

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน ที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานในภาคอุตสาหกรรมการบิน

Desirable Characteristics of Airline Business Management Students Corresponds to the Needs of Agencies in the Aviation Industry

สุชาร์ตน์ ศศิพัฒน์พงษ์¹, บรรพต ชมงาม², กานต์ ตรีนะกุล³
พันทเพ ทองเพ็ญภูมลัย⁴, และ สุนันชา ศรีสง่า⁵

Sucharat Sasipattanawong¹, Banphot Chomngarm², Karn Tritanakul³

Phunthep Thorpengphumalai⁴, and Subuncha Srisanga⁵

คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

School of Humanities and Tourism Management, Bangkok University, Thailand

¹Corresponding Author. E-mail: sucharat.s@bu.ac.th

Received August 11, 2023; **Revised** December 6, 2023; **Accepted** January 10, 2024

Abstract

The purposes of this study were to 1) study the desirable characteristics of airline business management interns and 2) suggest guidelines for the preparation of interns before entering the actual internship. The population of this study was 139 students in airline business management at a private university. In this study, the researcher collected data from the whole population by using the intern student evaluation form and the random sampling technique. The statistics were then analyzed with descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation. Content analysis was also used to answer the objectives of the study. The results showed that most of the students were female and were fourth-year students with desirable characteristics who received the highest average scores in all aspects. The desirable characteristics consisted of eight aspects: attitude, responsibility, punctuality, application of knowledge, job success, problem-solving, communication, and interpersonal skills. It was also found that the additional comments and suggestions from the overall Operation Supervisor indicated that students are qualified according to desirable characteristics, and the improvement, which is a small part, is in the English communication skills, information technology skills such as using computers and basic programs

(Microsoft Office), and assertiveness. This study suggested the preparation of intern students before entering the actual internship as a whole, namely, taking lessons from the internship results to improve and develop the teaching and learning management of the curriculum, especially in the academic subjects, to prepare for practical experience that will be useful to future students.

Keywords: Desirable characteristics; Airline business management; Needs of agencies; Internship

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน และเสนอแนะแนวทางการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาฝึกงานก่อนเข้าสู่การฝึกปฏิบัติงานจริง โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบินของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 139 คน ใช้วิธีการสุ่ม (Random sampling technique) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามคุณลักษณะอันพึงประสงค์นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 โดยมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ทุกด้าน เรียงลำดับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านทัศนคติ ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา การประยุกต์ใช้องค์ความรู้ ความสำเร็จของงาน ทักษะการแก้ปัญหา การสื่อสารและด้านมนุษยสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ควรปรับปรุงด้านการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์และโปรแกรมพื้นฐาน โดยเฉพาะโปรแกรมสำนักงาน และความกล้าแสดงออก การวิจัยครั้งนี้ได้ถอดบทเรียนจากผลการฝึกปฏิบัติงานมาปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรายวิชาการเตรียมฝึกประสบการณ์ อันจะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาในอนาคต

คำสำคัญ: คุณลักษณะอันพึงประสงค์; การจัดการธุรกิจสายการบิน; ความต้องการของหน่วยงาน; การฝึกงาน

บทนำ

สถาบันอุดมศึกษาเป็นหนึ่งในองค์กรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตจะหล่อหลอมให้บัณฑิตมีความพร้อมในการเข้าสู่การทำงานในชีวิตจริง โดยใช้องค์ความรู้ที่เรียนมาและความสามารถที่ได้ฝึกฝนทั้งจากในห้องเรียนและสถานที่จริง จากนโยบายการพัฒนาการศึกษาของรัฐบาลและการกำหนดบทบาทของมหาวิทยาลัยไทยตอนนโยบาย Thailand 4.0 ซึ่งมีที่มาจากการที่โลกยุคปัจจุบันหรือโลกในศตวรรษที่ 21 มีความเปลี่ยนแปลงจากศตวรรษที่ 20 เป็นอย่างมาก ทำให้บริบทของการศึกษาในประเทศไทยจะต้องเตรียมการและเตรียมกำลังคนให้มีความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของโลกด้วยการสร้างคนไทยในศตวรรษที่ 21 ไปสู่การเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ มีอุดมการณ์ มีหลักคิดสร้างสรรค์ และมีจิตสาธารณะ ดังนั้น ภารกิจที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

