

แนวทางการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรีภายใต้การจัดการเรียนการสอน
แบบ Work-based Education ให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ
ในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สภาวะการณ์ปกติใหม่

GUIDELINES FOR DEVELOPING UNDERGRADUATE STUDENTS THROUGH
WORK-BASED EDUCATION MANAGEMENT TO MEET THE NEEDS OF ENTERPRISES
IN THE SERVICE INDUSTRY UNDER THE NEW NORMAL CIRCUMSTANCES

เกวรินทร์ ฉันทนสุขศิลป์¹ และมลทิพย์ แสนคิ่ง²

Kelvarin Chantanasuksilpa¹ and Montip Sankanueng²

¹คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

²คณะนิเทศศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

¹Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management

²Faculty of Communication Arts, Panyapiwat Institute of Management

Received: November 4, 2022 / Revised: March 20, 2023 / Accepted: March 22, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงานก่อนและหลังสภาวะการณ์ปกติใหม่ เพื่อศึกษาคุณสมบัติของบุคลากรตามความต้องการของสถานประกอบการ และแนวทางในการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรีภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สภาวะการณ์ปกติใหม่ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์และคณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 210 คน และตัวแทนสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 12 องค์กร เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า PNI^{modified} การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะที่นักศึกษาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด 3 ลำดับแรก ทั้งก่อนและหลังสภาวะการณ์ปกติใหม่ คือ ทักษะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะด้านการจัดการตนเองและความรับผิดชอบ และทักษะภาษาไทย 2) คุณสมบัติของบุคลากรตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการ คือ 2.1) มี Growth Mindset ที่พร้อมจะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 2.2) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น 2.3) มี Multi Skills ทักษะการทำงานที่หลากหลายในคนเดียว 2.4) การใช้ภาษาที่ถูกต้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และ 2.5) ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำนักงานและเฉพาะตำแหน่งงาน 3) แนวทางการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรี คือ 3.1) เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำงานร่วมกัน เพื่อเรียนรู้การทำงาน การปรับตัวต่าง ๆ ในการทำงานให้มากขึ้น 3.2) การเสริมทักษะอื่น ๆ นอกเหนือจากรายวิชาหลักในห้องเรียน เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถที่หลากหลายและใช้ผสมผสานในการทำงานได้ 3.3) การส่งเสริมทักษะการใช้ภาษา ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาที่สาม และ 4) การพัฒนาทักษะพื้นฐานเฉพาะด้านในตำแหน่งงาน

คำสำคัญ: การฝึกปฏิบัติงาน Work-based Education อุตสาหกรรมบริการ สภาการณูปกติใหม่

Abstract

The purposes of this research were to compare the skills utilized by undergraduate students during internship before and after the New Normal circumstances; to study personnel qualifications required by enterprises; and to propose guidelines for developing undergraduate students through Work-based Education to meet the needs of enterprises in the service industry under the New Normal circumstances. The research sample and key informants consisted of 210 students from the Faculty of Liberal Arts and the Faculty of Communication Arts, and representatives of 12 enterprises in the service industry. The data collection tools were a questionnaire and a structured interview form. Quantitative data were statistically analyzed using the percentage, mean, standard deviation, and PNI_{modified} index; while qualitative data were analyzed with content analysis. The research results were as follows: (1) the top three skills students used in performing tasks before and after the New Normal circumstances were the skills for working with the others, the self-management and responsibility skills, and the Thai language skills; (2) personnel qualifications required to meet the needs of enterprises in the service industry under the New Normal circumstances were (2.1) having the growth mindset to be constantly ready for learning and self-development; (2.2) the ability to work with the others; (2.3) having multi skills in oneself; (2.4) the use of correct language in both Thai and foreign languages; and (2.5) skills in using office computer programs and specific computer programs; (3) the guidelines for developing undergraduate students were as follows: (3.1) to provide opportunities for students to work cooperatively as well as to adjust themselves better in performing various jobs; (3.2) to enhance other skills, apart from skills in principal classroom courses in order to enable the students to have a wider range of knowledge and abilities that can be integrated in their work performance; (3.3) to promote language skills in both Thai, English and a third language; and (4) to develop basic skills needed in specific work positions.

Keywords: Internship, Work-Based Education, Service Industry, New Normal Circumstances

บทนำ

ปัจจุบันในสถานประกอบการหรือบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานในองค์กรเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การสื่อสารและคมนาคมมีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในด้านธุรกิจมีการค้าเสรีเกิดขึ้นทำให้มีจำนวนคู่แข่งเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ธุรกิจ

จำเป็นต้องมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ระบบเศรษฐกิจแบบใหม่ต้องการพนักงานที่มีความรู้และทักษะสูงขึ้น ทั้งในการทำงานผลิตและทำงานแบบที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์ การวางแผน การออกแบบ การบริหารจัดการ การคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ แก้ปัญหา มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีระดับสูงขั้นหรือซับซ้อนมากขึ้น มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม

เพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพหรือผลิตภาพสูงขึ้น (Chiangkul อ้างถึงใน Khawloueng, 2017)

การศึกษารูปแบบ Work-based Education (WBE) เข้ามาเพิ่มศักยภาพของการศึกษามากขึ้น โดยเน้นจุดเด่นให้นักศึกษาสามารถสัมผัสประสบการณ์การทำงานจริงในขณะที่เรียนผ่านโมเดล “เรียนทฤษฎี ควบคู่การฝึกปฏิบัติงานที่นำมาซึ่งทักษะสำคัญทั้ง 3 ได้แก่ 1) ทักษะด้านอาชีพ (Professional Skills) คือ องค์ความรู้ วิชาการที่ใช้ในการประกอบอาชีพ 2) ทักษะด้านสังคม (Social Skills) คือ ความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม มีมนุษยสัมพันธ์ การอยู่ร่วมในสังคม และ 3) ทักษะด้านการดำเนินชีวิต (Life Skills) คือ ทักษะที่พัฒนาทัศนคติในการดำเนินชีวิต ทักษะการจัดการปัญหา อารมณ์ และการปรับตัว เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขท่ามกลางสภาพสังคมและความเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน โดยนักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ (PIM) จะได้ลงสนามการทำงานในสถานประกอบการจริงที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียน เพื่อให้สามารถบูรณาการทฤษฎีกับภาคปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง ซึ่งมีอัตราการฝึกงานจริงสูงถึง 40% จากเวลาทั้งหมดของหลักสูตร สลับกับการเรียนในห้องเรียน โดยคณาจารย์ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน ตลอดจนมีวิทยากรจากองค์กรเครือข่ายชั้นนำกับพีไอเอ็ม มาร่วมสอนในลักษณะเวิร์กช็อป ถ่ายทอดกรณีศึกษา วิเคราะห์และฝึกปฏิบัติโดยเจ้าของธุรกิจ หรือ ผู้ปฏิบัติงานจริง ซึ่งถือเป็นการพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้แก่นักศึกษาที่จะต้องตอบสนองตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันทั้งทางด้านความต้องการกำลังคน และศักยภาพของแรงงาน (Phacharintanakul, 2014)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของทุกคนในสังคม ทั้งทางด้านการเดินทาง การป้องกันโรค การทำงาน รวมถึงในการจัดการเรียนการสอนที่ทำให้นักเรียน นักศึกษาไม่สามารถไปเรียน

