) ของแผนกดำเนินการนำเที่ยวที่สอดคล้องตามสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไปและสมรรถนะตามหน้าที่ รวมถึงรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกดำเนินการนำเที่ยวที่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การพัฒนาคู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และสถานประกอบการ ของแผนกดำเนินการนำเที่ยว ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาพิจารณาด้านเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ความถูกต้องของเนื้อหาพร้อมให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคู่มือ จากการที่ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแล้วพบว่าผู้ทรงคุณวุฒิจะให้ความสำคัญต่อความถูกต้องทางวิชาการทั้งในเรื่องเนื้อหาที่ควรชัดเจนโดยมีกรอบข้อตกลงยอมรับร่วมด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (MRA on Tourism Professionals) เป็นเป้าหมายสูงสุดในการพัฒนาเพื่อให้เทียบเท่ามาตรฐานระดับภูมิภาค ซึ่งสอดคล้องกับบริบททางสังคมที่จะมีการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปีพ.ศ. 2558 ซึ่งเนื้อหาดังกล่าวควรมีการจัดลำดับความคิด แสดงความเชื่อมโยงของแต่ละหัวข้อ แต่ละบทให้ชัดเจนบนพื้นฐานการใช้ภาษาที่วิชาการ การอ้างอิงข้อมูลตามหลักวิชาการ นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญต่อคำผิด การเลือกใช้คำทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ถูกต้องตามบริบทแผนกดำเนินการนำเที่ยว เพื่อเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและบุคคลที่สนใจในการค้นคว้าและศึกษาต่อไป

หลังจากได้รวบรวมข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์จากผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมปรับแก้ตามข้อเสนอแนะดังกล่าว ขั้นต่อไปคือ การนำไปปรับใช้โดยผู้มีส่วนได้เสีย คือ สถานประกอบการและผู้เรียน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการมากที่สุด

จากการนำคู่มือสำหรับสถานประกอบการแผนกดำเนินการนำเที่ยว ไปปรับใช้พบว่า สถานประกอบการให้ความสำคัญต่อความครอบคลุมครบถ้วนของเนื้อหาที่สำคัญและเกี่ยวข้องในบริบทแผนกดำเนินการนำเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาหารสำหรับลูกค้า ขั้นตอนการทำวีซ่า (visa) ไปจนถึงการเป็นมัคคุเทศก์ที่ดี ซึ่งสะท้อนความคาดหวังของผู้ประกอบการที่มีต่อคู่มือสำหรับสถานประกอบการแผนกดำเนินการนำเที่ยวอย่างสูง สถานประกอบการยังตระหนักถึงแนวโน้มในการนำไปปฏิบัติจริง แสดงให้เห็นผ่านความต้องการในปรับปรุงความทันสมัยของข้อมูลและการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมลงในคู่มือฯ เพื่อส่งเสริมความน่าสนใจของเนื้อหาและยกระดับจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความเห็นสถานประกอบการในการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือฯ ยังสอดคล้องกับ

ความเห็นผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาในเรื่องการใช้คำศัพท์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ถูกต้องและเหมาะสม การตรวจสอบคำผิดและตัวอย่างที่มีความหลากหลาย แต่สถานประกอบการประสงค์ที่จะใช้ภาษาหรือคำพูดที่เข้าใจง่ายมากกว่าการใช้ภาษาเชิงวิชาการเนื่องจากผู้ใช้คู่มือฯ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการหรือหัวหน้างาน ที่ไม่ได้อยู่ในสายวิชาการ จึงยากที่จะเข้าใจภาษาดังกล่าว

