

การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษา
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เขตภาคเหนือตอนล่าง

**The Development of Training Programs for Competency Development
Tourism Management in ASEAN for Vocational College's
Students in Lower Northern of Thailand**

พวงพยอม เจนพานิชย์¹ / อัจฉรา ศรีพันธ์²

Puangpayorm Jenpanich / Atchara Sriphan

¹สาขาวิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Education, Faculty of Education, Naresuan University

²สาขาวิชาพัฒนศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Development Education, Faculty of Education, Naresuan University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัยอาชีวศึกษาเขตภาคเหนือตอนล่าง วิจัยมี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นศึกษาข้อมูล ขั้นร่างชุดฝึกอบรม ขั้นประเมินชุดฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์ และแบบประเมิน ดำเนินการวิจัยโดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและจัดสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ ผลการวิจัย พบว่าสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมรรถนะ 7 ด้านคือ 1) การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า 2) การดำเนินงานด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 3) การดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมบริการ 4) การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน 5) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย 6) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และ 7) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ ชุดฝึกอบรม จัดเป็นชุดกิจกรรม (module) 7 ชุด ประกอบด้วย 1) การทำงานเป็นทีม 2) สุขอนามัยในที่ทำงาน 3) อุตสาหกรรมบริการ 4) ความปลอดภัยในที่ทำงาน 5) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย 6) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ 7) เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ การประเมินชุดฝึกอบรม พบว่า

ต้องเพิ่มเนื้อหาการเรียนรู้เกี่ยวกับ การทำงานเป็นทีม จิตอาสาและจิตวิทยาในการบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ ภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ทักษะในการสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ต้องเพิ่มชั่วโมงการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสถานประกอบการที่มีชาวต่างชาติมาใช้บริการและนำนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการเกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว ผลจากการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม พบว่า การจัดทำใบความรู้ และใบงานภาพประกอบต้องสอดคล้องกัน เพิ่มเวลาในการฝึกสนทนาภาษาอังกฤษ การนำนักศึกษาไปศึกษาดูงานในโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ และมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการออกไปประกอบอาชีพ

คำสำคัญ: ชุดฝึกอบรม, หลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวระดับ ปวส. , สมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียน

Abstract

The objective for this research was to develop the training programs for competency development in tourism management in ASEAN, for vocational college's students in the lower northern of Thailand. The three steps of research methodology are studying, drafting and assessment for the training programs. Research tools are interview and assessment form. Research conducted by depth interview the specialist and focus group discussion. The result were showed that, the competency development tourism management in ASEAN are; 1) compatibility with colleagues and customers, 2) implement occupation health, 3) industry services operation, 4) safety produces in the workplace, 5) work in a socialization environment, 6) ability in a communicative English, 7) utilization of technologies in workplace. The training programs are consist of 7 activities; team work, the hygiene in the workplace, industry services, safety in the workplace, the working environment, ability in communicative in English and utilization of technologies for career. The training programs assessment are added more contents for the following teamwork management, services minded and psychology for servicing, human relation, being good leadership and follower, English communication skills. Field practicing on the job training in the place where foreigners actually are

present. The results showed that the picture are appeared in the knowledge sheet and the work sheets should be match to each other. Education trip in hotel and tourism are enthusiastic the student to be excursions and ready to work.

Keywords: training programs, tourism management curriculum for vocational, competency in ASEAN tourism management