คือ การผลักดันและสร้างบัณฑิตให้มีความรู้ มีทักษะในการทำงาน สามารถเข้าสังคมและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ (Agsornpim et al., 2019)

ในการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นการมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์จริง โดยการเรียนรู้ดังกล่าวจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ และหนึ่งในปัจจัยดังกล่าว คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงด้วยการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของการศึกษาที่เน้นให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่ได้รับจากการเรียนในห้องเรียนมาใช้ในการฝึกปฏิบัติงานจริง ผลทางอ้อมที่ตามมาที่ผู้เรียนจะได้รับ คือ การเรียนรู้วิธีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับองค์กรและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ การพัฒนาบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รวมทั้งการสร้าง ความเชื่อมั่นและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้เรียนเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของตลาดแรงงาน (Budseeta, 2017; Oonngang, 2018)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาหลักสูตรที่สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ที่ตรงต่อความต้องการของสถานประกอบการ โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่นักศึกษาในภาคอุตสาหกรรม การบินควรมี เป็นแนวทางหนึ่งในการประเมินศักยภาพนักศึกษาและสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร ผลที่ได้จากการศึกษาจะสะท้อนให้เห็นทั้งจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนในการคงไว้ซึ่งคุณลักษณะที่เหมาะสมและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการปรับปรุงข้อบกพร่องเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกแห่งการทำงานในชีวิตจริง และสถาบันการศึกษาได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ประกอบการ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสการได้งานของบัณฑิตในหลักสูตร (Benjarattananon, 2017) จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้จัดทำวิจัยเรื่องคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน ที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานในภาคอุตสาหกรรมการบิน เพื่อศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่หน่วยงานในภาคอุตสาหกรรมการบิน มีต่อนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน เพื่อจะนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้ มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของตลาดแรงงานในรุ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาฝึกงานก่อนเข้าสู่การฝึกปฏิบัติงานจริง

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ศึกษาครอบคลุมตัวแปรด้านมาตรฐานการเรียนรู้ของหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน ปัจจัยคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ศึกษาข้อมูลคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 139 คน (ปีการศึกษา 2565) ที่เข้าเกณฑ์หลักสูตรกำหนดให้สามารถฝึกปฏิบัติงานได้ในปีการศึกษา 2565

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากบริษัทด้านการขนส่งทางอากาศ และบริษัทและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่าอากาศยาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง ในประเทศไทย ที่ประชากรเข้าไปฝึกปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ระหว่างเดือน มีนาคม 2565 – มีนาคม 2566

ทบทวนวรรณกรรม

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม ได้กำหนดกรอบนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2566 – 2570 (กรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ อววน.) (Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2022) โดยมุ่งเน้นการพัฒนากำลังคนที่มีผลิตโดยระบบอุดมศึกษา ให้มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่จำเป็น ควบคู่กับการมีสมรรถนะสูงด้านวิชาชีพและวิชาการ โดยมีเป้าหมายผลิตกำลังคนในระบบอุดมศึกษาทุกคนให้มีคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่จำเป็นควบคู่กับการมีสมรรถนะสูงด้านวิชาชีพและวิชาการ ภายใน 5 ปี

จากกรอบนโยบายดังกล่าว เมื่อนำมาเทียบกับมาตรฐานการเรียนรู้ของประสบการณ์ภาคสนามของหลักสูตรในสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน (School of Humanity and Tourism Management, 2020) พบว่า มีความสอดคล้องกับนโยบายโดยมาตรฐานผลการเรียนรู้ของหลักสูตรเป็นการมุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่เรียนมาเพื่อเพิ่มความชำนาญในวิชาชีพ รวมถึงการปฏิบัติงานที่ต้องปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ และการดำเนินงานต่าง ๆ นั้นสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เหมาะสมกับระดับการทำงาน

