

## บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับ  
การทำงานสายธุรกิจบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในประเทศไทย ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาและประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงและสร้างคู่มือ

ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้

ก) ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นสามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญ  
ที่จะนำไปสู่การพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการสายธุรกิจบริการ ได้ดังนี้

1. แนวโน้ม ทิศทางและความต้องการในการบูรณาการการจัดการเรียนรู้กับการทำงาน  
ในสถานศึกษาควบคู่กับสถานประกอบการ พบว่า

1.1 ปัจจัยด้านผู้สอน มีส่วนสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาองค์ความรู้ของผู้เรียน โดย  
พบว่า สถานประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเกื้อหนุนการดำเนินการจัดการเรียนการสอนได้เป็น  
อย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับของการปฏิบัติการ การฝึกปฏิบัติ การฝึกดำเนินการที่ผู้เรียนจะได้  
เรียนรู้จากสถานประกอบการจริง

1.2 ปัจจัยด้านหลักสูตร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้แบบบูรณาการ  
หลักสูตรที่จะสร้างให้ผู้เรียนมีความสามารถนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของการจัดการเรียนรู้ที่มีคุณธรรม  
จริยธรรม จิตบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสำคัญ ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติการจริง โดยมีมาตรฐาน  
ต่างๆทางด้านธุรกิจบริการมารองรับ เช่น การโรงแรม ท่องเที่ยว เป็นต้น

1.3 ปัจจัยด้านเงินทุนและสิ่งสนับสนุน สถาบันการศึกษาควรจัดให้มีสื่อการเรียนรู้ที่  
ทันสมัยเข้ากับบริบทในวิชาชีพที่ผู้เรียนกำลังเรียนรู้ และในขณะเดียวกันควรเพิ่มงบประมาณของค่าใช้จ่าย  
สอยต่างๆ มากขึ้น ทั้งค่าอุปกรณ์และวัสดุต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติการ และที่สำคัญที่สุดควรมีห้องฝึก  
ปฏิบัติการที่ทันสมัย ครบถ้วน พอติดกับจำนวนผู้เรียน เพื่อการฝึกปฏิบัติการได้อย่างแท้จริงและทั่วทุกคน

1.4 ปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนควรมีรูปแบบ  
และวิธีการที่หลากหลายทั้งในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการและสถานที่จริง ตลอดจนควรเน้นการบูรณา  
การระหว่างวิชาการและวิชาชีพ การศึกษาดูงาน เน้นสมรรถนะตามสาขาวิชาชีพของผู้เรียนเป็นหลัก

## 2. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

สำหรับข้อคิดเห็นเพิ่มเติมสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการสายธุรกิจบริการ นั้น ควรให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน หรือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอน

2.2 การจัดการเรียนรู้นั้นควรเน้นทักษะวิชาชีพที่เป็นทักษะพื้นฐานแห่งการทำงานสายธุรกิจบริการ เช่น ทักษะทางภาษาต่างประเทศ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ เป็นต้น

2.3 สถาบันการศึกษาควรมีการจัดทำบันทึกความตกลง MOU ระหว่างสถาบันการศึกษาในระดับเดียวกัน ต่างระดับ สถานประกอบการ ทั้งในและต่างประเทศ

2.4 การจัดการเรียนรู้ควรให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะวิชาชีพอย่างแท้จริงในสถานประกอบการ และการฝึกวิชาชีพนั้นอาจทำได้ในขณะที่นักศึกษา กำลังเรียนรายวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเฉพาะหรือ การฝึกในช่วงปิดเทอม หรือทั้งเทอม แต่ทั้งนี้ควรให้มีการฝึกปฏิบัติงานมากกว่า 2 ครั้ง ในระยะเวลา 4 ปีที่ศึกษาในหลักสูตร

ข) ผลจากการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการศึกษาแบบ Work Integrated Learning

การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน (Work Integrated Learning) สายธุรกิจบริการในประเทศไทยนั้น พบได้ว่าจะปรากฏอยู่ในสายอาชีวศึกษาและสายวิชาชีพเป็นหลัก โดยเน้นทางด้านสายการบริการและอุตสาหกรรม แต่ทั้งนี้ งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน (Work Integrated Learning) สายธุรกิจบริการที่เป็นลักษณะเฉพาะสำหรับ มหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย เนื่องจากการจัดการศึกษาในสายวิชาชีพในระดับอุดมศึกษาทางด้านธุรกิจบริการ ได้เกิดขึ้นครั้งแรกในวิทยาลัยครูมากกว่า 30 ปี แล้ว ดังนั้น ผลการสังเคราะห์จึงใช้กรอบการสังเคราะห์แบบผสมผสานระหว่าง WIL ที่ปรากฏในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ และรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสากล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการกำหนดประสบการณ์ก่อนรับเข้าศึกษา (Pre-course Experience) คือ การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะทางของผู้ที่จะเข้าศึกษาเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการคัดเลือกผู้เรียนให้ตรงกับสายงานที่จะศึกษา (Pre-requisite) โดยมีเงื่อนไข ต่างๆ ดังนี้ 1) การกำหนดให้ผู้เข้าศึกษาต้องเคยผ่านการทำงานในสายนั้นๆ มาก่อน เช่น เคยผ่านงานทางด้านท่องเที่ยว โรงแรมมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นต้น 2) การกำหนดให้ผู้เข้าศึกษามีคุณลักษณะตามที่ต้องการ เช่น การกำหนด ส่วนสูง น้ำหนัก

2. การเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course) กำเนิดครั้งแรกในประเทศออสเตรเลีย ปี ค.ศ. 1962-1963 มี 2 แบบคือ 2.1 แชนด์วิชแบบบาง (Thin Sandwiches) 2.2 แชนด์วิชแบบหนา (Thick Sandwiches) คือการกำหนดให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการในขณะที่กำลังศึกษาอยู่ อาจมีระยะเวลา 3 – 4 เดือน หรือการกำหนดให้ออกฝึกงานครึ่งภาคเรียนที่กำลังเรียนรายวิชาใดรายวิชาหนึ่ง โดยมีเงื่อนไข ต่างๆ ดังนี้ หลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆมักกำหนดให้นักศึกษาออกฝึกงานในภาคเรียนสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษา

3. การติดตามเรียนรู้การทำงานเสมือนเป็นเงา (Job Shadowing) คือ การให้ผู้เรียนได้เข้าไปเรียนรู้พฤติกรรมการทำงานที่แท้จริงของผู้ทำงานในสถานประกอบการด้วยรูปแบบสังคม ประกิต การสังเกตการณ์ การเรียนรู้ การติดตามสอบถามอย่างใกล้ชิด เพื่อซึมซับ หล่อหลอม ความรู้ ทักษะทั้งในงานและวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ นักกฎหมาย ทนายความ มัคคุเทศก์ ผู้นำทัวร์ พนักงาน โรงแรม เป็นต้น