ในห้องเรียนได้ตามปกติ หรือทำให้นักศึกษาไม่สามารถไปฝึกปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้สถานศึกษาในทุกระดับได้มีการปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โรคระบาดที่เกิดขึ้น เช่น การเรียนและส่งงานผ่านระบบออนไลน์ การมอบหมายให้ทำโครงการแทนการฝึกงาน เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนานักศึกษาให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สถานการณ์รูปแบบใหม่ ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education เพื่อศึกษาคุณสมบัติของบุคลากรที่สถานประกอบการต้องการ เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาก่อนและหลังสถานการณ์ปกติใหม่ และศึกษาแนวทางการพัฒนานักศึกษาให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการก่อนและหลังสถานการณ์ปกติใหม่
2. เพื่อศึกษาคุณสมบัติของบุคลากรตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่
3. นำเสนอแนวทางในการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรี ภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่

บททวนวรรณกรรม

สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ไม่เพียงแต่ทำให้พฤติกรรมและวิถีชีวิตประจำวันของคนเปลี่ยนไป ทว่ายังทำให้รูปแบบการทำงานและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เปลี่ยนไป

จากเดิม จนเกิดเป็น New Normal หรือความปกติใหม่ เมื่อประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เข้ามาอำนวยความสะดวก จนสามารถจะทดแทนงานบางอย่างได้อย่างมาก ก็ยิ่งเป็นตัวเร่งให้ “ตลาดแรงงาน” เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพราะทักษะการทำงานเดิม ๆ ที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอสำหรับการทำงานในโลกปัจจุบันอีกต่อไป และทำให้คนทำงานยุคใหม่ต้องเร่งปรับตัว พัฒนาทักษะทั้งการพัฒนาความรู้ในทักษะเดิม (Upskill) และเสริมทักษะความรู้ใหม่ ๆ (Reskill) ที่ไม่เคยรู้มาก่อน เพื่อก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและรองรับงานหรือหน้าที่ใหม่ที่ต่างจากเดิมให้ได้ เพราะไม่เช่นนั้นอาจจะกลายเป็นคนตกยุคและตกงานเอาได้ง่าย ๆ โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทยมองว่าท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยแวดล้อมทางเศรษฐกิจ พฤติกรรมผู้บริโภค รวมถึงความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี สร้างความท้าทายให้กับภาคธุรกิจและภาคแรงงานค่อนข้างมาก เนื่องจากทักษะองค์ความรู้ที่แรงงานมีอยู่ อาจไม่สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ และอาจนำมาซึ่งปัจจัยเสี่ยงทั้งต่อภาคธุรกิจเอง จากประสิทธิภาพการผลิตที่ลดลง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ความต้องการแรงงานในภาคธุรกิจเปลี่ยนไป ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีถือเป็นหนึ่งในเมกะเทรนด์ที่เข้ามาช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตของธุรกิจให้เพิ่มขึ้นและพึ่งพาแรงงานลดลง อาทิเช่น AI (ปัญญาประดิษฐ์) Robot (หุ่นยนต์) ระบบ Automation (เครื่องจักรอัตโนมัติ) และ Big Data (ข้อมูลจำนวนมาก) ซึ่งส่งผลให้ผู้บริโภคมีความคาดหวังต่อสินค้าและบริการในระดับที่สูงขึ้น ทำให้ภาคธุรกิจจำเป็นต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ขณะเดียวกันการที่เทคโนโลยีต่าง ๆ ถูกพัฒนาจนมีต้นทุนต่ำลงส่งผลให้ผู้ประกอบการ SME บางส่วนก็เริ่มหันมาปรับใช้มากขึ้นเช่นเดียวกัน ส่งผลให้ธุรกิจมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญรองรับเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ส่งผล

ให้ประเทศต่าง ๆ มีมาตรการ Lockdown และมาตรการ Social Distancing ส่งเสริมให้ประชาชนอยู่ในที่พักอาศัย ทำงานจากที่บ้าน งดการเดินทาง ออกจากบ้านโดยไม่จำเป็น หรือปิดธุรกิจบางประเภท ส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจชะลอหรือหยุดลง หรือปรับรูปแบบธุรกิจใหม่ การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ประชาชนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เริ่มคุ้นชินกับเทคโนโลยี อาทิ การจับจ่ายสินค้าบนโลกออนไลน์ การติดต่อรับบริการผ่านวิดีโอคอล รวมถึงภาคธุรกิจที่ปรับรูปแบบนำเทคโนโลยีมาใช้ จากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้อาจสรุปได้ว่า 4 ทักษะ ที่คนทำงานจำเป็นต้องมีในยุคนี้

1. ทักษะทางด้านเทคโนโลยี ทั้งเครื่องจักรและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ซึ่งมีความหลากหลาย เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การควบคุมหุ่นยนต์ การใช้ปัญญาประดิษฐ์ บิ๊กดาต้า รวมถึงคลาวด์ เทคโนโลยี เป็นต้น

2. ทักษะที่รองรับด้านการค้าออนไลน์ ที่ถือเป็น New Normal หลังการระบาดของโควิด 19 อาทิ ทักษะทางด้านภาษาเพื่อสนับสนุนการค้าบนโลกที่ไม่มีพรมแดน รวมถึงทักษะทางด้าน Digital Marketing และผู้เชี่ยวชาญด้านอีคอมเมิร์ซ และโซเชียลมีเดีย (โฆษณา การสื่อสาร Chat Bot E-mail Marketing) การเขียนคอนเทนต์ ทักษะการใช้กราฟิกต่าง ๆ เช่น Photoshop การทำรูป การตัดต่อวิดีโอ รวมถึงการออกแบบเว็บไซต์

3. ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา และความเข้าใจที่ต้องใช้ทักษะของคน เพื่อมาเสริมการใช้เทคโนโลยี AI และระบบอัตโนมัติ

4. ทักษะรองรับการ Work from Home ซึ่งเป็นกระแสที่เกิดขึ้นมาสักระยะ และบางองค์กรมีการนำไปปฏิบัติ แต่จากการระบาดของโควิด 19 ส่งผลให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่ยังไม่มีแผนด้านนี้มาก่อน เริ่มหันมาวางแผนเพื่อรองรับ อาทิ ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมสนับสนุนการทำงาน เช่น การเก็บไฟล์บนคลาวด์ และทักษะทางด้านการประชุม

และการนำเสนอการประชุมผ่านออนไลน์ เป็นต้น (Brand Buffet, 2020)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรีภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สภาวะการณูปกติใหม่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การเรียนรู้โดยใช้งานเป็นฐาน Work-based Learning

โดยแนวทางการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการจัดการปัญญาวิวัฒน์ ได้ใช้การเรียนรู้โดยใช้งานเป็นฐาน Work-based Learning ซึ่งการจัดการศึกษาแบบ Work-based Education (WBE) มี 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. Work-based Teaching (WBT) เป็นการเรียนภาคทฤษฎี หลักการทั่วไป และการเรียนรู้วิชาการศึกษาทั่วไปให้นักศึกษามีความสมบูรณ์ นอกจากเป็นความรู้จากตำราแล้ว ได้รับการเรียนรู้จากกรณีศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานจริงในองค์กร เตรียมความพร้อมที่จะเรียนรู้ในส่วนที่สองคือ WBL

2. Work-based Learning (WBL) เป็นการเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติงานจริงอย่างมีแบบแผนรองรับกล่าวคือ การจัดวางโปรแกรม ฝึก และ มีระบบการติดตามประเมินอย่างเป็นระบบในองค์กรการจัดการเรียนการสอนจะมีการสลับกันระหว่างการเรียนรู้ในห้องเรียนกับการฝึกปฏิบัติงานตามโจทย์ที่กำหนดให้อย่างต่อเนื่องรวม 4-8 ครั้ง ตามความเหมาะสมของหลักสูตร และออกแบบสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อให้มีการบูรณาการระหว่างทฤษฎีกับภาคปฏิบัติอย่างแท้จริง ในกระบวนการนี้นักศึกษาสามารถเกาะติด และเรียนรู้เพิ่มเติมหรือแม้การทำการทดลองในสถานประกอบการจริงในโจทย์เดิมหรือศึกษาร่วมกับนักศึกษา คณาจารย์ข้ามสาขาวิชา จนได้ข้อสรุป

เป็นโครงการหรือสร้างเป็นนวัตกรรมเพื่อเข้าสู่เวทีประกวดในระดับสถาบันและกลุ่มธุรกิจเพื่อสร้างความรู้ใหม่กลับไปสู่องค์กรได้อีกด้วย

3. Work-based Researching (WBR) เป็นการศึกษาวิจัยของคณาจารย์จากปัญหาวิจัยจริงในองค์กรที่ผลวิจัยพร้อมนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้โดยตรง และกลับมาสู่การเรียนการสอนในห้องเรียน การจัดการศึกษาแบบ WBE จะดำเนินการเป็นกระบวนการต่อเนื่องสำหรับหลักสูตรปริญญาตรี 4-5 ปี ทำให้นักศึกษามีโอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงเป็นเวลาร้อยละ 40-50 ของเวลารวมทั้งหมด (Suthammanon, 2015)

ประเภทอุตสาหกรรมบริการ

การจัดประเภทและนิยามของกลุ่มอุตสาหกรรมบริการและหมวดธุรกิจ (The Securities Exchange of Thailand, 2015) มีรายละเอียดดังนี้

Services (บริการ) กลุ่มอุตสาหกรรมที่ทำธุรกิจในสาขาบริการต่าง ๆ ยกเว้นบริการทางการเงิน และบริการด้านข้อมูลสารสนเทศหรือเทคโนโลยี หรือเป็นบริการที่ถูกจัดไว้ในกลุ่มอุตสาหกรรมหรือหมวดธุรกิจอื่นแล้ว

1. Commerce (พาณิชย์) พิจารณาจาก 2 ปัจจัยประกอบดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจำหน่ายสินค้าทั้งแบบค้าปลีกและค้าส่งให้แก่ผู้บริโภค ทั้งที่มีหน้าร้านเป็นสถานที่จัดจำหน่าย เช่น ห้างร้าน ห้างสรรพสินค้า ดิสเคาท์สโตร์ ซูเปอร์สโตร์ ร้านสะดวกซื้อ และการขายที่ไม่มีหน้าร้าน เช่น การขายผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.2 สินค้าที่จำหน่ายต้องเป็นสินค้าขั้นสุดท้ายสำหรับผู้บริโภค จะเป็นสินค้าจากหลายหมวดก็ได้

2. Health Care Services (การแพทย์)

ผู้ให้บริการทางการแพทย์ ทันตแพทย์ ศัลยกรรมความงาม การฟื้นฟูสุขภาพและสมรรถภาพทางกายอื่น ๆ

3. Media & Publishing (สื่อและสิ่งพิมพ์)

ประกอบด้วยผู้ประกอบการต่อไปนี้

3.1 ผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายสื่อด้านต่าง ๆ ได้แก่ สื่อบันเทิง เช่น ดนตรี ภาพยนตร์ ละคร และรายการบันเทิงต่าง ๆ รวมถึงผู้ให้บริการด้านความบันเทิงอื่น ๆ เช่น โรงภาพยนตร์ โรงละคร เป็นต้น ผู้กระจายภาพและเสียง เช่น สถานีวิทยุและโทรทัศน์ ผู้ผลิตและจัดทำสื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น Advertising Agency

3.2 ผู้ผลิตและตัวแทนจำหน่ายสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น โรงพิมพ์ สำนักพิมพ์ และผู้ผลิตหนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