ในการเรียนรู้จากประสบการณ์ภาคสนามของหลักสูตรในสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ของหลักสูตร จะต้องฝึกปฏิบัติงานในช่วงภาคฤดูร้อนของแผนการเรียน ชั้นปีที่ 3 เป็นเวลาต่อเนื่องกันไม่น้อยกว่า 11 สัปดาห์ หลังจากนั้นนักศึกษาจะถูกประเมินผลการฝึกปฏิบัติงาน โดยผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติของหน่วยงาน สถานประกอบการหรือบริษัทที่ฝึกปฏิบัติ โดยในการประเมินผลการฝึกปฏิบัติงานนั้น เป็นการเก็บข้อมูลทัศนคติของผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติงานที่มีต่อนักศึกษา ซึ่งมีทัศนคติอยู่บนพื้นฐานของการวัดความพึงพอใจของสถานประกอบการนั้นในด้านการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา (Phathumsud, 1999) และองค์ประกอบด้านประสิทธิผลของบุคคล โดยประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

(Gibson et al., 1991) ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นนั้นจะเกิดขึ้นในลักษณะของคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสม ที่ตรงกับความต้องการและความต้องการของผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษานี้จึงได้นำแนวคิดกรอบนโยบายและยุทธศาสตร์ การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2566 – 2570 มาตรฐานการเรียนรู้ของประสบการณ์ ภาคนามของหลักสูตรในสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน ความพึงพอใจ และประสิทธิผลของบุคคล มาสร้าง กรอบแนวคิด โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ 1) เพศ 2) ชั้นปี และ 3) ตำแหน่งที่ฝึกปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ 1) ด้านทัศนคติ 2) ด้านความรับผิดชอบ 3) ด้านความตรงต่อเวลา 4) ด้านการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ 5) ด้านความสำเร็จของงาน 6) ด้านทักษะการแก้ปัญหา 7) ด้านการสื่อสาร และ 8) ด้านมนุษยสัมพันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีวิธีการ ดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 และ 4 หลักสูตรด้านการจัดการธุรกิจสายการบิน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 139 คน (ปีการศึกษา 2565) โดยใช้วิธีการสุ่ม (Random sampling technique) และการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาประชากรทั้งหมด

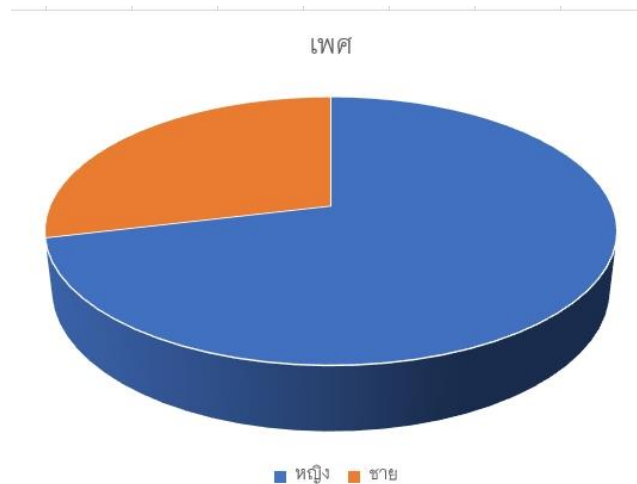
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเพื่อประเมินผลการฝึกปฏิบัติงาน โดยคำถามเป็นคำถาม ทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษา เป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน โดยมี เกณฑ์การวัดแบ่งเป็น 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด โดยหาคุณภาพเครื่องมือจากนักศึกษา ฝึกงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้มาจากแบบประเมินการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา โดยนักศึกษาจะทำการ ส่งแบบประเมินดังกล่าวให้ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติงานประเมินหลังจาก นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานครบตามจำนวนชั่วโมงการฝึกปฏิบัติงานที่กำหนด โดยผู้ประเมินจะทำการประเมินแล้ว ใส่ซองปิดผนึกกลับมายังผู้วิจัย ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม 2565 – มีนาคม 2566