4. สหกิจศึกษา (Cooperative Education) คือการเน้นการบูรณาการภาคทฤษฎีและการปฏิบัติเข้าไว้ด้วยกันเพื่อพัฒนาส่งเสริมขีดความสามารถของผู้เรียนให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยความร่วมมือกับสถานประกอบการในการจัดการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติการในสถานประกอบการนั้นๆเลย เมื่อผู้เรียนสำเร็จการศึกษาแล้วอาจทำงานต่อในหน่วยงานนั้นๆได้เลยเนื่องจากผ่านการ Train มาเรียบร้อยแล้ว ได้แก่ หลักสูตรต่างๆ ทุกมหาวิทยาลัย

5. หลักสูตรร่วมระหว่างมหาวิทยาลัย สถานประกอบการ อุตสาหกรรม (Joint Industry University Course) คือ หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นภายใต้ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการ ที่สถานประกอบการร่วมอุดหนุนงบประมาณและอุปกรณ์ต่างๆในการพัฒนาผู้เรียน ได้แก่ หลักสูตรต่างๆในมหาวิทยาลัย

6. การปฏิบัติงานภาคสนาม (Field Work) คือ การจัดการเรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนเข้าไปสำรวจ สังเกตการณ์การทำงานในสถานประกอบการจริงภายในระยะเวลาสั้นๆโดยมีผู้สอนและสถานประกอบการคอยให้ข้อมูลความรู้เบื้องต้น ได้แก่ วิทยาศาสตร์ บริหารธุรกิจ การจัดการ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เป็นต้น

7. พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน (New Traineeship or Apprenticeship) คือ การปฏิบัติงานที่มีการจัดกระบวนการ วิธีการที่เป็นระบบ มีการเตรียมการที่มีแบบแผนโครงสร้างอย่างชัดเจนทั้งในและนอกสถานที่ ได้แก่ พนักงานสายการบิน สัตวแพทยศาสตร์ เป็นต้น

8. การฝึกปฏิบัติจริงภายหลังสำเร็จการเรียนทฤษฎี (Pre -Course Internship) คือ การฝึกการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานหลังสำเร็จการศึกษา ได้แก่ แพทย์ ทนายความ

9. การบรรจุให้ทำงานหรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง (Placement to Practicum) คือ การพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ที่จำเป็นในอนาคต โดยจัดฝึกเวลาปฏิบัติงานเพิ่มเติมในสถานการณ์จริง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ครู

ค) ผลการสังเคราะห์วิธีการจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษาในต่างประเทศ

สำหรับการจัดการศึกษาในรูปแบบ Work Integrated Learning (WIL) ในต่างประเทศนั้น นิยมใช้การจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษา ที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกมา 4 ประเทศซึ่งแต่ละประเทศมีจุดเน้นและจุดเด่นที่แตกต่างกันออกไป โดยมีรายละเอียดที่น่าสนใจ ดังนี้ คือ

#### 1. ประเทศออสเตรเลีย

การจัดการศึกษาในรูปแบบสหกิจศึกษาในประเทศออสเตรเลียนั้น มีจุดเน้นที่การสร้างเสริมประสบการณ์วิชาชีพ ให้กับผู้เรียนโดยใช้ความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา กับสถานประกอบการต่างๆที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ศึกษากำลังเรียนอยู่ ซึ่งมีชื่อว่า “การศึกษาแบบแซนด์วิช” Sandwich Education ซึ่งเริ่มมีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ที่ 1962 เป็นต้นมาในสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล ที่

สถาบัน Footscray Institute of Technology และ สถาบัน Swinburne Institute of Technology มี 2 รูปแบบ Thin Sandwich มีลักษณะการจัดการศึกษาแบบควบคู่กันไประหว่างการศึกษาด้านวิชาการ (Academic Semester) ในสถาบัน หนึ่งภาคเรียน และหลังจากนั้นศึกษาจากการทำงาน (Work Semester) ในภาคเรียนถัดไป ทำสลับกันไป และใช้เฉพาะนักศึกษาที่เรียนในชั้นปีที่ 1 และ 2 เท่านั้น

ทั้งนี้ข้อสังเกตที่พบคือ หลักสูตรและเนื้อหาที่ใช้ในการสอนในสถาบันกับการฝึกปฏิบัติการต้องมีความสัมพันธ์กัน การประเมินผลจะใช้รูปแบบ College Based หรือ University Based ในขณะที่เรียนทางด้านวิชาการ และ ใช้รูปแบบการประเมินผลแบบ Industry Based ในขณะที่นักศึกษาอยู่ในสถานประกอบการ Thick Sandwich มีลักษณะที่แตกต่างไปจาก Thin Sandwich คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่ผ่านกระบวนการฝึกในรูปแบบ Thin Sandwich ในชั้นปี 1 และ 2 ต้องไปปฏิบัติงานจริง ณ ภาคอุตสาหกรรมตลอดปีการศึกษา เสมือนว่าตนเองนั้นเป็นพนักงานของหน่วยงานนั้นๆ หลังจากนั้นกลับเข้ามาศึกษาต่อในชั้นปีที่ 4 ต่อไป

ข้อสังเกตที่ได้รับคือ วิธีการจัดการเรียนการสอนในชั้นปีที่ 4 จะใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ กรณีศึกษา (Case Studies) การใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) การสอนแบบวิพากษ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

หมายเหตุ ในประเทศออสเตรเลียนั้น มีศูนย์สหกิจศึกษา โดยใช้ชื่อว่า Cooperative Education Center เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบการจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษาทั้งประเทศ ทั้งยังเป็นศูนย์ที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารและนำเสนอนโยบายต่อรัฐบาล ซึ่งมีคณะกรรมการที่มาจากส่วนต่างๆคือ สถานประกอบการ ภาคอุตสาหกรรม คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษา

## 2. ประเทศเยอรมัน

สำหรับการจัดการศึกษารูปแบบสหกิจศึกษาในประเทศเยอรมันนั้น มีรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างไปจากออสเตรเลีย คือ การจัดตั้งสถาบันการศึกษาเฉพาะด้าน (Specific Institute) มี 3 รูปแบบ ก) University of Applied Science / Fachhochschulen ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1970 รูปแบบการจัดการศึกษาและโครงสร้างหลักสูตรจะแตกต่างกันไปในแต่ละรัฐ แต่ทั้งนี้นักศึกษาจะใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 4 ปี แบบทวิภาค โดยมีการปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรม 2 ภาค การศึกษา (ในขณะที่ปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมนั้น นักศึกษาจะได้รับเงินอุดหนุนจากทางรัฐบาล เนื่องจากสถานประกอบการไม่ได้จ่ายเงินเดือนให้) ข) University of Cooperative Education/Berufsakademie เกิดขึ้นใน ปี ค.ศ. 1974 ที่สถาบัน Berufsakademie ใช้เวลาการศึกษาทั้งสิ้น 3 ปี เมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้วุฒิปริญญา Diploma BA โดยจัดการศึกษารูปแบบควบคู่ระหว่าง ทฤษฎีกับการปฏิบัติงาน การร่างหลักสูตรเป็นความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ค) Comprehensive University/ Gesamthochschulen การจัดการศึกษาในรูปแบบนี้มีความแตกต่างจาก 2 รูปแบบข้างต้น เนื่องจากเน้นให้นักศึกษาทำการฝึกงานในมหาวิทยาลัย Practical Work n University ควบคู่ไปกับการเรียนการสอน โดยถือว่าการฝึกงานเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรการศึกษาซึ่งนักศึกษาจะต้องฝึกงานในมหาวิทยาลัย 2 ภาคการศึกษา มีการสัมมนา ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยชี้ให้ผู้ศึกษาได้เห็นเป้าหมายในอนาคตที่แท้จริง