จากการนำคู่มือสำหรับนักเรียน/นักศึกษาแผนกดำเนินการนำเที่ยวไปปรับใช้พบว่า ผู้เรียนเน้นความสำคัญในการพัฒนาคู่มือฯ ให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากผู้เรียนประสงค์จะให้คู่มือฯ มีตัวอย่าง ภาพประกอบ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เคยมีประสบมาก่อน รวมถึงการถ่ายทอดเทคนิค ประสบการณ์จริงที่เกิดขึ้นในบริบทแผนกดำเนินการนำเที่ยว ในมิติต่าง ๆ อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการนำเที่ยว ปฏิบัติการนำเที่ยว การขายและการตลาด บัตรโดยสารและบัญชี เพื่อการเตรียมตัวและเป็นแนวทางในแก้ไขปัญหา นอกจากนี้คู่มือฯ ควรอธิบายคำศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ให้ชัดเจนเพื่อการนำไปใช้การปฏิบัติงาน

3. นำชุดการเรียนการสอนที่พัฒนาและออกแบบมาทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning)

เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมของแผนกดำเนินการนำเที่ยวกับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการ มีดังนี้

ผลการประเมินชุดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการของแผนกดำเนินการนำเที่ยว (Tour Operation) ซึ่งเป็นการประเมินสมรรถนะและความสามารถของผู้เรียนตามกรอบข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) ซึ่งแสดงเป็นผลการดำเนินการประเมินผู้เรียนทั้งก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติโดยใช้คู่มือที่คณะนักวิจัยได้ร่วมกันพัฒนาขึ้น มีผลการประเมินดังนี้

- ผลการประเมินผู้เรียนก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติโดยใช้คู่มือประกอบ โดยผู้เรียนที่ได้รับการทดลองใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยว (Tour Operation) มีจำนวนผู้เรียนที่เข้าร่วมทดสอบการใช้คู่มือทั้งสิ้นจำนวน 24 คน ประกอบด้วยปฏิบัติงานส่วนหน้าคือ ผู้เรียนที่ได้ฝึกปฏิบัติงานโดยได้มีการพบปะกับลูกค้า ได้แก่ ฝึกปฏิบัติงานฝ่ายขาย จำนวน 8 คน และปฏิบัติงานส่วนหลังคือ ผู้เรียนที่ได้ฝึกปฏิบัติงานโดยไม่ได้มีการพบปะลูกค้า ได้แก่ ฝึกปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการนำเที่ยว จำนวน 16 คน การจำแนกระดับการประเมินของผู้เรียนที่เข้าร่วมทดลองการใช้คู่มือระหว่างการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการมีการให้ระดับการประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง 1.00 – 1.99 คือ ไม่มีความรู้/ทักษะ/ คุณลักษณะ

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง 2.00 – 2.99 คือ มีความรู้/ทักษะ/ คุณลักษณะ แต่ไม่เพียงพอ

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง 3.00 – 3.99 คือ มีความรู้/ทักษะ/ คุณลักษณะ ใกล้เคียงกับมาตรฐาน/เกณฑ์

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ระหว่าง 4.00 – 4.99 คือ มีความรู้/ทักษะ/ คุณลักษณะ เป็นไปตามมาตรฐาน

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 5.00 คือ มีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ โดดเด่น

ผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนก

ดำเนินการนำเที่ยวปรากฏผลตามการประเมินผู้เรียน ก่อนการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผลการประเมินรวมของแผนกดำเนินการนำเที่ยว (Tour Operation) ได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 2.94 อยู่ในระดับมีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ แต่ไม่เพียงพอ เมื่อมีการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยวเป็นที่เรียบร้อยแล้วได้มีการประเมินผู้เรียน หลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ โดยการประเมินของผู้เรียนใช้เกณฑ์การประเมินเช่นเดียวกับการประเมินก่อนการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยวปรากฏผลตามการประเมินผู้เรียน หลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผลการประเมินรวมของแผนกดำเนินการนำเที่ยว (Tour Operation) ได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.83 อยู่ในระดับมีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ ใกล้เคียงกับมาตรฐาน/เกณฑ์