4. Professional Services (บริการเฉพาะกิจ) บริษัทที่ให้บริการเฉพาะด้านต่าง ๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้หมวดธุรกิจใด เช่น การศึกษา ที่ปรึกษาทางธุรกิจ และผู้ให้บริการบำบัดของเสีย รวมถึงบริการเฉพาะกิจให้กับภาคธุรกิจอื่น ๆ ที่ไม่ได้ถูกจัดไว้ในหมวดธุรกิจใด

5. Tourism & Leisure (การท่องเที่ยวและสันทนาการ) ประกอบด้วยผู้ประกอบการต่อไปนี้

5.1 ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พักชั่วคราวต่าง ๆ และผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น บริษัทนำเที่ยว

5.2 ผู้ประกอบกิจการสถานที่เพื่อการพักผ่อน สันทนาการ และทัศนศึกษา เช่น สวนสัตว์ สถานบันเทิง สถานที่ออกกำลังกาย และสนามกีฬา

6. Transportation & Logistics (ขนส่งและโลจิสติกส์) ประกอบด้วยผู้ประกอบการต่อไปนี้

6.1 ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งในทุก ๆ ช่องทาง เช่น ขนส่งทางอากาศ เช่น สนามบิน และสายการบิน ผู้ให้บริการขนส่งทางน้ำ เช่น ท่าเรือและบริษัทเดินเรือ ผู้ให้บริการขนส่งทางรถไฟ และการขนส่งทางบกอื่น ๆ และผู้รับส่งสินค้าแบบครบวงจร (Logistics)

6.2 ผู้รับฝากสินค้า ให้เช่าคลังสินค้า และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการ

เกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจะเห็นว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการมีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก ปัจจุบันภาระงานต่าง ๆ ต้องมีการติดต่อประสานกันในแต่ละฝ่าย โดยเฉพาะงานในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว จะต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายความร่วมมือ ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม การขนส่ง บริษัทนำเที่ยว ธุรกิจการบิน ร้านอาหาร รวมถึงการทำงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกันในแต่ละแผนกในหน่วยงานเดียวกัน ต้องมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งต้องอาศัยทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสำคัญ รวมถึงความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ คุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ที่สำคัญอีกคุณลักษณะคือ บุคลากรต้องมีคุณธรรม จริยธรรม มีความขยัน อดทน มีความซื่อสัตย์ รวมถึงการมีบุคลิกภาพที่ดีส่วนทักษะด้านความรู้และความสามารถทางด้านวิชาการ ไม่ได้จัดความสำคัญในระดับต้น ๆ เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีแผนก Training เป็นที่ฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เข้ามาใหม่ก่อนการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้บุคลากรทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ในด้านของคุณธรรม จริยธรรม ที่ผู้ประกอบการต้องการพบว่า บุคลากรที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว จะต้องมีคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีระเบียบวินัย และตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน เสียสละ อุทิศตน และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมดังที่ Kawiset (2013) สรุปคุณสมบัติที่ดีของพนักงานบริการไว้ว่า พนักงานบริการที่ดี จะต้องมีความซื่อสัตย์และใจรักในงานอาชีพ มีบุคลิกภาพดี มีความรับผิดชอบ มีวินัย ตรงต่อเวลา และมีความซื่อสัตย์ Monthontham (2004) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติและความสามารถของพนักงานที่บริษัทต่าง ๆ ต้องการไว้ว่า พนักงานที่ดีควรมีความซื่อสัตย์

มีวินัย และตรงต่อเวลาในหน้าที่การงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ รวมถึง Vichachai (1998) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบัณฑิตที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีความต้องการไว้ว่า บัณฑิตที่ดีต้องเป็นคนดี มีคุณธรรมจริยธรรมและศีลธรรม มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีความขยันหมั่นเพียร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงมีความเสียสละเพื่อส่วนรวม (Tantiwarachai & Jantararota, 2017)

ผลการศึกษาสมรรถนะด้านการเรียนในยุคประชาคมอาเซียนของผู้เรียนโรงเรียนฝึกออาชีพ กรุงเทพมหานครพบว่า 1) สมรรถนะด้านวิชาชีพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้เท่าทันคน เหตุการณ์และมองเห็นการณ์ไกล มีความสามารถและความถนัดในงานอาชีพ มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพที่ทำ 2) สมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและประสบการณ์ มีความสามารถการบูรณาการ และประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการที่ได้เรียนและได้ปฏิบัติ สามารถพัฒนางานตลอดจนติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาการอยู่เสมอ 3) สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความรู้รอบด้านเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก 4) สมรรถนะด้านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ สามารถวางแผนปฏิบัติงาน วิเคราะห์ และประเมินผลอย่างเป็นระบบ 5) สมรรถนะด้านทักษะการสื่อสาร สามารถวิเคราะห์ข่าวสาร และมีพัฒนาการความรู้ในด้านภาษา สื่อสารภาษาหรือพูดได้ในลักษณะของศัพท์เทคนิคของอาชีพนั้น ๆ 6) สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีเจตคติที่ดีต่อการประกอบวิชาชีพ และความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและสังคม 7) สมรรถนะด้านทักษะทางปัญญา พัฒนาทักษะในการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในเบื้องต้น 8) สมรรถนะด้านทักษะการปฏิบัติ ต้องสามารถปฏิบัติงานได้จริง เรียนรู้การแก้ไขปัญหา และ 9) สมรรถนะด้านอื่น ๆ การพัฒนาเพื่อการค้นคว้าหรือสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ (Chotipaporn & Unaromlert, 2015)

ผลการศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษภายใต้การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงพบว่า 1) ผู้ประกอบการธุรกิจที่เน้นภาษาอังกฤษ มีความพึงพอใจให้สถานศึกษาพัฒนาสมรรถนะบัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษในทักษะต่าง ๆ ได้แก่ การเขียนเป็นด้านที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะการเขียนที่ไม่มีรูปแบบหรือแบบฟอร์มกำหนด ซึ่งต้องอาศัยความสามารถในการสร้างสรรค์เนื้อหาที่ตรงประเด็น และต้องคำนึงถึงความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์รวมทั้งกาลเทศะ อีกทั้งต้องพัฒนาความสามารถด้านการแปล 2) ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตสาขาภาษาอังกฤษพบว่า บัณฑิตสาขาควรเพิ่มพูนความรู้ทางด้านคำศัพท์ภาษาอังกฤษเฉพาะทาง ด้านการแพทย์ ด้านการขายสินค้า และด้านธุรกิจด้านสุขภาพ เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตเจาะจงไปที่ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการให้บริการ การขาย และการเพิ่มผลประกอบการ และ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน สถาบันการศึกษาควรพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษธุรกิจ และหลักสูตรควรให้ความสำคัญกับทักษะด้านการเขียน โดยมุ่งเน้นการเขียนและด้านการแปล และความสามารถด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง (Keadplang et al., 2020)