ข้อสังเกต เห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยในรูปแบบนี้จะมีสถานประกอบการเข้ามาใช้พื้นที่ในการดำเนินกิจการด้วย ดังนั้น การที่นักศึกษาฝึกงานในมหาวิทยาลัยจึงเป็นงานฝึกงานโดยตรงกับสถานประกอบการด้วยเช่นกัน

### 3. ประเทศอังกฤษ

สำหรับประเทศอังกฤษนั้น การสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาอาศัยความร่วมมือกับสถานประกอบการภายนอก ซึ่งใช้ชื่อว่า Sandwich Course ในปี ค.ศ. 1903 ที่ Sunderland Technical College ในสาขาวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ระยะเวลาเรียน 4 ปี โดยแยกออกเป็น การเรียนในชั้นเรียนหรือภาคทฤษฎี 3 ปี และฝึกปฏิบัติการระยะเวลารวมแล้วเท่ากับ 1 ปี โดยเริ่มฝึกตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 (แบ่งย่อยออกเป็น 2 – 5 ช่วง) ทั้งการที่นักศึกษาเข้าไปฝึกงานในสถานประกอบการ หรือการที่บุคลากรขอสถานประกอบการเข้ามาเรียนรู้ในสถานศึกษา

ข้อสังเกต คือ นอกเหนือจากการที่สถาบันการศึกษาจะทำหน้าที่ในการผลิตบุคลากรที่เป็นนักศึกษาออกไปสู่โลกแห่งอาชีพแล้ว แต่ในขณะเดียวกันสถาบันการศึกษายังทำหน้าที่ในการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานความสามารถของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมให้มีความรู้เช่นกัน

### 4. ประเทศแคนาดา

สำหรับรูปแบบสหกิจศึกษาในประเทศแคนาดา ไม่ได้มีการชี้เฉพาะเจาะจงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งโดยตรง แต่ทั้งนี้ก็ยังคงมีการฝึกปฏิบัติงานอยู่โดยอาจใช้ระยะเวลา ตั้งแต่ 1 ภาคการศึกษาหรือ 16 สัปดาห์ จนถึง 2 ถึง 3 ภาคการศึกษาก็เป็นได้ อาจทำในรูปแบบการสลับระหว่างภาคการศึกษาในชั้นเรียนกับภาคการทำงาน Alternative Pattern หรือการใช้รูปแบบคู่ขนาน Parallel Pattern คือการเรียนและทำงานในเวลาเดียวกัน

นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หลักการและวิธีการบริหารจัดการ Work Integrated Learning รูปแบบสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยชั้นนำในต่างประเทศที่เป็นต้นแบบที่ดี ดังตารางที่ปรากฏด้านล่าง

#### ก) ผลของมุมมองเชิงระบบของการจัดการศึกษาแบบ WIL

จากงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่นำเสนอต่อ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 2554 ได้ทำการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการศึกษาแบบ Work Integrated Learning (WIL) ที่ปรากฏในประเทศไทยไว้ 4 รูปแบบซึ่งสามารถที่จะนำมาเชื่อมโยงกับงานวิจัยชิ้นนี้ได้ คือ

1. รูปแบบทวิภาคี (DVT) Dual System
2. รูปแบบสหกิจศึกษา (Cooperative)
3. รูปแบบการฝึกงาน (Apprentice)
4. รูปแบบการฝึกหัด (Internship)

นอกจากนี้แล้วยังได้ทำการเปรียบเทียบในรูปแบบ SWOT Analysis ที่น่าสนใจ ดังนี้

1. รูปแบบทวิภาคี Dual System มีจุดแข็ง 1. แต่ละสถาบันมีนโยบายชัดเจน 2. มีการส่งเสริม

สนับสนุน จากสถานประกอบการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและอุตสาหกรรม 3. สถาบันการศึกษาสามารถจัดการเรียนการสอนทางด้านวิชาการสัปดาห์ละ 1-2 วัน หลังจากนั้นจะออกฝึกปฏิบัติการจริงในสถานประกอบการ 3-4 วัน ควบคู่กันไป

2. รูปแบบสหกิจศึกษา (Cooperative) มีจุดแข็ง 1. แต่ละสถาบันมีการกำหนดนโยบายชัดเจน 2. มีระบบการบริหารจัดการอย่างชัดเจน 3. มีหน่วยงานหรือสถานประกอบการอย่างชัดเจน 4. มีการเตรียมความพร้อมด้านการพัฒนาอาชีพให้กับผู้เรียน

3. รูปแบบการฝึกงาน (Apprentice) มีจุดแข็ง คือ สถานประกอบการมีความเข้าใจในระบบการฝึกงาน

4. รูปแบบการฝึกหัด (Internship) มีจุดแข็ง คือ 1. มีระบบการจัดการที่มีมาตรฐาน 2. มีการจัดเตรียมพี่เลี้ยงเป็นรายบุคคล 3. ระบบการนิเทศและติดตามผลมีเกณฑ์มาตรฐาน 4. หน่วยงานที่จัด Internship เป็นหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่มวิชาชีพ 5. นักศึกษาได้ใบประกอบวิชาชีพ หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกงาน 6. นักศึกษาได้ทำงานตามสาขาวิชาที่ศึกษา

## ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาและประเมินรูปแบบการจัดการเรียนรู้

การพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน (Work Integrated Learning) สายธุรกิจบริการ เริ่มจากการกำหนดปรัชญาและวัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ จากนั้นนำวัตถุประสงค์มากำหนดความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ แล้วนำความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการมากำหนดภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่นำไปสู่การกำหนดสังเขปแนวทางการจัดการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียน ซึ่งได้ผลดังนี้

### 1. ปรัชญาของรูปแบบการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้บนพื้นฐานของอาชีพ ภาษา เทคโนโลยีและความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

### 2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้

2.1 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจริงในสายธุรกิจบริการควบคู่ไปกับภาษาและเทคโนโลยี

2.2 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการทำงานเป็นทีม มีจิตบริการและสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์

2.3 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานด้วยตนเอง

2.4 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานสายธุรกิจบริการ

2.5 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบต่องาน ต่อชุมชนและต่อสังคม