- ผลการประเมินผู้เรียนก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติโดยใช้คู่มือประกอบ โดยผู้เรียนที่ได้รับการทดลองใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยว มีจำนวนผู้เรียนที่เข้าร่วมทดสอบการใช้คู่มือที่ปฏิบัติงานส่วนหน้าคือ ผู้เรียนที่ได้ฝึกปฏิบัติงานโดยได้มีการพบปะกับลูกค้า ได้แก่ ฝึกปฏิบัติงานฝ่ายขาย จำนวน 8 คน

ผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยวปรากฏผลตามการประเมินผู้เรียน ก่อนการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผลการประเมินรวมของแผนกดำเนินการนำเที่ยวได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 2.96 อยู่ในระดับมีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ แต่ไม่เพียงพอ เมื่อมีการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยวเป็นที่เรียบร้อยแล้วได้มีการประเมินผู้เรียน หลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ โดยการประเมินของผู้เรียนใช้เกณฑ์การประเมินเช่นเดียวกับการประเมินก่อนการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยวปรากฏผลตามการประเมินผู้เรียน หลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผลการประเมินรวมของแผนกดำเนินการนำเที่ยวได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 3.92 อยู่ในระดับมีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ ใกล้เคียงกับมาตรฐาน/เกณฑ์

- ผลการประเมินผู้เรียนก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติโดยใช้คู่มือประกอบ โดยผู้เรียนที่ได้รับการทดสอบใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยว มีจำนวนผู้เรียนที่เข้าร่วมทดสอบการใช้คู่มือ ที่ปฏิบัติงานส่วนหลังคือ ผู้เรียนที่ได้ฝึกปฏิบัติงานโดยไม่ได้มีการพบปะลูกค้า ได้แก่ ฝึกปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการนำเที่ยว จำนวน 16 คน

ผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยวปรากฏผลตามการประเมินผู้เรียน ก่อนการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผลการประเมินรวมของแผนกดำเนินการนำเที่ยวได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) 2.93 อยู่ในระดับมีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ แต่ไม่เพียงพอ เมื่อมีการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยวเป็นที่เรียบร้อยแล้วได้มีการประเมินผู้เรียน หลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ โดยการประเมินของผู้เรียนใช้เกณฑ์การประเมินเช่นเดียวกับการประเมินก่อนการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผลการจัดการเรียน

การสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยใช้คู่มือแผนกดำเนินการนำเที่ยวปรากฏผลตามการประเมินผู้เรียน หลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ ผลการประเมินรวมของแผนกดำเนินการนำเที่ยวได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.78 อยู่ในระดับมีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ ใกล้เคียงกับมาตรฐาน/เกณฑ์

สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการศึกษารูปแบบการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา แผนกดำเนินการนำเที่ยว คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

สภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกดำเนินการนำเที่ยว ในปัจจุบันการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษาจะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งการที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) สถาบันการศึกษาควรส่งเสริมโดยสร้างและพัฒนาบัณฑิตที่มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานหลังจากสำเร็จการศึกษา บัณฑิตควรมีทักษะในการทำงาน มีความพร้อมในความคิดริเริ่ม ความสามารถในการวางแผนงาน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บัณฑิตที่มีความพร้อมมากที่สุดจะเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการหรือตลาดแรงงาน ดังนั้นการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา (Co-operative Education) เป็นแนวทางหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาจำนวนมากได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่นักศึกษาก่อนที่จะจบการศึกษา การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (Work Integrated Learning: WIL) เป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดการศึกษาที่อาศัยความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับสถานประกอบการ โดยให้นักศึกษาเรียนรู้การปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ โดยมีการติดตามนักศึกษาโดยอาจารย์นิเทศร่วมกับพี่เลี้ยงของสถานประกอบการ การจัดการเรียนการสอนในรูปแบบWIL ต้องมีความร่วมมือจากสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการในการบริหารจัดการ ซึ่งบรรจุไว้ในหลักสูตรระดับปริญญาตรีของสาขาวิชาได้