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา ที่ฝึกปฏิบัติงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

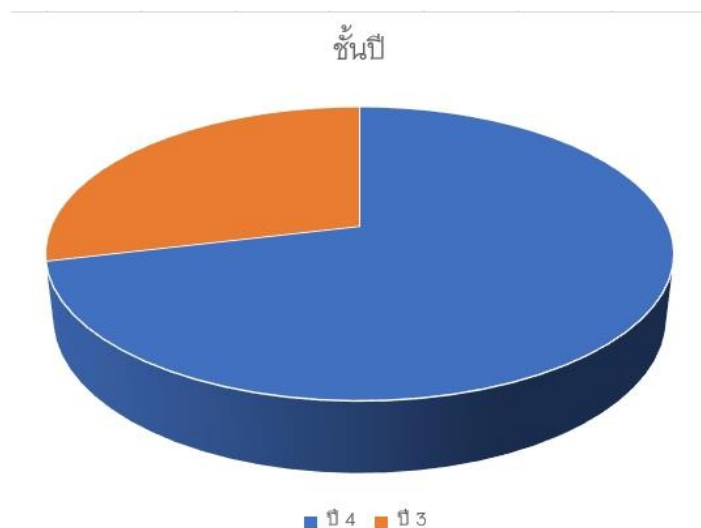
ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา พบว่า ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 ซึ่งประชากรส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 และตำแหน่งที่ฝึกปฏิบัติงานนั้นส่วนใหญ่ฝึกปฏิบัติงานในตำแหน่งการให้บริการผู้โดยสาร (ร้อยละ 14.4) ตรวจคนเข้าเมือง และคลังสินค้า (ร้อยละ 7.9) และงานธุรการ (ร้อยละ 7.2) ตามลำดับ ตามภาพที่ 1 – 3 ตามลำดับ



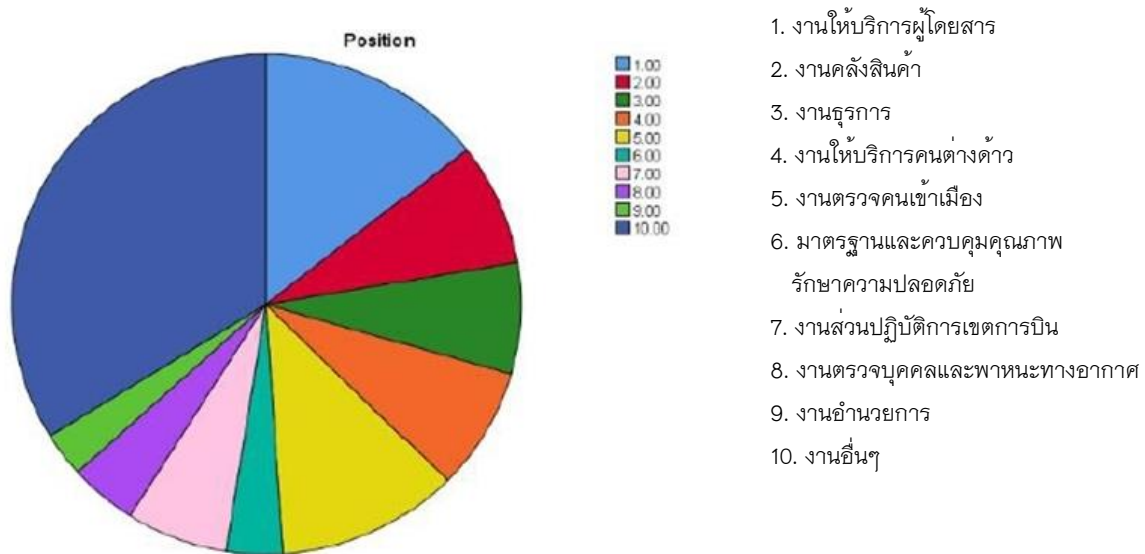
แผนภาพที่ 1 แสดงอัตราส่วนระหว่างเพศชายและเพศหญิง