### 3. ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ

| ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ   | ภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ  |
|--|---|
| 1. มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจริงในสายธุรกิจบริการควบคู่ไปกับภาษาและเทคโนโลยี | <p>1. ผู้เรียนจะได้รับความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจบริการ เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการประกอบวิชาชีพและการดำเนินชีวิต ด้วยกระบวนการและวิธีการจัดการเรียนการสอนในเทคนิค วิธีการและรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การสาธิต การทำโครงการ การฝึกปฏิบัติจริง เป็นต้น</p> <p>2. ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ในรูปแบบการฝึกปฏิบัติงานจริงทั้งในชั้นเรียน นอกชั้นเรียนและสถานประกอบการทางด้านธุรกิจบริการ</p> <p>3. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการประกอบวิชาชีพ</p> <p>4. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนทักษะการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบต่างๆที่ส่งเสริมวิชาชีพ</p> <p>5. ผู้เรียนมีบุคลิกภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ</p> |
| 2. มีทักษะการทำงานเป็นทีม มีจิตบริการและสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์                           | <p>6. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนการทำงานเป็นทีม การสร้างจิตบริการและความอดทนในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่างๆในรูปแบบโครงการ การจัดกิจกรรมกลุ่มใหญ่ กิจกรรมกลุ่มย่อย การจัดค่ายพัฒนาและส่งเสริมทักษะ เป็นต้น</p> <p>7. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนให้มีทักษะทางการสื่อสาร การใช้ วจนภาษา และอวัจนภาษา ตลอดจนการประสานงานกับผู้อื่น</p>   |
| 3. มีทักษะการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานด้วยตนเอง                         | <p>8. ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยการใช้วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบฐานต่างๆ เช่น Problem Based Learning, Community Based Learning, Company Based Learning or Company to Works เป็นต้น</p> <p>9. ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยการใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบประเด็นปัญหาเป็นหลัก (Issue) ซึ่ง</p>   |

| ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ                                  | ภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนที่ต้องการ   |
|---|--|
|   | เป็นประเด็นใหม่ๆที่เกิดขึ้นในวงการธุรกิจบริการ ทั้งในและต่างประเทศ ด้วยการคิดสรร คิดเลือก แยกแยะวิเคราะห์ สังเคราะห์ในรูปแบบการจัด สัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกลุ่มย่อย หรือ การจำลองสถานการณ์จริง เป็นต้น                   |
| 4.มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานสายธุรกิจบริการ | 10.ผู้เรียนจะได้รับการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสนับสนุน ด้านธุรกิจบริการ ตลอดจนการออกแบบ การพัฒนาหรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางด้านธุรกิจ บริการทั้งในและต่างประเทศ |
| 5.มีคุณธรรม จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบต่อนอง ต่องาน ต่อชุมชนและต่อสังคม    | 11.ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนด้านคุณธรรม จรรยาบรรณ และความรับผิดชอบ ในทุกๆ รายวิชาที่ศึกษา หรือรายวิชาเสริมหลักสูตรที่ทาง สถาบันได้เพิ่มเติมให้ทั้งในและนอกชั้นเรียน   |

#### 4. สังเขปนแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน (Work Integrated Learning) สายธุรกิจบริการ ผู้วิจัยใช้หลักการเขียนสังเขปนการจัดการเรียนรู้ ดังนี้

4.1 แสดงประเด็นหลักหลักถึงสิ่งที่คุณเรียนควรรู้และสามารถปฏิบัติการได้ทางสายธุรกิจบริการ

4.2 สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการด้านความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานสายธุรกิจบริการ

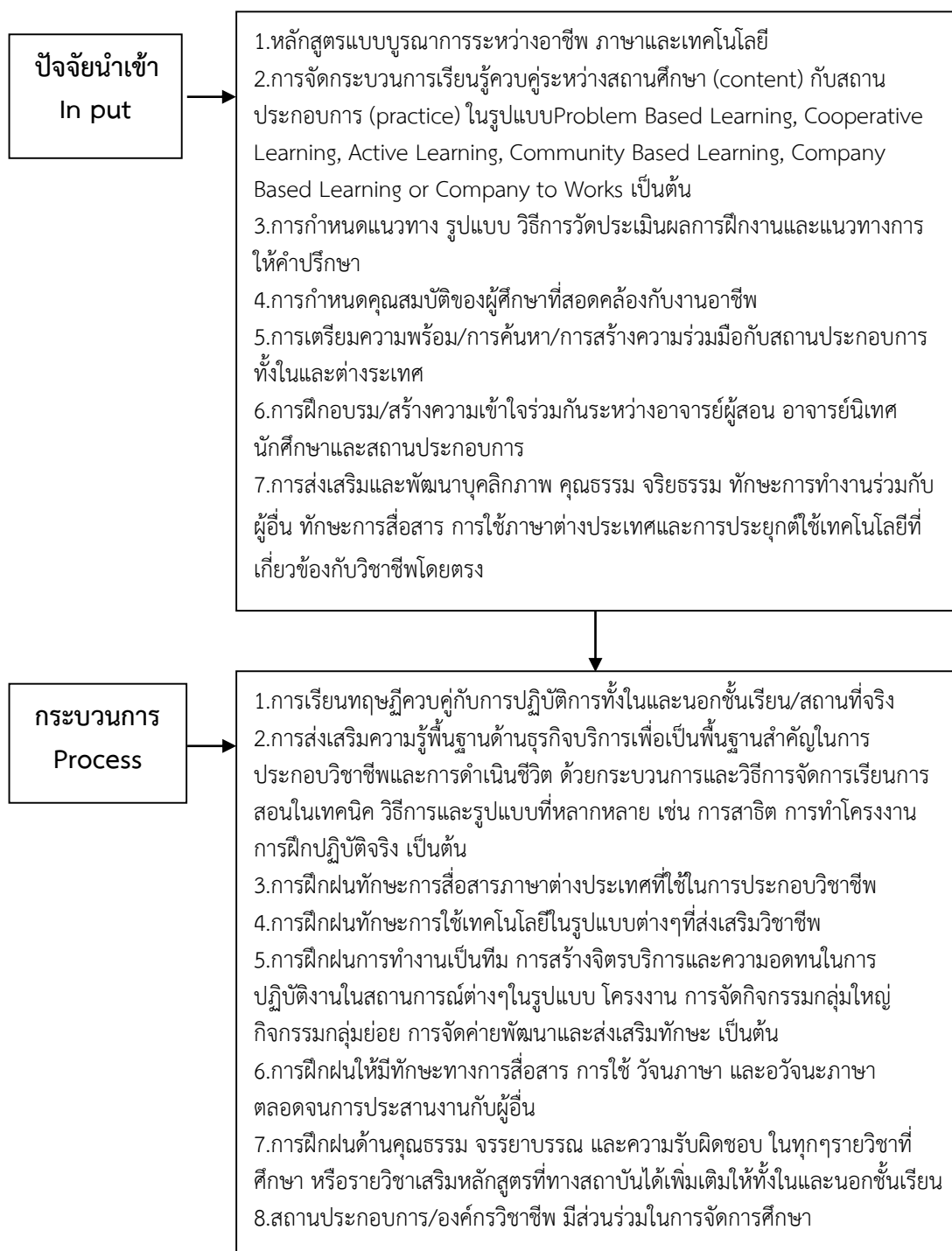
4.3 สะท้อนให้เห็นถึงความต้องการด้านทักษะการทำงานเป็นทีม มีจิตบริการและสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์