บทนำ

การผลิตกำลังคนในสถาบันการศึกษานั้น กระทรวงศึกษาธิการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงหลักสูตรที่เน้นการสร้างความคิดสร้างสรรค์ สร้างจิตสำนึกของผู้เรียนให้มีทักษะในการทำงาน สร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ เน้นการสอนตามแนวทฤษฎีเพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติให้เกิดทักษะและความชำนาญ มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเสริมสร้างความสามารถในการประกอบอาชีพ ปลูกฝังค่านิยมในการเรียนสายอาชีพและการประกอบอาชีพอิสระ ต้องมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานอาชีวศึกษาให้ผู้เรียนมีสมรรถนะในการประกอบอาชีพที่เชื่อมโยงกับกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย หลักสูตรอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พุทธศักราช 2546 (ปรับปรุง 2556) เป็นหลักสูตรที่จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (Office of the Vocational Education Commission: 2013) เพื่อผลิตกำลังคนเป็นช่างฝีมือที่มีความรู้ ความชำนาญในทักษะวิชาชีพ มีคุณธรรม มีวินัย มีเจตคติ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการเป็นผู้มีปัญญาที่เหมาะสมสามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในการประกอบอาชีพให้สอดคล้องกับสังคมในระดับชุมชนระดับท้องถิ่นและระดับชาติ (Ministry of Education: 2014) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในงานอาชีพให้ตรงตามมาตรฐานอาชีวศึกษาที่ผู้เรียนต้องการ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาการอาชีวศึกษา 2551 สามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพอิสระ

ผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการไทยในด้านการท่องเที่ยวประเทศไทย มีข้อได้เปรียบในด้านที่ตั้งที่เป็นประตูภูมิภาคอาเซียน (Gateway to ASEAN) มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง มีศักยภาพ และความหลากหลาย การบริการที่เป็นมิตร สามารถในการแข่งขันด้านราคา แต่

ผู้ให้บริการยังขาดทักษะในด้านภาษาต่างประเทศ ขาดข้อมูลและความรู้ด้านการบริหารจัดการ ขาดมาตรฐานการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม แนวทางในการปรับตัวของผู้ประกอบการคือต้องเร่งพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ให้กับบุคลากร (Ministry of Tourism & Sport: 2016) โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาเพื่อนบ้าน ส่งเสริมพนักงานให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่อง การบริหารจัดการ วินัยในการทำงาน เพื่อปรับตัวให้เข้ากับมาตรฐานการทำงานที่เป็นสากลและสามารถแข่งขันกับตลาดแรงงานได้ การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา เน้นการสอนตามแนวทฤษฎีเพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียนภาคปฏิบัติให้เกิดทักษะและมีความชำนาญ มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเสริมสร้างความสามารถในการประกอบอาชีพ ปลูกฝังค่านิยมในการเรียนสายอาชีพ และการประกอบอาชีพอิสระ ต้องมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานอาชีวศึกษาให้ผู้เรียนมีสมรรถนะในการประกอบอาชีพที่เชื่อมโยงกับกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับสถานประกอบการ

เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียนแล้วจะส่งผลให้มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ (Bunsongphaisan, 2016) โดยเฉพาะการขยายตัวในภาคสินค้าและบริการ และการเคลื่อนย้ายตัวของแรงงานมีมากขึ้น แต่ภาคอุตสาหกรรมไทยกำลังประสบปัญหาสภาวะการแข่งขันในตลาดแรงงานในเชิงปริมาณทั้งในระดับกลางและระดับสูง นักศึกษาที่เรียนประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จุดประสงค์รายวิชากำหนดให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา ทักษะทางสังคมและการดำรงชีวิตในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพการท่องเที่ยว ทั้งนี้การประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยวผู้ประกอบการต้องมีคุณสมบัติการเป็นเจ้าบ้านที่ดี (Good Hosting) ให้การต้อนรับผู้มาเยือนอย่างเป็นมิตร (hospitality) การบริการต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ (Service Mind) ต้องมีคุณสมบัติของพนักงานที่ดี (Ministry of Education : 2013) เช่น ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริต สุภาพอ่อนน้อม มีความสุขุมรอบคอบ รับฟังและแก้ไขปัญหาลให้ผู้รับบริการได้ สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันเพื่อพัฒนางานอาชีพ จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า นักศึกษาที่เรียนในระดับ ปวส. สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ยังขาดทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษคือพูดสนทนาโต้ตอบไม่ได้เนื่องจากฟังไม่เข้าใจ และไม่กล้าพูด กลัวพูดผิด ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมประเทศสมาชิกอาเซียนเพิ่มเติม ฝึกการเป็นผู้บริการที่ดี ต้องเรียนรู้การมีจิตอาสาเป็นต้น วิทยาลัยควรเพิ่มชั่วโมงการสอนวิชา ความรู้เกี่ยวกับ ASEAN ให้มากกว่าหลักสูตรกำหนด และเพิ่มชั่วโมงเพื่อฝึกทักษะภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษา และ

นำนักศึกษาไปศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับการกับโรงแรมและการท่องเที่ยว ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษา ระดับ ปวส. ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา เขตภาคเหนือ” เพื่อนำไปพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนให้กับนักศึกษาระดับ ปวส. ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
2. เพื่อสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา
3. เพื่อประเมินชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา ประกอบด้วย 7 สมรรถนะคือ 1) การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า 2) การดำเนินงานด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 3) การดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมบริการ 4) การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน 5) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย 6) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และ 7) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ และหลักสูตรฝึกอบรมมีหัวข้อดังนี้ ความเป็นมาและความสำคัญของชุดฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของชุดฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายของชุดฝึกอบรม หน่วยการอบรม กระบวนการเรียนรู้ สื่ออุปกรณ์และแหล่งเรียนรู้ ผลของการจัดกิจกรรม การวัดและประเมินผล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย

2.1 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาการ คือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอนในวิทยาลัยอาชีวศึกษา จำนวน 5 คน ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้างานหลักสูตรหรือเป็นผู้สอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมไม่น้อยกว่า 2 ปี

2.2 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการปฏิบัติงาน คือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 3 คน ประกอบด้วยตัวแทนหัวหน้าสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เขตภาคเหนือตอนล่าง ผู้จัดการโรงแรม และผู้จัดการบริษัทจมน้ำเที่ยว

3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ ใช้เวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ.2559