ทั้งนี้คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สถาบันการศึกษาควรมีการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานในกลุ่มสาขาวิชาชีพทางด้านการท่องเที่ยวที่เหมาะสม และการพัฒนาหลักสูตรให้มีรูปแบบเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (WIL) จะต้องมีความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ โดยในสถาบันการศึกษานำหลักสูตรดังกล่าวมาดำเนินการให้เป็นรูปธรรมซึ่งต้องมีการผลักดันทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะ ภาควิชา และผู้รับผิดชอบหลักสูตรต่างๆ โดยควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างความเข้าใจในการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานให้ผู้บริหารระดับสถาบัน คณะ หลักสูตร สาขาวิชา คณาจารย์ และสถานประกอบการต้องมีความร่วมมือในการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน

2. สถาบันการศึกษาควรมีความร่วมมือกับสถานประกอบการนอกเหนือจากการร่วมนิเทศ

นักศึกษาที่ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์แล้ว ควรมีการพัฒนาด้านงานวิจัยร่วมกันเพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการผลิตแก่สถานประกอบการได้

3. สถาบันการศึกษาควรกำหนดจุดเน้นในการผลิตบัณฑิต เพื่อสร้างความเป็นเลิศและความเชี่ยวชาญ โดยเปิดหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในสาขาที่เป็นความถนัดของสถาบันการศึกษา โดยต้องนำจุดแข็งมาผลักดันให้ตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ แต่ถ้าจุดใดที่มีความเข้มแข็งอยู่แล้ว ก็ควรพัฒนาให้จุดแข็งนั้นมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่ได้ให้การสนับสนุนทุนวิจัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

References

Canadian Association for Cooperative Education,(2014). **Cooperative Education Definition**. Available From: http//www.carce.ca/coop-defined.html.(21/11/2014)

Cooperative Education and Professional Development Center. [online]. **History**. Available from: http://coop.sut.ac.th/index.php?sec=history. (November 21, 2014).

Groenwald, T. (2004). **Towards a definition for cooperative education. In R.K. Coll & Eames (eds). International Handbook for Cooperative Education: an International Perpective of the Theory, Research and Practice of Work-Intergrated Learning**. Boston: World Association for Cooparative Education”pp 17-25.

Institute for Tourism Personnel Training. (2554). **Mutual Standard Competency of Profession for ASEAN Tourism**. Bangkok : Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports.

Ministry of Labour. (2555). [Online]. **Preparation for Labour Flow to ASEAN.** Available from: http://www.mol.go.th/anonymouse/content/Asean2012. (November 24, 2557).

----------. (2055). **ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals in 32 Positions.** Bangkok : The Printing Office Agency, The War Veterans Organization of Thailand Under Royal Patronage of His Majesty the King.

----------. (2055). [Online]. **Preparation for Labour Flow to ASEAN.** Available from: http://www.mol.go.th/anonymouse/content/Asean2012. (November 24, 2557).

Office of the Education Council. (2552). **Development of Teaching and Leaning Guideline for Work- integrated Learning in Higher education in Thailand**. Available from: http://backoffice.onec.go.th/uploads/book/1025-file.pdf. (December 15, 2013).

Office of the Higher Education Commission. (2552). **Standard and Quality Assurance in Education : Cooperative Education Operation**. Nakhonratchasima : Thai Association for Cooperative Education.

Office of the Higher Education Commission and Thai Association for Cooperative Education. (2552). **Course Syllabus of Cooperative Education Training.** Bangkok : Thai Association for Cooperative Education.

Office of the Higher Education (2014). [online]. **National Awards of Cooperative Education**. Available from: http://www.mua.go.th/users/bphe/cooperative/data/Nation2557.pdf. (November 24, 2014)

Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (2554). **Research Report: Development of Teaching and Learning Management Model for Work-integrated Learning in Higher education in Thailand.** Bangkok : Prikwangraphic Co.,Ltd.