Figure 1 Ratio between males and females



แผนภาพที่ 2 แสดง อัตราส่วนชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

Figure 2 Ratio of Year 3 and Year 4



แผนภาพที่ 3 แสดงอัตราส่วนของแผนกในการฝึกงาน

Figure 3 Ratio of departments to internships

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ในการฝึกปฏิบัติงานในหน่วยงาน องค์การ และสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจสายการบิน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ทุกด้านได้คะแนนมากที่สุด โดยสามลำดับแรก คือ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านทัศนคติที่ดีต่องานและอาชีพและการสื่อสารกับกลุ่มคนหลากหลายได้เหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม มีระดับคะแนนมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.65 คะแนน รองลงมา คือ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านความตรงต่อเวลา ความรู้ในภาคทฤษฎีเพียงพอต่อการฝึกงาน และการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานสากลหรือมาตรฐานของหน่วยงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.60 คะแนน และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านการมีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.59 คะแนน ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาในการฝึกปฏิบัติงาน

Table 1 Results of the assessment of desirable characteristics of students in the job training

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ (Desirable characteristics)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับคะแนน (Score Level)
1. นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานและอาชีพ (The student has positive attitudes toward work and career)	4.65	0.62	มากที่สุด (most satisfied)
2. นักศึกษามีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรได้เป็นอย่างดี (The student has self-discipline, responsibility and follow the rules and regulations of the organization as well)	4.59	0.70	มากที่สุด (most satisfied)
3. มีความตรงต่อเวลา (Punctuality)	4.60	0.72	มากที่สุด (most satisfied)
4. นักศึกษามีความรู้ในภาคทฤษฎีเพียงพอต่อการฝึกงาน (The students have sufficient theoretical knowledge for internship)	4.60	0.62	มากที่สุด (most satisfied)
5. นักศึกษาปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานสากลหรือมาตรฐาน ของหน่วยงาน (The student capable to work according to international standards or the standards of the organization)	4.60	0.63	มากที่สุด (most satisfied)
6. นักศึกษาแสดงออกถึงการมีทักษะในการแก้ปัญหาที่ใช้ เหตุผลเชิงวิเคราะห์ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ (The student capable to demonstrate problem-solving skills that use analytical reasoning to be understood by others)	4.53	0.67	มากที่สุด (most satisfied)
7. ใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่านและเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Use language in listening, speaking, reading and writing effectively)	4.60	0.63	มากที่สุด (most satisfied)
8. สามารถสื่อสารกับกลุ่มคนหลากหลายได้เหมาะสมตาม สถานการณ์และวัฒนธรรม (Able to communicate with various groups of people according to situations and cultures)	4.65	0.70	มากที่สุด (most satisfied)