จากการศึกษาข้อมูลเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานนั้น ทำให้เห็นถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงความต้องการในการปฏิบัติงานขององค์กรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อทักษะที่ควรมีของผู้ที่จะเข้าปฏิบัติงานในองค์กร ทั้งทางด้านทักษะวิชาชีพ (Hard Skills) ทักษะทางสังคม อารมณ์ และบุคลิกภาพ (Soft Skills) รวมถึงทัศนคติในการทำงานในสภาวะการณูปกติแบบใหม่ โดยอุตสาหกรรมประเภทบริการ ได้แก่ การค้าปลีกค้าส่ง การบริการทางการแพทย์ สื่อและสิ่งพิมพ์ การขนส่ง และโลจิสติกส์ การท่องเที่ยวและสันทนาการ และการ

บริการเฉพาะกิจ ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจที่องค์กรจะต้องมีการปรับตัวและพัฒนาทักษะของบุคลากรในองค์กร รวมถึงการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์มากขึ้น สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ซึ่งมีการให้นักศึกษาได้เรียนรู้ควบคู่การฝึกปฏิบัติงานในองค์กรวิชาชีพและองค์กรธุรกิจ ส่งผลให้นักศึกษาควรมีการพัฒนาทักษะให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและสภาวการณ์ปกติใหม่

วิธีการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรีภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สภาวการณ์ปกติใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยวิธีดำเนินการวิจัยมีรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามลำดับคณะวิชา สาขาวิชา ชั้นปีของนักศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3 และ 4 คณะศิลปศาสตร์และคณะนิเทศศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จำนวน 210 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์คือ ตัวแทนจากสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการที่เคยรับนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ครั้ง ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive) สำหรับสถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรมบริการ (ด้านค้าปลีกและค้าส่ง ด้านการบริการแพทย์ ด้านสื่อและสิ่งพิมพ์ ด้านบริการเฉพาะกิจ ด้านการท่องเที่ยวสนันทนาการ และด้านโลจิสติกส์และการขนส่ง) คณะละ 6 องค์กร รวมกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ 12 องค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ ใช้เก็บข้อมูลกับนักศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลทักษะที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน (ก่อนสภาวะการณปกติใหม่) ส่วนที่ 3 ข้อมูลทักษะที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน (หลังสภาวะการณปกติใหม่) ส่วนที่ 4 ทักษะที่จำเป็นและต้องการพัฒนาเพิ่มเติมในการฝึกปฏิบัติงาน (หลังสภาวะการณปกติใหม่) และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure Interview) 1 ฉบับ สำหรับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทักษะที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และจัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index; $PNI_{modified}$) และในกรณีที่ค่า $PNI_{modified}$ เท่ากันจะพิจารณาจากค่า PNI ประกอบ ค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (Wongwanich อ้างถึงใน Yuraraj, 2013)

คำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ค่า } PNI_{modified} = (I-D)/D$$

เมื่อ I = ความรู้/ทักษะ/เจตคติ/คุณลักษณะก่อนสภาวะการณปกติแบบใหม่

D = ความรู้/ทักษะ/เจตคติ/คุณลักษณะหลังสภาวะการณปกติแบบใหม่

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทักษะและวิธีการที่จำเป็นต้องการพัฒนาเพิ่มเติม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

4. การสัมภาษณ์(Interview)ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วสรุปการสนทนาตามประเด็นที่ใช้ในการสนทนา

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางในการพัฒนา นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภายใต้การจัดการเรียน การสอนแบบ Work-based Education ให้สอดคล้อง

กับความต้องการของสถานประกอบการใน อุตสาหกรรมบริการภายใต้สภาวะการณ่ปกติใหม่ สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ตาม วัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงานในสถาน ประกอบการในอุตสาหกรรมบริการก่อนและหลัง สภาวะการณ่ปกติใหม่ ได้ข้อสรุป ดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการใน อุตสาหกรรมบริการก่อนและหลังสภาวะการณ่ปกติใหม่

ทักษะที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน ก่อนสภาวะการณ่ปกติใหม่	ทักษะที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน หลังสภาวะการณ่ปกติใหม่
1. การเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานกับผู้อื่น	1. การเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานกับผู้อื่น
2. ความรับผิดชอบในการทำงาน	2. การฟัง พูดภาษาไทย
3. การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ	3. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4. ความรับผิดชอบในการทำงาน
5. การเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของ องค์กร	5. ความยืดหยุ่นในการทำงาน
6. การตรงต่อเวลาและส่งงานทันตามกำหนด	6. การอ่านภาษาไทย
7. การฟัง พูดภาษาไทย	7. การตรงต่อเวลาและส่งงานทันตามกำหนด
8. การทำงานเป็นทีม	8. การทำงานเป็นทีม
9. ความยืดหยุ่นในการทำงาน	9. การเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของ องค์กร
10. การจัดการกับความเครียดและความกดดัน	10. การปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ

ซึ่งหากจัดลำดับความต้องการจำเป็นแยกตาม ทักษะแต่ละด้าน จะสรุปได้ดังนี้ 1) ทักษะการเขียน เฉพาะทาง ทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทักษะด้านภาษาจีน ทักษะด้านการขายและการบริการ ทักษะด้านการคิด วิเคราะห์ ทักษะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และ ทักษะด้านการจัดการตนเองและความรับผิดชอบ มี

การใช้ทักษะทั้ง 7 ด้านนี้ก่อนสภาวะการณ่ปกติใหม่ มากกว่าหลังสภาวะการณ่ปกติใหม่ 2) ทักษะภาษาไทย ทักษะภาษาญี่ปุ่น ทักษะการผลิตสื่อ ทักษะการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และทักษะด้านการตลาด มีการ ใช้ทักษะทั้ง 5 ด้านนี้หลังสภาวะการณ่ปกติใหม่มากกว่า ก่อนสภาวะการณ่ปกติใหม่ 3) ทักษะด้านการสื่อสาร มี