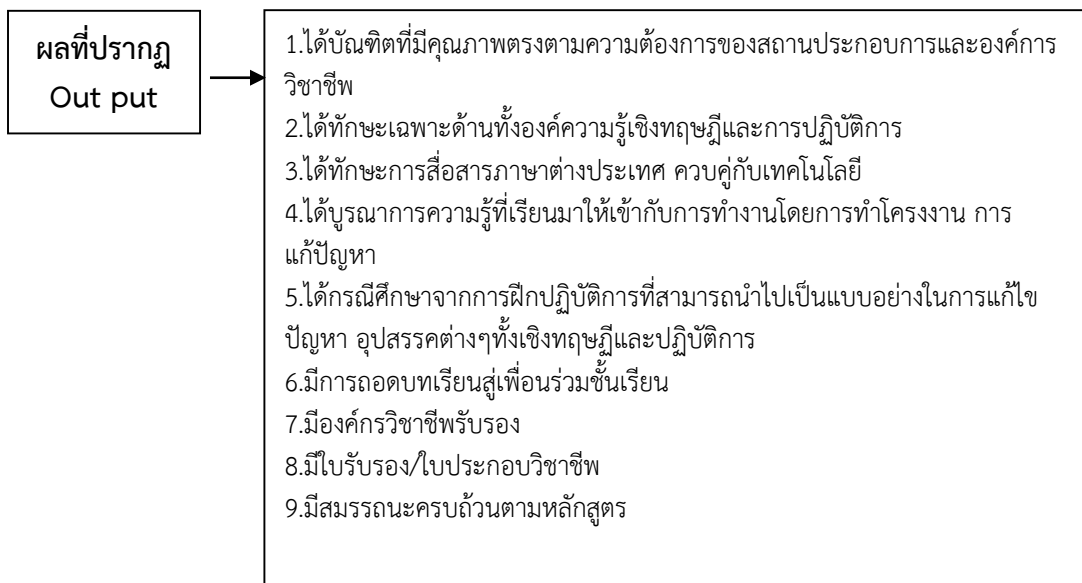
4.4 ส่งเสริมพัฒนาการทางทักษะการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานด้วยตนเอง

4.5 ส่งเสริมพัฒนาการทางคุณธรรม จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน ต่อชุมชนและต่อสังคม

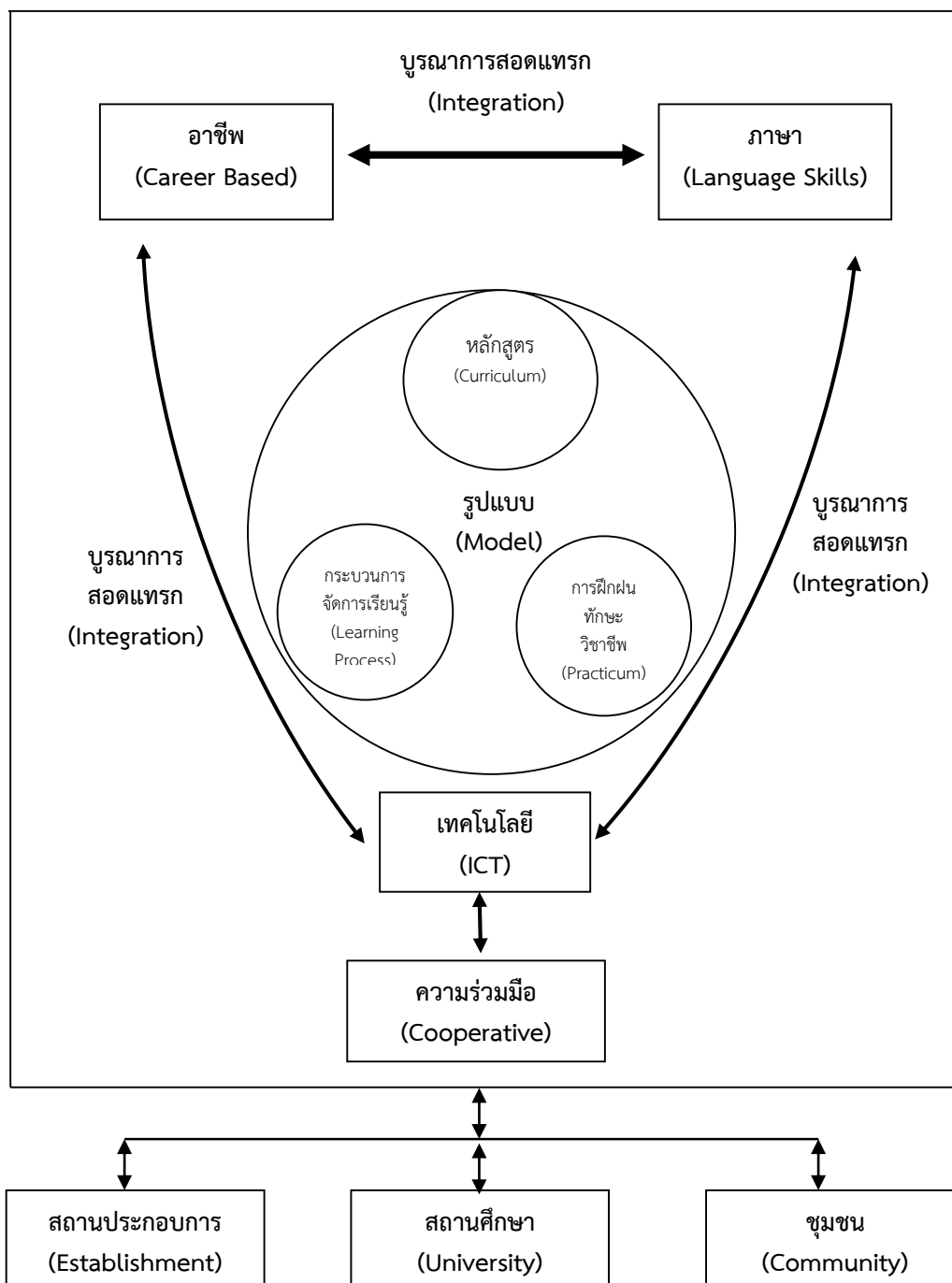
5. การนำผลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นผนวกกับมาตรฐานวิชาชีพต่างๆทางด้านธุรกิจบริการ สมรรถนะหลัก สมรรถนะรอง ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานจาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสมาคมวิชาชีพ มากำหนดรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ ซึ่งปรากฏได้ดังนี้

แผนภาพที่ 5.1 กระบวนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงานสายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี Work Based Learning Integration with Language and Technology





แผนภาพที่ 5.2 รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน  
สายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี Work  
Based Learning Integration with Language and Technology