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา ชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 คือ นักศึกษาควรพัฒนาทักษะการใช้ภาษาที่ 2 ในการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ซอฟต์แวร์สำนักงาน และความกล้าแสดงออก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน พบว่า นักศึกษามีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2566 – 2570 (Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation, 2022) ที่มีเป้าหมายว่า กำลังคนผลิตโดยระบบอุดมศึกษาทุกคน มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่จำเป็นควบคู่กับการมีสมรรถนะสูงด้านวิชาชีพและวิชาการ ซึ่งจากผลการศึกษาให้นักศึกษามีสามารถประยุกต์ใช้องค์ความรู้ที่เรียนมาใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน และฝึกปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต เป็นไปตามจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมไปถึงการดำเนินงานต่าง ๆ นั้นสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เหมาะสมกับระดับการทำงาน อีกทั้งผลการศึกษาด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ทั้ง 8 ด้าน มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุดนั้นแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิผลของบุคคลตามแนวคิดของ Gibson et al. (1982) กล่าวคือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งผลสำเร็จที่เกิดขึ้นนั้นจะเกิดขึ้นในลักษณะของคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมที่ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาฝึกงานก่อนเข้าสู่การฝึกปฏิบัติงานจริง พบว่า ลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา ชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 คือ นักศึกษาควรพัฒนาทักษะการใช้ภาษาที่ 2 ในการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ซอฟต์แวร์สำนักงาน และความกล้าแสดงออก ซึ่งสอดคล้องกับ Kaewsamut (2019). ที่กล่าวว่า นักศึกษาควรพัฒนาความรู้ มีทักษะการสื่อสารทางภาษาอังกฤษ และความรู้เบื้องต้นที่ใช้เกี่ยวกับงานทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ด้านทักษะทางปัญญา ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษา สามารถเรียนรู้ และเข้าใจการใช้ภาษาได้เร็ว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ข้อเสนอแนะ คือ สามารถทำงานเป็นทีม และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ ขาดความมั่นใจ

สรุปผล

จากการศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่หน่วยงานในภาคอุตสาหกรรมการบินมีต่อนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบิน พบว่า นักศึกษามีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านทัศนคติที่ดีต่องานและอาชีพและการสื่อสารกับกลุ่มคนหลากหลายได้เหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรมในระดับคะแนนสูงที่สุด โดยจุดเด่นของนักศึกษา คือ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในงานที่ฝึกปฏิบัติอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ในห้องเรียน และนำความรู้ที่ได้นั้นมาประยุกต์ใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน และในการฝึกปฏิบัติงานนั้นนักศึกษามีสามารถสื่อสาร ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี รวมไปถึงการสื่อสารในการให้บริการผู้รับบริการที่เป็นทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ นอกจากนี้ นักศึกษามีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ และทำงาน มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ อีกทั้งมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม ทักษะการใช้ภาษาที่ 2 ในการสื่อสารทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โปรแกรมสำนักงานสำเร็จรูป และความกล้าแสดงออกซึ่งอาจเกิดจากความไม่มั่นใจของนักศึกษา ทำให้ไม่กล้าสื่อสารและแสดงความคิดเห็น อีกทั้งยังด้อยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานและการรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างทันทีว่งที่ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่สำคัญของหลักสูตรและผู้สอนในรายวิชาเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ในการส่งเสริม พัฒนา เติบโตและเพิ่มประสบการณ์ให้นักศึกษากลุ่มนี้และรุ่นต่อ ๆ ไปเมื่อออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพจริง อีกทั้งนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากสถานประกอบการมาพัฒนาหลักสูตรในการบริหารงานประกันคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จากการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่หน่วยงานในภาคอุตสาหกรรมการบินมีต่อนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจสายการบินของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะต่อหลักสูตร

จากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านทัศนคติที่ดีต่องานและอาชีพและการสื่อสารกับกลุ่มคนหลากหลายได้เหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม คุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านความตรงต่อเวลา ความรู้ในภาคทฤษฎีเพียงพอต่อการฝึกงาน และการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานสากลหรือมาตรฐานของหน่วยงาน คุณลักษณะอันพึงประสงค์ด้านการมีวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กร ได้เป็นอย่างดีเป็นสิ่งที่นักศึกษาฝึกงานให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ดังนั้นหลักสูตรควรปรับปรุงแบบและกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่ตรงต่อความต้องการต่อผู้ใช้บัณฑิตมากที่สุด ทั้งนี้ รูปแบบของกิจกรรมและกระบวนการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่าง ๆ ของหลักสูตร ควรเน้นการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ในชั้นเรียนมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบควบคู่กับการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการฝึกปฏิบัติงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะต่องานประกันคุณภาพ