การใช้ทักษะนี้เท่ากันทั้งก่อนและหลังสภาวะการณูปกติใหม่ โดยหากจัดลำดับความสำคัญตามความต้องการจำเป็นอันดับหนึ่งในแต่ละด้านจะได้ข้อมูล ดังนี้

1) ทักษะด้านการเขียนเฉพาะทาง คือ ด้านการเขียนเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

2) ทักษะภาษาไทย คือ ด้านการเขียนภาษาไทย

3) ทักษะภาษาอังกฤษ คือ ด้านการฟัง พูด ภาษาอังกฤษ

4) ทักษะภาษาจีน คือ ด้านการฟัง พูดภาษา และการเขียนภาษาจีน

5) ทักษะภาษาญี่ปุ่น คือ ด้านการแปลภาษา ญี่ปุ่น

6) ทักษะการผลิตสื่อ คือ ด้านการออกแบบ กราฟิก/อินโฟกราฟิก

7) ทักษะการขายและการบริการ คือ ด้านการแก้ไขปัญหากรณีลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดปัญหา

8) ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ คือ ด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำนักงาน เช่น Microsoft Word, Excel, PowerPoint

9) ทักษะด้านการตลาด คือ ด้านการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางการตลาด เช่น SWOT Analysis

10) ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ คือ ด้านการคิดเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creative and Innovative Thinking)

11) ทักษะด้านการสื่อสาร คือ ด้านการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น

12) ทักษะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น คือ ด้านการเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานกับผู้อื่น ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และด้านการเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร

13) ทักษะด้านการจัดการตนเองและความรับผิดชอบ คือ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน และการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ

2. เพื่อศึกษาคุณสมบัติของบุคลากรตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการ ภายใต้สภาวะการณูปกติใหม่ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

คือ 1) มี Growth Mindset ที่พร้อมจะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 2) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งคนต่างวัย ช่วงวัยเดียวกัน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร 3) มี Multi Skill ทักษะการทำงานที่หลากหลายในคนเดียวคือ เชี่ยวชาญในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง แต่ก็มีทักษะอื่นที่พร้อมทำงานนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายหลัก 4) การใช้ภาษาที่ถูกต้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ หรือภาษาที่สามอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับงานและความต้องการขององค์กร และ 5) ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำนักงานและโปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะตำแหน่งงาน เช่น งานกราฟิก งานตัดต่อ เป็นต้น ตามภาพที่ 1

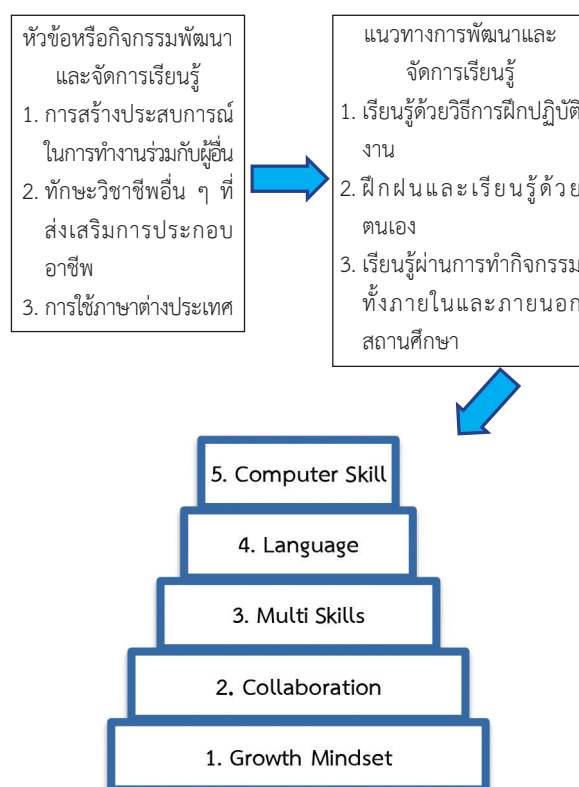


ภาพที่ 1 Top of Mind คุณสมบัติของบุคลากรที่สถานประกอบการต้องการในอุตสาหกรรมบริการ ภายใต้สภาวะการณูปกติใหม่

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สภาวะการณูปกติใหม่โดยสถานประกอบการสรุปได้ดังนี้ 1) เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ทำงานร่วมกันหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อเรียนรู้การทำงาน การปรับตัวต่าง ๆ ในการทำงานให้มากขึ้น 2) เสริมทักษะอื่น ๆ นอกเหนือจากรายวิชาหลักในห้องเรียน เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความสามารถที่หลากหลายและใช้ผสมผสานในการทำงานได้ เช่น ทักษะด้านการตลาด

Business Management 3) ส่งเสริมทักษะการใช้ภาษา ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาที่สาม และ 4) พัฒนาทักษะพื้นฐานเฉพาะด้านในตำแหน่งงาน เช่น การใช้งานโปรแกรมออกแบบ การใช้งานโปรแกรมตัดต่อ เป็นต้น ด้านวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติม ดังนี้ 1) เรียนรู้และพัฒนาจากการฝึกปฏิบัติงาน 2) ศึกษาหรือเรียนรู้ด้วยตนเอง 3) เรียนรู้และพัฒนาจากการทำกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกสถาบัน 4) จัดการอบรมระยะสั้น

และ Workshop และ 5) เปิดเป็นรายวิชาสอนในหลักสูตร โดยทักษะที่นักศึกษาต้องการพัฒนาเพิ่มเติมห้าอันดับแรกมีดังนี้ 1) การปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ 2) การสื่อสารและการใช้ภาษาให้ถูกต้องเหมาะสมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 3) การใช้โปรแกรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการทำงาน 4) การแก้ไขปัญหาและเจรจาต่อรอง และ 5) บุคลิกภาพและการพัฒนาตนเอง ตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนาและจัดการเรียนรู้สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สภาวะการณ์ปกติใหม่

อภิปรายผล

จากข้อมูลทั้งหมดที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับทักษะที่นักศึกษาใช้ในการฝึกปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังสภาวะการณ์ปกติใหม่ รวมถึงทักษะและวิธีการ แนวทางในการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรีภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education

ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สภาวะการณ์ปกติใหม่ที่ได้ทำการนำเสนอข้อมูลมาในเบื้องต้นนั้น สามารถอภิปรายผลได้ตามกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบทักษะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