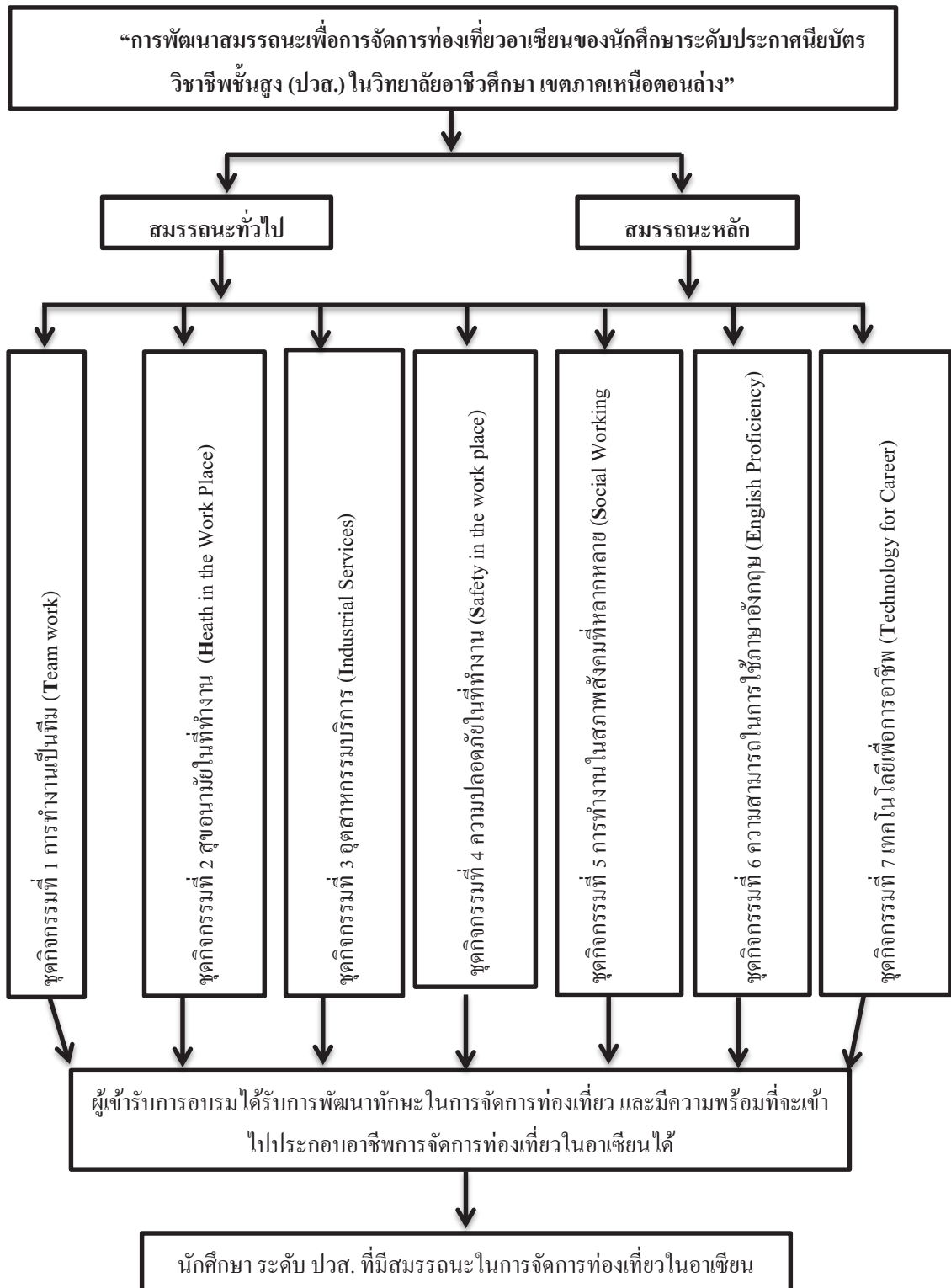
4. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในเขตภาคเหนือตอนล่าง ที่เปิดสอนประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วยวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ วิทยาลัยพัฒนการบึงพระพิษณุโลก วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก และวิทยาลัยอาชีวศึกษาพัฒนการพิษณุโลก สถานที่ประกอบกิจการที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาศึกษาสภาพปัญหาและสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเชียนของนักศึกษาปวส. ที่ต้องการพัฒนามี 7 สมรรถนะ ประกอบด้วย การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า การทำงานด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน การดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมบริการ การเนีนงานด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ (มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเชียน 2556, หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557) ซึ่งเขียนเป็นชุดกิจกรรม Module เรียกว่า “THIS-SET” ดังภาพที่แสดงต่อไปนี้

ชุดกิจกรรม Module “THIS-SET”



ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) การจัดการท่องเที่ยว อาเซียนของนักศึกษาระดับ ปวส. โดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยว จากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้านคุณสมบัติของผู้สำเร็จการศึกษา ด้วยการสัมภาษณ์ที่ใช้คำถามแบบปลายเปิด ถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับลูกค้าย่างมีประสิทธิภาพ คุณสมบัติของผู้ที่ทำงานในสังคมที่หลากหลาย การดำเนินงานด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน รายละเอียดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ ความสำคัญของการดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมบริการและทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างชุดฝึกอบรมโดยการยกร่างชุดฝึกอบรม จัดเป็นชุดกิจกรรม Module ใช้ชื่อว่า “THIS-SET” 7 ชุด กิจกรรม คือ 1) การทำงานเป็นทีม “Team work” 2) สุขอนามัยในที่ทำงาน “Healthy in the workplace” 3) อุตสาหกรรมบริการ “Industry service” 4) ความปลอดภัยในที่ทำงาน “Safety in the workplace” 5) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย “Society working environment” 6) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ “English proficiency” 7) เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ “Technology for career” นำร่างแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา แล้วนำข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ต่อจากนั้นจึงจัดทำแบบข้อคำถามเพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับ ปวส. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มายกร่างชุดฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วย ความเป็นมาและความสำคัญของชุดฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายของชุดฝึก หน่วยการอบรม กระบวนการจัดการเรียนรู้ สื่ออุปกรณ์และแหล่งเรียนรู้ ผลของการจัดกิจกรรม การวัดและประเมินผล และปัจจัยแห่งความสำเร็จ นำหน่วยการอบรมที่ได้มาสร้างเป็นแผนการอบรมโดยแยกเป็นชุดกิจกรรม (Module) ตามสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ที่ต้องได้รับการพัฒนา แล้วจัดทำแผนการอบรมในแต่ละชุดกิจกรรม แยกเป็นแผนการอบรมของครูและแผนการอบรมของนักศึกษา โดยกำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับแต่ละสมรรถนะ ในแต่ละแผนการอบรมจะประกอบด้วย **ชื่อเรื่องกิจกรรม** ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อเรื่องกิจกรรมให้สอดคล้องกับสมรรถนะ **สภาพปัญหาและความจำเป็น** โดย

พิจารณาจากข้อมูลที่ได้ศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ นำมาวิเคราะห์และใช้เป็นข้อกำหนดถึงสภาพและปัญหาที่จำเป็น จุดมุ่งหมายของกิจกรรม กำหนดไว้เพื่อเป็นเป้าหมายในการวัดคุณสมบัติของผู้เข้าอบรมในแต่ละสมรรถนะ โดยกำหนดไว้ 3 ด้านคือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านคุณลักษณะ (Attitude) และด้านทักษะ (Practices) เนื้อหาวิชา ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของสาระการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยจัดลำดับตามความสำคัญของกิจกรรมและยึดจุดมุ่งหมายของกิจกรรมเป็นเกณฑ์ในการกำหนดเนื้อหาวิชาในแต่ละสมรรถนะ กิจกรรมการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ออกแบบการจัดกิจกรรมในลักษณะการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Participate Learning) ตามแนวคิดหลักการเรียนรู้ของทิสนา แยมมณี ใช้กิจกรรมเรียนรู้หลากหลายวิธี เช่น การบรรยาย (lecture) การใช้เกม (games) การประชุมกลุ่มย่อย (small group discussion) การใช้ผังความคิด (a mind map) การแสดงบทบาทสมมุติ (role play activities) ใช้วิธีสอนแบบ GPAS 5 steps ซึ่งประยุกต์มาจากการจัดการเรียนรู้ของสถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว.) โดยจัดให้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาในแต่ละชุดกิจกรรม สื่ออุปกรณ์และแหล่งเรียนรู้ ประกอบด้วย ใบงาน ใบความรู้ แผ่นพับ แผ่นภาพ ตำราเรียน หนังสืออ่านประกอบ ห้องสมุด สถานประกอบการ แหล่งท่องเที่ยว การวัดและประเมินผล จะวัดสามด้าน คือด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ และด้านทักษะ ปัจจัยแห่งความสำเร็จจะบ่งบอกถึงสมรรถนะของผู้เข้าอบรมที่ได้พัฒนาตามกระบวนการที่ระบุในแผนการอบรม