หลักสูตรควรดำเนินงานวิจัยในลักษณะนี้อย่างต่อเนื่องทุกปี ถอดบทเรียน และดูแนวโน้มผลการฝึกปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากสถานประกอบการมาพัฒนาหลักสูตรในการบริหารงานประกันคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

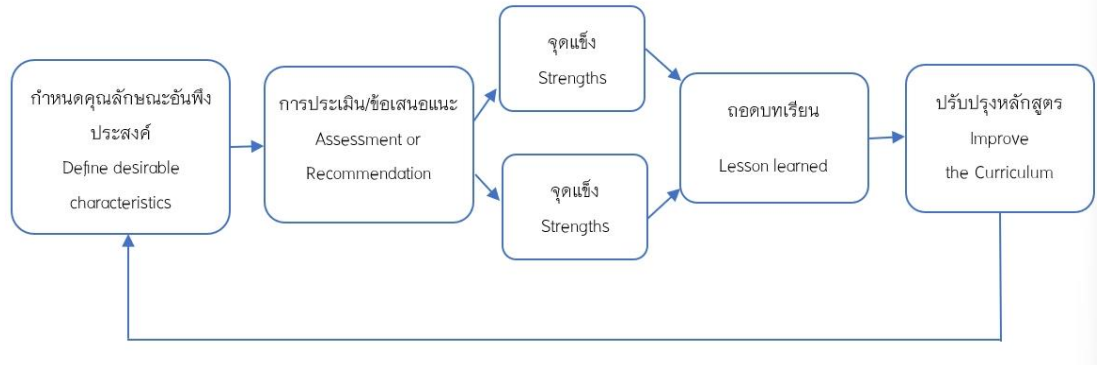
3.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการฝึกปฏิบัติงาน เช่น ผลการเรียน เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

3.2 ศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการฝึกปฏิบัติงานก่อนการนิเทศก์และหลังการนิเทศก์ นักศึกษาในช่วงการฝึกปฏิบัติงาน เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาเตรียมฝึกประสบการณ์

3.3 ประเมินและวิเคราะห์หลักสูตรเพื่อปรับปรุงเนื้อหาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

3.4 ศึกษาปัญหาในการฝึกงานของนักศึกษาอย่างลุ่มลึก เพื่อหาแนวทางการรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาการฝึกปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ความรู้ใหม่



แผนภาพที่ 4 ลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน

Figure 4 Desired characteristics of interns.

ในการกำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานนั้น ควรมีการปรับปรุงไปตามบริบท ความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ยุคโลกาภิวัตน์ที่กำลังดำเนินไปส่งผลต่อ พฤติกรรมของมนุษย์ในเรื่องความต้องการที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นความท้าทายที่ผู้ประกอบการจะต้อง จัดหาสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการสูงสุด เพื่อ ความอยู่รอดของธุรกิจในตลาดที่มีการแข่งขันสูง บทบาทของสถาบันอุดมศึกษา คือ ผลิตบัณฑิตที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถที่ตอบโจทย์ต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยในปัจจุบัน ไม่เพียงแต่คุณสมบัติดังที่กล่าวมานั้นมี ความสำคัญ การทำงานในองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนล้วนแล้วแต่เป็นสังคมรูปแบบ หนึ่ง ดังนั้นคุณลักษณะที่บัณฑิตพึงมีนอกเหนือจากความรู้ความสามารถ นั่นคือ ความสามารถในการปรับตัว การ สื่อสาร รวมถึงมนุษยสัมพันธ์ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในสังคมการทำงาน และทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ รายวิชาการเตรียมฝึกประสบการณ์และรายวิชาการฝึกประสบการณ์ที่มีบรรจุอยู่ในทุกหลักสูตรการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี มีความสำคัญในการเสริมสร้างความเข้าใจในองค์ความรู้ที่ได้รับจากห้องเรียนให้กับนักศึกษา ซึ่ง เปรียบเสมือนการซักซ้อมการทำงานก่อนเข้าสู่การทำงานในชีวิตจริง ซึ่งรายวิชาดังกล่าวเปรียบเสมือนประตูแห่ง โอกาสอีกรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้บัณฑิตนั้นจบการศึกษามาแล้วมีงานทำในบริษัทที่ตนเองต้องการได้ โดยสิ่งที่จะ สามารถพิสูจน์ได้ในระดับหนึ่งถึงศักยภาพของบัณฑิต นั่นคือ การประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่องค์กรที่เป็น องค์กรเป้าหมายของหลักสูตรต้องการ ผลการประเมินที่ได้ทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน ควรผ่านกระบวนการถอดบทเรียน เพื่อทบทวนหรือสรุปประสบการณ์การฝึกปฏิบัติงานที่ผ่านมาในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้เห็นถึงรายละเอียดของเหตุปัจจัย ทั้งภายในและภายนอกซึ่งทำให้เกิดผลอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันทั้งที่สำเร็จหรือล้มเหลว หรือการสืบค้นความรู้จากการ ปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการสกัดความรู้และประสบการณ์ที่ฝังลึกจากกลุ่มเป้าหมายที่ได้ร่วมการปฏิบัติงานพร้อมทั้งบันทึก รายละเอียดขั้นตอน การปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และความรู้ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานทั้งที่สำเร็จ หรือล้มเหลวเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและสามารถเผยแพร่ศึกษาเรียนรู้ได้ ข้อสรุปที่ได้จากการถอดบทเรียนจะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการ

สอนเพื่อสร้างบัณฑิตที่ต้องกับความต้องการของตลาด กระบวนการที่เกิดขึ้นทั้งหมดจะต้องทำซ้ำ ๆ ทุกปีเพื่อดูแนวโน้มผลการศึกษาว่าอยู่ในระดับที่ได้วางเป้าหมายไว้หรือไม่

References

- Agornpim, P., Sinraksa, D., & Vongkrachang, S. (2019). *Satisfaction of the Establishments for the English Major Prior Student Trainees, Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University*. In Husoc Conference 2019 2nd Faculty of Humanities and Social Sciences “Humanities and social sciences Social Creation Innovation”, 5–6 August 2019, 359–371.
- Benjarattananon, A. (2017). Satisfaction of the Establishments for the English Major Trainee Students, Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University. *Academic Services Journal, Prince of Songkla University*, 28(2), 184–194.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14456/asj-psu.2017.36>
- Budseeta, P. (2017). *Approaches to Learning Management in the 21st Century*. Faculty of Management Science, Kamphaeng Phet Pajabhat University.
<https://fms.kpru.ac.th/pr-all/pr-km/pr-km-2560/4908/>
- Gibson, J.H., John, M.I., & James H.D. (1982). *Organizations: Behavior structure and Processes*. (4th ed.). Buusiness Publications.
- Kaewsamut, K.N. (2019). *Desired Charistics of English Students Internship by Attitude of the Organizations*. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 10(2), 270–280. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/humanjubru/article/view/212013>
- School of Humanity and Tourism Management, Bangkok University. (2020). *Bachelor of Arts (Airline Business Management)*. Bangkok University.
- Ministry of Higher Education, Science, Research and Innovation. (2022). *Higher Education Plan to Produce and Develop the National Manpower 2021–2027, Revised 2023–2027*. <https://www.mhesi.go.th/index.php/news-and-announce-all/pr/announcement-news/8464-2564-2570-2566-2570.html>

- Oonnang, K. (2018). *The 21Th Century Teacher Roles in Active Learning Model*. Chiang Mai University, THAILAND. <http://www.cmruir.cmru.ac.th>
- Phathumsud, H. (1999). *Satisfaction with the Performance of Nurses Phitsanulok Provincial Community Hospital*[Master's thesis, Srinakharinwirot University].