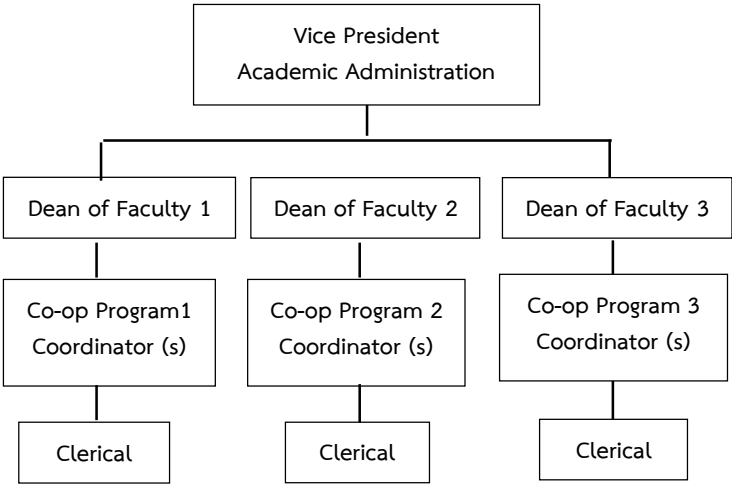
ตารางที่ 5.1 สรุปประเด็นสำคัญและแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ ควบคู่กับการทำงานสายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี Work Based Learning Integration with Language and Technology

|                       |  |
|-----------------------|--|
| ประเด็น/หัวข้อ        | การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงานสายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี Work Based Learning Integration with Language and Technology   |
| หลักการ/แนวคิด/ปรัชญา | ปรัชญาของรูปแบบการจัดการเรียนรู้<br>การจัดการเรียนรู้บนพื้นฐานของอาชีพ ภาษา เทคโนโลยีและความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา  |
| วัตถุประสงค์          | วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้<br>2.1 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจริงในสายธุรกิจบริการควบคู่ไปกับภาษาและเทคโนโลยี<br>2.2 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการทำงานเป็นทีม มีจิตบริการและสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์<br>2.3 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานด้วยตนเอง<br>2.4 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานสายธุรกิจบริการ<br>2.5 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบ ต่อตนเอง ต่องาน ต่อชุมชนและต่อสังคม  |
| หลักสูตร              | ลักษณะเด่นของหลักสูตร<br>1.ใช้กรอบมาตรฐานวิชาชีพขององค์กรวิชาชีพต่างๆเข้ามาเป็นแนวทางในการพัฒนารายวิชาต่างๆ เช่น การท่องเที่ยว การโรงแรม เป็นต้น<br>2.เน้นการบูรณาการระหว่างองค์ความรู้ การฝึกปฏิบัติการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี โดยการกำหนดสัดส่วนรายวิชาต่างๆที่ต้องประกอบไปด้วยการเรียนรู้หน่วยกิตที่มีทั้ง 1.องค์ความรู้ (Content) 2.การฝึกปฏิบัติการในชั้นเรียน (Practicum) 3. การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองทั้งในและนอกชั้นเรียน (มีการกำหนดช่วงระยะเวลาและแนวทางการฝึกงานอย่างเป็นระบบ เช่น หนึ่งภาคการศึกษา สองภาคการศึกษา หรือ ชั้นปีที่ 3 หรือ 4 เป็นต้น)<br>3.การจัดกระบวนการเรียนรู้เน้นการพัฒนาองค์ 3 คือ พุทธิพิสัย จิตพิสัยและทักษะพิสัย ควบคู่กันไป<br>4.การจัดการเรียนรู้เน้นอาชีพเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ Career |

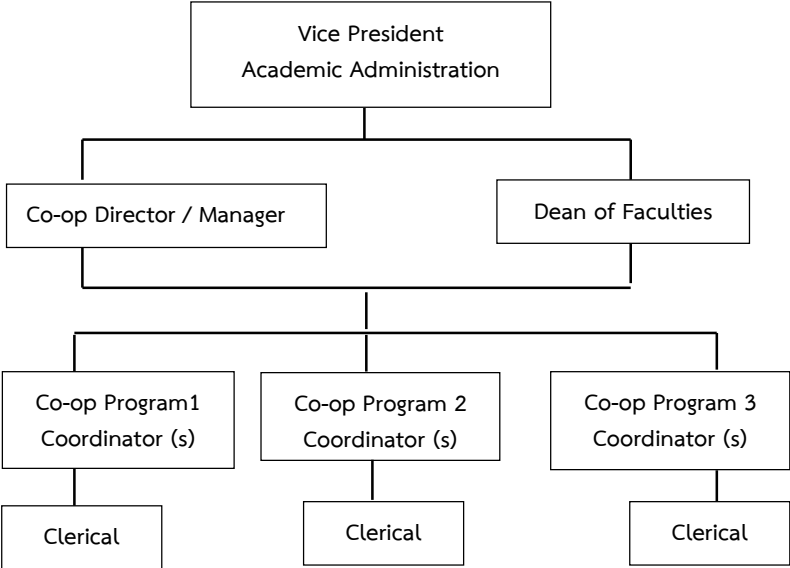
ตารางที่.5.1 (ต่อ)

|                |  |
|----------------|--|
| ประเด็น/หัวข้อ | <p>การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน<br/>สายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี<br/>Work Based Learning Integration with Language and<br/>Technology</p>   |
|                | <p>3.การจัดการกระบวนการเรียนรู้เน้นการพัฒนาองค์ 3 คือ พุทธิพิสัย จิตพิสัยและ<br/>ทักษะพิสัย ควบคู่กันไป</p> <p>4.การจัดการเรียนรู้เน้นอาชีพเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ Career Based<br/>Center</p> <p>5.เป็นหลักสูตรที่มีการพัฒนาร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษา องค์กรวิชาชีพ<br/>สถานประกอบการ ตลอดจนร่วมมือกันในการจัดการเรียนการสอน การ<br/>นิเทศติดตามผล</p> <p>6.เน้นคุณธรรม จริยธรรม บุคลิกภาพ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการ<br/>แก้ไขปัญหา</p>   |
|                | <p><b>การบริหารจัดการ</b><br/>สำหรับการบริหารจัดการสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ ดังนี้</p> <p>1. การบริหารจัดการโดยหน่วยงานกลาง Centralized Administration</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     VP[Vice President<br/>Academic Administration] --- CD[Co-op Director / Manager]     CD --- C1[Co-op Coordinator 1]     CD --- C2[Co-op Coordinator 2]     CD --- C3[Co-op Coordinator 3]     C1 --- PO[Placement Officer]     C2 --- PO     C3 --- PO     PO --- CS[Clerical Support (1-2)]           </pre> </div> <p>แผนภาพที่ 5.3 ผังการบริหารโดยหน่วยงานกลาง<br/>ที่มา : Canadian Association for Co-operative Education, CAFCE</p> |

## ตารางที่.5.1 (ต่อ)

|                |  |
|----------------|--|
| ประเด็น/หัวข้อ | การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงานสายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี Work Based Learning Integration with Language and Technology   |
|                | <p>2. .การบริหารจัดการโดยหน่วยงานในระดับคณะ Decentralized Administration</p> <p style="text-align: center;"><b>Decentralized Administration</b></p>  <pre> graph TD     VP[Vice President<br/>Academic Administration] --&gt; D1[Dean of Faculty 1]     VP --&gt; D2[Dean of Faculty 2]     VP --&gt; D3[Dean of Faculty 3]     D1 --&gt; C1[Co-op Program 1<br/>Coordinator (s)]     D2 --&gt; C2[Co-op Program 2<br/>Coordinator (s)]     D3 --&gt; C3[Co-op Program 3<br/>Coordinator (s)]     C1 --&gt; CL1[Clerical]     C2 --&gt; CL2[Clerical]     C3 --&gt; CL3[Clerical]   </pre> <p><b>แผนภาพที่ 5.4</b> ผังการบริหารโดยหน่วยงานระดับคณะ<br/>ที่มา : Canadian Association for Co-operative Education, CAFCE</p> |