ในอุตสาหกรรมบริการก่อนและหลังสภาวะการณูปกติใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ทักษะที่นักศึกษาใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด 10 อันดับแรก ทั้งก่อนและหลังสภาวะการณูปกติใหม่นั้น เป็นทักษะเดียวกันถึง 9 ข้อ คือ 1) การเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานกับผู้อื่น 2) การฟัง พูดภาษาไทย 3) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 4) ความรับผิดชอบในการทำงาน 5) ความยืดหยุ่นในการทำงาน 6) การตรงต่อเวลาและส่งงานทันตามกำหนด 7) การทำงานเป็นทีม 8) การเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร และ 9) การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ โดยมีทักษะที่นักศึกษาใช้ฝึกปฏิบัติงานแตกต่างกันคือ ช่วงก่อนสภาวะการณูปกติใหม่ มีการใช้ทักษะการจัดการกับความเครียดและความกดดัน แต่หลังสภาวะการณูปกติใหม่ใช้น้อยลง และมีการใช้ทักษะการอ่านภาษาไทยเพิ่มเติม ซึ่งทั้ง 10 ทักษะอยู่ในทักษะด้านการงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะด้านการจัดการตนเองและความรับผิดชอบ และทักษะภาษาไทย สอดคล้องกับการสัมภาษณ์สถานประกอบการ เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในการทำงานหลังสภาวะการณูปกติใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับทักษะด้าน Soft Skills คือ การมี Growth Mindset ที่ดีในการทำงาน และทักษะการเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มากกว่า Hard Skills ที่สถานประกอบการคิดว่าสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ในอนาคต สอดคล้องกับผลวิจัยของ Tantiwarachai และ Jantararota (2017) เรื่องการสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวซึ่งมีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมากที่สุด เนื่องจากภาระงานต่าง ๆ ต้องมีการติดต่อประสานกันในแต่ละฝ่าย ต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่ายความร่วมมือ ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม การขนส่ง บริษัทนำเที่ยว ธุรกิจการบิน ร้านอาหาร รวมถึงการทำงานที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกันในแต่ละแผนกในหน่วยงาน

เดียวกัน ต้องมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งต้องอาศัยทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นสำคัญ รวมถึงความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ คุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ที่สำคัญอีกคุณลักษณะคือ บุคลากรต้องมีคุณธรรม จริยธรรมมีความขยันอดทน มีความซื่อสัตย์ รวมถึงการมีบุคลิกภาพที่ดี จึงสอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ที่นักศึกษาจะได้มีโอกาสเรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กรและปรับตัวในการทำงานกับองค์กรที่ฝึกปฏิบัติงานตลอด 4 ปีการศึกษา ทักษะด้าน Soft Skills จึงเป็นเหมือนเครื่องมือสำคัญในการทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในองค์กร และจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาทักษะด้าน Hard Skills ให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับความต้องการและตอบโจทย์องค์กรมากขึ้น อีกทั้งช่วยสร้างความสุขและความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานภายในองค์กรอีกด้วย

2. การศึกษาคุณสมบัติของบุคลากรตามความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สภาวะการณูปกติใหม่ คณะผู้วิจัยพบคุณสมบัติของบุคลากรตามที่สถานประกอบการต้องการ 2 อันดับแรก ให้ความสำคัญกับทักษะด้าน Soft Skills คือ การมี Growth Mindset ที่ดีในการทำงาน และทักษะการเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำงานและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม สำหรับ 3 ลำดับถัดมา จึงให้ความสำคัญกับการมีทักษะในการทำงานที่หลากหลาย การมีพื้นฐานการใช้ภาษาที่ดี และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีในการทำงาน ดังนั้นในอุตสาหกรรมบริการที่ปัจจัยและสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา พนักงานภายในองค์กรจึงต้องพร้อมที่จะเปิดใจเรียนรู้และพัฒนาตนเองหรือตนเองอยู่เสมอสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเป้าหมายทางธุรกิจได้ดี มีทักษะการทำงานที่หลากหลายในคนเดียว สามารถปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้

สอดคล้องกับผลวิจัยของ Tantiwarachai และ Jantararota (2017) เรื่อง การสำรวจความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณลักษณะบุคลากรที่พึงประสงค์ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวที่มีทักษะด้านความรู้และความสามารถทางด้านวิชาการ ไม่ได้ถูกจัดความสำคัญในระดับต้น ๆ เนื่องจากอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีแผนก Training เป็นที่ฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เข้าใหม่ก่อนการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้บุคลากรทำงานไปในทิศทางเดียวกัน

3. แนวทางในการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรี ภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ คณะผู้วิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรีภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education นั้น

- 1) ควรมุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งเพื่อนในวัยเดียวกันและคนต่างวัย เพื่อให้ นักศึกษาได้เรียนรู้ธรรมชาติ แนวความคิด การปฏิบัติตัว ของคนแต่ละวัย ซึ่งก็อาจจะแตกต่างกันไปตาม สถานการณ์หรือวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติงาน ด้วยการฝึกปฏิบัติงานในองค์กรที่หลากหลายขนาด หรือประเภทธุรกิจมากขึ้น
- 2) การเสริมทักษะวิชาชีพอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพหรือต่อยอด ได้หลังจบการศึกษา ซึ่งเมื่อนักศึกษาเรียนจบจะช่วยให้ สามารถเพิ่มทางเลือกในการประกอบอาชีพผสมผสาน กับทักษะวิชาชีพและประสบการณ์ในการฝึกปฏิบัติงาน ของตนเองได้
- 3) มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะภาษา ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศ อื่น ๆ เนื่องจากมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งใน การทำงานในอุตสาหกรรมบริการ ทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน

สรุปผล

1. ทักษะที่นักศึกษาใช้ในการฝึกปฏิบัติงานทั้ง ก่อนและหลังสถานการณ์ปกติใหม่ รวมถึงทักษะและ

วิธีการ แนวทางในการพัฒนานักศึกษาระดับปริญญาตรี ภายใต้การจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ให้สอดคล้องกับความต้องการของสถาน ประกอบการในอุตสาหกรรมบริการภายใต้สถานการณ์ ปกติใหม่ สรุปได้ดังนี้ 1) ทักษะที่นักศึกษาใช้ในการ ปฏิบัติงานมากที่สุด 3 ลำดับแรก ทั้งก่อนและหลัง สถานการณ์ปกติใหม่คือ ทักษะด้านการทำงานร่วมกับ ผู้อื่น ทักษะด้านการจัดการตนเองและความรับผิดชอบ และทักษะภาษาไทย