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินชุดฝึกอบรมและการทดลองใช้

การประเมินชุดฝึกอบรม ประเมินชุดฝึกอบรมจัดทำโดยการจัดสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ (Focus group discussion) เป็นการประเมินชุดฝึกอบรมก่อนนำไปทดลองใช้ เพื่อศึกษาข้อบกพร่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ผู้ประเมินประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ 3 คน ประกอบด้วย หัวหน้างานหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในวิทยาลัยอาชีวศึกษา 1 คน และครูผู้สอนสาขาการโรงแรม 2 คน ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ประกอบด้วย ผู้จัดการโรงแรม 1 คน และผู้จัดการบริษัทท่องเที่ยว 1 คน เครื่องมือที่ใช้ในขั้นตอนนี้คือแบบประเมินชุดฝึกอบรมคู่มือครู และคู่มือนักศึกษา กำหนดระดับคุณภาพของชุดฝึกอบรมเป็นดีที่สุด ดีมาก ดี ปานกลางและปรับปรุง มีประเด็นที่จะทำการประเมิน 15 ข้อ ประกอบด้วย 1) คำชี้แจงในคู่มือมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ 2) รูปแบบตัวอักษรมีความชัดเจนอ่านง่าย 3) ภาพประกอบที่ใช้มีความเหมาะสมกับเนื้อหา 4) การจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหามีความเหมาะสม 5) สาระสำคัญในชุดฝึกอบรมมีครบถ้วน 6)

ความถูกต้องของเนื้อหาตรงตามหลักวิชา 7) ความสอดคล้องของเนื้อหากับเวลาที่จัดกิจกรรม 8) ความเหมาะสมของขั้นตอนในการจัดกิจกรรม 9) ความเหมาะสมของวิธีการจัดกิจกรรม 10) ความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรม 11) ความสอดคล้องระหว่างสื่อและเวลาในการจัดกิจกรรม 12) สื่อที่ใช้ในการจัดกิจกรรมมีคุณภาพดีนำไปใช้ได้ 13) วิธีการวัดและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 14) รูปแบบของเครื่องมือวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาและกิจกรรมการอบรม 15) เกณฑ์การวัดและประเมินผลเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การอบรม

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา พบว่า สมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนประกอบด้วย 7 ด้านคือ 1) การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า 2) การดำเนินงานด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 3) การดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมบริการ 4) การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน 5) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย 6) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และ 7) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ

2. ผลการสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา พบว่าชุดฝึกอบรมได้จัดเป็นชุดกิจกรรม (module) 7 ชุด ประกอบด้วย 1) การทำงานเป็นทีม 2) สุขอนามัยในที่ทำงาน 3) อุตสาหกรรมบริการ 4) ความปลอดภัยในที่ทำงาน 5) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย 6) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ 7) เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ

3. ผลการประเมินชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัย พบว่าต้องเพิ่มเนื้อหาในเรื่องต่อไปนี้ การบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ ภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ทักษะในการสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ต้องเพิ่มชั่วโมงการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสถานประกอบการที่มีชาวต่างชาติมาใช้บริการและน่านักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการเกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว และ ผลจากการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม พบว่า การจัดทำใบความรู้ และใบงานต้องภาพประกอบที่สอดคล้องกัน ให้เพิ่มเวลาในการฝึกสนทนาภาษาอังกฤษ การน่านักศึกษาไป

ศึกษาดูงานในโรงแรมและสถานที่ท่องเที่ยวทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ และมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการออกไปประกอบอาชีพ

อภิปรายผล

1. สมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนสำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประกอบด้วยสมรรถนะ 7 ด้านคือ 1) การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า 2) การดำเนินงานด้านสุขอนามัยในที่ทำงาน 3) การดำเนินงานด้านอุตสาหกรรมบริการ 4) การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในที่ทำงาน 5) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย 6) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และ 7) การใช้เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ มีผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับ (ปวส.) ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ตามที่กระทรวง ศึกษาธิการกำหนด และสอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะตัวแทนประเทศไทยและประชาคมอาเซียน (ASEAN Community)

2. ผลการสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัยอาชีวศึกษา พบว่า ชุดฝึกอบรมได้จัดเป็นชุดกิจกรรม (module) 7 ชุด ประกอบด้วย 1) การทำงานเป็นทีม 2) สุขอนามัยในที่ทำงาน 3) อุตสาหกรรมบริการ 4) ความปลอดภัยในที่ทำงาน 5) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย 6) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ 7) เทคโนโลยีเพื่อการอาชีพ องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมได้แก่ ชื่อเรื่องกิจกรรม สภาพปัญหาและความจำเป็น จุดมุ่งหมายของกิจกรรม เนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนรู้ อุปกรณ์และแหล่งเรียนรู้ การวัดและประเมินผล ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ชุดฝึกอบรมนี้เป็นลักษณะสื่อประสม เป็นคู่มือที่สร้างขึ้นให้ผู้ฝึกอบรมและผู้เข้าอบรมนำไปศึกษาและปฏิบัติตามได้ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมได้รับการเรียนรู้และเกิดทักษะอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถนำไปใช้กับรายบุคคลได้ สอดคล้องกับการแนวคิดเกี่ยวกับชุดฝึกอบรม ของ Rattanadet and Khlowinan (2014: online)

3. ผลการประเมินชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนของ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในวิทยาลัย พบว่า มีประเด็นที่จะทำการ ประเมิน 15 ข้อ 1) คำชี้แจงในคู่มือมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ 2) รูปแบบตัวอักษรมีความ ชัดเจนอ่านง่าย 3) ภาพประกอบที่ใช้มีความเหมาะสมกับเนื้อหา 4) การจัดลำดับความสำคัญของ เนื้อหาที่มีความเหมาะสม 5) สารสำคัญในชุดฝึกอบรมมีครบถ้วน 6) ความถูกต้องของเนื้อหาตรงตาม หลักวิชา 7) ความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับเวลาที่จัดกิจกรรม 8) ความเหมาะสมของขั้นตอนในการ จัดกิจกรรม 9) ความเหมาะสมของวิธีการจัดกิจกรรม 10) ความเหมาะสมของสื่อที่ใช้ประกอบการ จัดกิจกรรม 11) ความสอดคล้องระหว่างสื่อและเวลาในการจัดกิจกรรม 12) สื่อที่ใช้ในการจัด กิจกรรมมีคุณภาพดีนำไปใช้ได้ 13) วิธีการวัดและประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 14) รูปแบบของเครื่องมือวัดและประเมินผลเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาและกิจกรรมการอบรม 15) เกณฑ์ การวัดและประเมินผลเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การอบรม โดยภาพรวมผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ ดี มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้กับผู้เข้าอบรมในระดับอาชีวศึกษาได้

ผลการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมพบว่าต้องเพิ่มเนื้อหาในเรื่องต่อไปนี้ การบริการ การมีมนุษย สัมพันธ์ ภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตาม ทักษะในการสนทนาภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ ต้องเพิ่ม ชั่วโมงการฝึกอบรมภาคปฏิบัติในสถานประกอบการที่มีชาวต่างชาติมาใช้บริการและนำนักศึกษาไป ฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการเกี่ยวกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว และ ผลจากการ ทดลองใช้ชุดฝึกอบรม พบว่า การจัดทำใบความรู้ และใบงานต้องภาพประกอบที่สอดคล้องกัน ให้ เพิ่มเวลาในการฝึกสนทนาภาษาอังกฤษ การนำนักศึกษาไปศึกษาดูงานในโรงแรมและสถานที่ ท่องเที่ยวทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ และมีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองให้มีความ พร้อมในการออกไปประกอบอาชีพ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ปัจจัยที่ทำให้การวิจัยนี้สำเร็จลงด้วยดีเกิดจากความร่วมมือของสถานศึกษา สถาน ประกอบการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และครูผู้สอนในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
2. การทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียนควรพัฒนาให้กับ นักศึกษาใน ระดับ ปวช.

3. ควรทำวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในสาขาอื่น เช่น สาขาการบัญชี หรือสาขาการตลาด

ข้อเสนอแนะในการนำชุดฝึกอบรมไปใช้

1. ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการจัดการท่องเที่ยวอาเซียน เป็นชุดฝึกอบรมที่จัดทำขึ้น เพื่อโดยยึดหลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ผู้จัดอบรมต้องคำนึงถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เข้าอบรมเป็นสำคัญ

2. ก่อนนำชุดฝึกอบรมไปใช้ ควรมีการศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ให้เข้าใจเพื่อให้การใช้ชุดฝึกอบรมได้ประโยชน์อย่างแท้จริง

3. เนื้อหาในการจัดกิจกรรมสามารถบูรณาการกับวิชาอื่นได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้เข้าอบรม

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

5. ควรมีการจัดทำแผนการอบรมสำหรับผู้เข้าอบรมในระดับอื่นด้วย

6. การจัดแผนการอบรมต้องมีการกำหนดกิจกรรมการศึกษาดูงานนอกสถานที่ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์จริงจากการศึกษาดูงาน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ (2559). *การผลิตกำลังคนด้านอาชีวศึกษา* เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2559 จาก www.Moc.go.th.moe/th.

นิวัฒน์ธำรง บุญทรงไพศาล. *การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันตามแผนพัฒนากลุ่มจังหวัด* เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2559 จาก Sesc.ocsc.go.th/uploads.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2555) *มารู้จัก Competency กันเถอะ* (พิมพ์ครั้งที่ 3) เอชอาร์ ชันเตอร์ จำกัด. สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. *มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน*. (2556) พิมพ์ครั้งที่ 4.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพความสามารถในการแข่งขันของการท่องเที่ยวกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง* (สุโขทัย อุตรดิตถ์ พิชญ โลก เพชรบูรณ์ ตาก).

สุชาติ กิจพิทักษ์และคณะ. (2556). *อาเซียนศึกษา*. นนทบุรี. รัตน์โรจน์การพิมพ์.

สุชาติ วราห์พันธ์. (2554). *อาเซียนศึกษา (ASEAN STUDY)*. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์เอมพันธ์ จำกัด.

Translated Thai References

ASEAN Tourism Marketing Strategy (ATMS) 2012-2015. Retrieved on 10 June 2014

<http://aectourismthai.com>

ASEAN mutual recognition arrangement on tourism professionals. Retrieved on 22 July 2014 from

<http://www.chiangmaicitynews.com>

Denney G. Rutherford & Michael J. O' Falolon. (2007). *Hotel management and operations*. (4th edition). New Jersey. Canada.

Donald L. Kirkpatrick & James D. Kirkpatrick. (2005) *Evaluating Training Programs* (3rd ed.). San Francisco. America.

Ishikawa, K. *ASEAN, Aiming to Create an Economic Community (AEC)*. Retrieved on 3 March 2014 from <http://www.tourismrnkm-asean.org>

Peter O' Connor. (2004). *Using Computers in Hospitality* (3rd ed.). London United Kingdom <http://www.chiangmaicitynews.com>

Kitpithak, S. et al. (2012). *ASEAN community*. Bangkok: Suethai.

Tesone, D. (2010). *Principles of management for the hospitality industry*. Oxford United Kingdom.

Varahaphand, S. Duwan, P. & Sripratak, K. (2012). *ASEAN studies*. Bangkok: Emphan Press.

Varahaphan, S. (2012). *Tourist industry practice book*. Bangkok: Emphan Press.

ผู้เขียน

นางพวงพยอม เจนพานิชย์

สาขาวิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวิทยาลัยนเรศวร

ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก รหัสไปรษณีย์ 65000

โทรศัพท์ : 055 961000 โทรสาร : 055 961103

E-mail address: msp4325@yahoo.com

Author

Mrs. Puangpayorm Jenpanich

Program in Education, Education Faculty of Education, Naresuan University

Tumbol Thapo, Amphor Muang, Phitsanulok Province. 65000

Phone: 055962411 Fax. 055962402