## ตารางที่.5.1 (ต่อ)

|                |   |
|----------------|---|
| ประเด็น/หัวข้อ | <p>การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน<br/>สายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี<br/>Work Based Learning Integration with Language and<br/>Technology</p>  |
|                | <p>3. .การบริหารงานแบบผสมผสานระหว่างหน่วยงานกลางและคณะวิชา<br/>Centralized /Decentralized Administration</p> <p style="text-align: center;"><b>Centralized Decentralized Administration</b></p>  <pre> graph TD     VP[Vice President Academic Administration] --&gt; CoOpDir[Co-op Director / Manager]     VP --&gt; Dean[Dean of Faculties]     CoOpDir --&gt; C1[Co-op Program 1 Coordinator (s)]     CoOpDir --&gt; C2[Co-op Program 2 Coordinator (s)]     CoOpDir --&gt; C3[Co-op Program 3 Coordinator (s)]     C1 --&gt; Cl1[Clerical]     C2 --&gt; Cl2[Clerical]     C3 --&gt; Cl3[Clerical]   </pre> <p><b>แผนภาพที่ 5.5</b> ผังการบริหารงานแบบผสมผสานระหว่างหน่วยงานกลาง<br/>และคณะวิชา<br/>ที่มา : Canadian Association for Co-operative Education, CAFCE</p> |

## ตารางที่.5.1 (ต่อ)

|                         |  |
|-------------------------|--|
| ประเด็น/หัวข้อ          | การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงานสายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี Work Based Learning Integration with Language and Technology   |
|                         | <p>4.. การบริหารงานแบบคณะทำงานขึ้นตรงกับหน่วยงานกลาง Self-Directed Work Team</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     SDWT[Self - Directed Work Team] --- VP[Vice President<br/>Academic Administration]     VP --- CC1[Co-op Coordinator 1]     VP --- CC2[Co-op Coordinator 2]     VP --- CC3[Co-op Coordinator 3]     CC1 --- C[Clerical (1)]     CC2 --- C     CC3 --- C </pre> </div> <p>แผนภาพที่ 5.6 ผังการบริหารงานแบบคณะทำงานขึ้นตรงกับส่วนกลาง<br/>ที่มา : Canadian Association for Co-operative Education, CAFCE</p>  |
| แนวทางการจัดการเรียนรู้ | <p><b>แนวทางการจัดการเรียนรู้</b><br/>สำหรับแนวทางการจัดการเรียนรู้ได้นำความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการมาเป็นประเด็นการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ ซึ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ปลายทางที่จะเกิดกับผู้เรียน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจริงในสายธุรกิจบริการควบคู่ไปกับภาษาและเทคโนโลยี</li> </ol> <p><b>แนวทางการจัดการเรียนการสอน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.ผู้เรียนจะได้รับความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจบริการเพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการประกอบวิชาชีพและการดำเนินชีวิต ด้วยกระบวนการและวิธีการ</li> </ol> |

ตารางที่.5.1 (ต่อ)

|                |   |
|----------------|---|
| ประเด็น/หัวข้อ | <p>การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน<br/>สายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี<br/>Work Based Learning Integration with Language and<br/>Technology</p>  |
|                | <p>จัดการเรียนการสอนในเทคนิค วิธีการและรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การ<br/>สาธิต การทำโครงการ การฝึกปฏิบัติจริง เป็นต้น</p> <p>2.ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ในรูปแบบการฝึกปฏิบัติงานจริงทั้งในชั้นเรียน นอกชั้น<br/>เรียนและสถานประกอบการทางด้านธุรกิจบริการ</p> <p>3.ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการ<br/>ประกอบวิชาชีพ</p> <p>4.ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนทักษะการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบต่างๆที่ส่งเสริม<br/>วิชาชีพ</p> <p>5.ผู้เรียนมีบุคลิกภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ</p> <p><b>2.มีทักษะการทำงานเป็นทีม มีจิตบริการและสามารถทำงานได้ในทุก<br/>สถานการณ์</b></p> <p><b>แนวทางการจัดการเรียนการสอน</b></p> <p>1.ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนการทำงานเป็นทีม การสร้างจิตบริการและ<br/>ความอดทนในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่างๆในรูปแบบ โครงการ การ<br/>จัดกิจกรรมกลุ่มใหญ่ กิจกรรมกลุ่มย่อย การจัดค่ายพัฒนาและส่งเสริม<br/>ทักษะ เป็นต้น</p> <p>2.ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนให้มีทักษะทางการสื่อสาร การใช้ วจนภาษา<br/>และอวัจนภาษา ตลอดจนการประสานงานกับผู้อื่น</p> <p><b>3.มีทักษะการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานด้วย<br/>ตนเอง</b></p> <p><b>แนวทางการจัดการเรียนการสอน</b></p> <p>1.ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยการใช้วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบฐาน<br/>ต่างๆ เช่น Problem Based Learning, Community Based Learning,<br/>Company Based Learning or Company to Works เป็นต้น</p> <p>2.ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยการใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบประเด็นปัญหาเป็น<br/>หลัก (Issue) ซึ่งเป็นประเด็นใหม่ๆที่เกิดขึ้นในวงการธุรกิจ</p> |

ตารางที่.5.1 (ต่อ)

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| ประเด็น/หัวข้อ              | <p>การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน<br/>สายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี<br/>Work Based Learning Integration with Language and<br/>Technology</p>   |
|                             | <p>บริการทั้งในและต่างประเทศ ด้วยการคัดสรร คัดเลือก แยกแยะวิเคราะห์<br/>สังเคราะห์ในรูปแบบการจัดสัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกลุ่มย่อย<br/>หรือ การจำลองสถานการณ์จริง เป็นต้น</p> <p><b>4.มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานสาย<br/>ธุรกิจบริการ</b></p> <p><b>แนวทางการจัดการเรียนการสอน</b></p> <p>1.ผู้เรียนจะได้รับการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ<br/>ส่งเสริมสนับสนุนด้านธุรกิจบริการ ตลอดจนการออกแบบ การพัฒนาหรือ<br/>การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางด้าน<br/>ธุรกิจบริการทั้งในและต่างประเทศ</p> <p><b>5.มีคุณธรรม จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน ต่อชุมชน<br/>และต่อสังคม</b></p> <p><b>แนวทางการจัดการเรียนการสอน</b></p> <p>1.ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนด้านคุณธรรม จรรยาบรรณ และความรับผิดชอบต่อ<br/>ในทุกๆรายวิชาที่ศึกษา หรือรายวิชาเสริมหลักสูตรที่ทางสถาบันได้เพิ่มเติมให้<br/>ทั้งในและนอกชั้นเรียน</p> |
| การนิเทศติดตาม<br>ประเมินผล | <p><b>การนิเทศติดตามประเมินผล</b></p> <p>1.มีคู่มือการประเมินผลที่พัฒนามาจากการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันกับ<br/>องค์กรวิชาชีพ</p> <p>2.มีการจัดสัมมนาให้ความรู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติการ ทั้ง คณาจารย์<br/>และนักศึกษา</p> <p>3.มีการพัฒนาให้นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนและการนำเสนอ<br/>ผลงาน</p> <p>4.มีการจัดตารางและกำหนดจำนวนครั้งของการนิเทศติดตามผล</p> <p>5.มีการกำหนดกรอบแนวทางและรายละเอียดการนิเทศระหว่างคณาจารย์<br/>และสถานประกอบการ</p> <p>6.มีการกำหนดผลลัพธ์ปลายทางที่ต้องการให้นักศึกษาบรรลุในแต่ละ<br/>ช่วงของการนิเทศติดตามผล</p> <p>7.มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในรูปแบบ Rubric Scoring</p> <p>8.มีการกำหนดแนวทางการประเมินผลในรูปแบบ Authentic Assessment</p>  |