2. คุณสมบัติของบุคลากรตามความต้องการ ของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมบริการ คือ

- 1) มี Growth Mindset ที่พร้อมจะเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 2) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 3) มี Multi skills ทักษะการทำงานที่หลากหลายใน คนเดียว
- 4) การใช้ภาษาที่ถูกต้องทั้งภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ และ
- 5) ทักษะการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำนักงานและเฉพาะตำแหน่งงาน

3. แนวทางในการพัฒนานักศึกษา คือ 1) เปิด โอกาสให้นักศึกษาได้ทำงานร่วมกัน เพื่อเรียนรู้การทำงาน การปรับตัวต่าง ๆ ในการทำงานให้มากขึ้น 2) การเสริมทักษะอื่น ๆ นอกเหนือจากรายวิชาหลัก ในห้องเรียน เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ความสามารถที่ หลากหลายและใช้ผสมผสานในการทำงานได้ 3) การ ส่งเสริมทักษะการใช้ภาษา ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาที่สาม และ 4) พัฒนาทักษะพื้นฐานเฉพาะ ด้านในตำแหน่งงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการ Work-based Learning

แนวทางในการพัฒนากระบวนการ Work-based Learning คณะผู้วิจัยพบว่า ควรมีการเตรียม ความพร้อมให้กับนักศึกษาก่อนออกฝึกปฏิบัติงาน โดยเน้นพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ทั้งการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น ผ่านการทำกิจกรรมกลุ่มทั้งในและนอก ห้องเรียน รวมทั้งกิจกรรมเสริมหลักสูตรทั้งภายใน

และภายนอกสถานศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีโอกาสได้เรียนรู้การทำงานหลากหลายหน้าที่ ได้ทำงานกับคนหลากหลายประเภท ได้ทำงานกับคนต่างวัย และได้เรียนรู้ที่จะปรับตัวในการทำงานแต่ละครั้งให้เหมาะสม การเตรียมความพร้อมโดยการจัดอบรมเพิ่มเติมเพื่อ ทบพทวนการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำนักงาน เพื่อให้ นักศึกษามีความเข้าใจและสามารถใช้งานได้จริง ควรมีการจัดหาสถานประกอบการและเครือข่ายสถานประกอบการที่มีความหลากหลายประเภทขององค์กรธุรกิจ เพื่อให้ นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติงานที่หลากหลาย เพื่อพัฒนาทักษะความเป็น Multi Skills รวมถึงประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรส่งเสริม

และมีการปลูกฝังให้นักศึกษาเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้วยวิธีการ Self-learning เพื่อให้เกิดทักษะการเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและหาวิธีการแก้ไขด้วยตนเอง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

คณะผู้วิจัยพบว่า ควรมีการเก็บข้อมูลและวิจัยในเชิงลึกเพิ่มขึ้น เช่น การวิจัยเชิงเปรียบเทียบการทำงานของบัณฑิตศิลปศาสตรและบัณฑิตนิเทศศาสตรตามประเภทหรือกลุ่มธุรกิจขององค์กรที่บัณฑิตปฏิบัติงานด้วย การวิจัยเชิงพัฒนาการด้านทักษะ ความก้าวหน้า และความเปลี่ยนแปลงในสายอาชีพของบัณฑิตศิลปศาสตรและบัณฑิตนิเทศศาสตร

References

- Brand Buffet. (2020). *Drilling into four skills that modern workers must have in order to adapt to survive in the post-COVID 19 business world*. <https://www.brandbuffet.in.th/2020/06/4-skills-labour-need-post-covid-19/> [in Thai]
- Chotipaporn, A., & Unaromlert, T. (2015). The needs assessment to promote learning performance of Asean community for student of vocational training school in The Bangkok metropolitan area. *Silpakorn Educational Research Journal*, 7(2), 219-231. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/suedureasearchjournal/article/view/33611/42762> [in Thai]
- Kawiset, J. (2013). *Art of service*. Nakhornratchasima Vocational College. [in Thai]
- Keadplang, K., Kamolnate, T., Tiyyarattanachai, P., & Srisai, P. (2020). Developing competencies of graduates through work-based education. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkorn Rajabhat University*, 14(3), 1-11. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JournalGradVRU/article/view/223628/166085> [in Thai]
- Khawloueng, D. (2017). *The development of strategies to enhance work-integrated learning of private enterprises in the industrial estate in the Eastern Region*. https://dspace.lib.buu.ac.th/bitstream/1234567890/3680/3/2563_184.pdf [in Thai]
- Monthontham, P. (2004). *Career choosing*. Mayik. [in Thai]
- Phacharintanakul, P. (2014). *Work-based Education: A solution to develop new generation students' skills*. Siamrath. <https://siamrath.co.th/n/24214> [in Thai]
- Suthammanon, L. (2015). *Panyapiwat Institute of Management and work based education*. www.mua.go.th/users/he-commission/.t.../22--g2--15-1.pdf [in Thai]
- Tantiwarachai, J., & Jantararota, A. (2017). Characteristic attributes of staff in service industries and tourism. *Journal of Information*, 16(1), 27-36. [in Thai]

- The Securities Exchange of Thailand. (2015). *Industry structure and business category of the securities exchange of Thailand*. https://www.iok2u.com/attachments/article/1281/2015-2-12_SET-Industry-Group-Sector-Classification-Final-version V1.pdf [in Thai]
- Vichachai, A. (1998). Graduate characteristics. *Manutsat Paritat: Journal of Humanities*, 20(2), 74-76. [in Thai]
- Yuraraj, S. (2013). The approach of the synthesis of needs assessment works. *Journal of Education Naresuan University*, 13(2), 31-54. https://so06.tci-thaijo.org/index.php/edujournal_nu/article/view/9344 [in Thai]



Name and Surname: Kelvarin Chantasuksilpa
Highest Education: M.A. (Linguistics and Applied Linguistics), Beijing Normal University
Affiliation: Panyapiwat Institute of Management
Field of Expertise: Chinese and Coaching



Name and Surname: Montip Sankanueng
Highest Education: M.B.A (Marketing), Ramkhamhaeng University
Affiliation: Panyapiwat Institute of Management
Field of Expertise: Marketing and Consulting