## ผลการประเมินรูปแบบ

การประเมินรูปแบบใช้แนวทางการประเมินด้วยวิธีการให้ข้อคิดเห็นตามประเด็นและหัวข้อ ด้านบน ซึ่งมีข้อสรุปดังนี้

### 1. หลักการ/แนวคิด/ปรัชญา

ผู้เข้าร่วมต่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ปรัชญาของรูปแบบ คือ การจัดการเรียนรู้ บนพื้นฐานของอาชีพ ภาษา เทคโนโลยีและความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพทางสังคมและการจัดการเรียนรู้ในยุคปัจจุบัน ที่ต้องการให้ผู้เรียนนั้นมีองค์ความรู้ ปฏิบัติการได้ มีความสามารถทางการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และ การใช้เทคโนโลยีเพื่อการประยุกต์ใช้ในการทำงาน

### 2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่กำหนดไว้มี 5 ข้อ ซึ่งคณะกรรมการได้ทำการวิพากษ์และให้ข้อเสนอแนะรายประเด็น ดังนี้ คือ

**วัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจริงในสายธุรกิจบริการควบคู่ไปกับภาษาและเทคโนโลยี**

สำหรับวัตถุประสงค์ข้อนี้ มีจุดหมายปลายทางให้ผู้เรียนนั้นมีความรอบรู้ใน องค์ 3 คือ 1) องค์ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานจริง 2) ภาษาต่างประเทศ และ 3) เทคโนโลยี ซึ่งคณะกรรมการทั้งหมด มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า เหมาะสม กับการพัฒนาให้ผู้เรียนสามารถนำ ความรู้ที่ได้รับไปประกอบวิชาชีพได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศจะเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วย สร้างมูลค่าเพิ่ม Value Added ให้กับผู้เรียนเป็นอย่างดี และเป็นการสร้างทางเลือกให้ผู้เรียนหลังจาก สำเร็จการศึกษาแล้วสามารถไปทำงานในต่างประเทศได้

ในขณะเดียวกันคณะกรรมการผู้วิพากษ์ในส่วนของสถานประกอบการยังได้เสริมว่า ทักษะการสื่อสารทางภาษาต่างประเทศนั้น ควรเพิ่มความหลากหลายทางภาษา มิใช่มุ่งเน้นเพียง ภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว แต่ขอให้มีการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาทักษะภาษาเพื่อน บ้านใกล้เคียง เช่น ภาษาเขมร ภาษาเวียดนาม ภาษาพม่า ภาษามลายู ภาษาจีน เป็นต้น เนื่องจากนัก ธุรกิจชาวไทยที่ประกอบวิชาชีพทางด้านธุรกิจบริการต่างเดินทางไปลงทุนทางด้าน การท่องเที่ยว โรงแรม ธุรกิจอาหาร ธุรกิจบริการอื่นๆในประเทศเพื่อนบ้านมากมาย โดยเฉพาะในประเทศพม่าและ เวียดนาม เพราะฉะนั้นทักษะทางภาษาต่างประเทศจึงกลายมาเป็นประเด็นหลักในการพิจารณา บุคลากรเข้าทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นสำคัญ

**วัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ และสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์**

สำหรับวัตถุประสงค์ข้อนี้ มีจุดหมายปลายทางให้ผู้เรียนมีทักษะในการทำงานเป็นทีม มี จิตบริการและสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเป็นการพัฒนาแบบส่งเสริมให้ ผู้เรียนมีทักษะและความสามารถในการใช้ทักษะการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นและในขณะเดียวกันสามารถที่ จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยกรรมการผู้วิพากษ์บางท่านกล่าวว่า สิ่งนี้คือ คุณลักษณะ เด่น ของบัณฑิตจากราชภัฏที่สามารถทำงานได้ด้วยความขยันขันแข็งและอดทน วัตถุประสงค์ข้อนี้จึง

เป็นสิ่งที่แสดงถึงความ “โดดเด่น” และความเป็นตัวตนที่แท้จริงของบัณฑิตราชภัฏ ซึ่งแตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่สอนในสาขาวิชาเดียวกัน

นอกจากนี้แล้วคณะกรรมการวิพากษ์ในส่วนของสถานประกอบการยังมุ่งเน้นให้สถาบันการศึกษาหรือมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ทำการผลิตบัณฑิตเข้าสู่ตลาดแรงงานนั้น จำเป็นต้องเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ในส่วนบุคคลและการเพิ่มเติมรายวิชาการสร้างมนุษยสัมพันธ์และจิตบริการ ให้มีทั้งเชิงทฤษฎีและปฏิบัติการ เนื่องจากในรายวิชาดังกล่าวได้จัดการเรียนการสอนในเชิงทฤษฎีอย่างเดียว ขาดการฝึกปฏิบัติการ ทำให้ผู้เรียนยังไม่สามารถเข้าใจและซาบซึ้งกับคำว่า การทำงานเป็นทีม และการมีจิตบริการอย่างไร

**วัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานด้วยตนเอง**

สำหรับวัตถุประสงค์ ข้อนี้ มีจุดหมายปลายทางคือการพัฒนาให้ผู้เรียนมี ทักษะที่จำเป็นต่างๆ ในการดำรงตนอยู่ในสังคมและการประกอบอาชีพ ได้แก่ ทักษะการคิด การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ ในภาพรวมนั้นคณะกรรมการวิพากษ์ได้แสดงข้อคิดเห็นว่า มีความเหมาะสมและสมควรที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา แต่ทั้งนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การที่สถาบันราชภัฏจะพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะดังกล่าวได้อย่างครบถ้วนและเหมาะสมนั้น ควรสอดแทรกอยู่ในกิจกรรมหลัก สองประการคือ 1) การสอนแทรกในกระบวนการจัดการเรียนการสอนทั้งในและนอกชั้นเรียน โดยการประยุกต์ใช้ หลักการวิธีการ หรือรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ เน้น การพัฒนาทักษะการคิด การวิเคราะห์และการสังเคราะห์ 2) การพัฒนากิจกรรมเสริมหลักสูตรให้ผู้เรียนได้ทำการฝึกฝนตนเองทั้งในรูปแบบเดี่ยวและกลุ่ม เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างทักษะการคิด เพื่อนำพาไปสู่การวิเคราะห์และการสังเคราะห์ได้ในที่สุด

อีกทั้งคณะกรรมการผู้วิพากษ์ในส่วนของผู้ปกครอง กล่าวเสริมว่า การส่งเสริมทักษะกระบวนการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ น่าจะเป็นจุดสำคัญของการพัฒนานักศึกษาในโลกปัจจุบันและโลกอนาคตได้เป็นอย่างดี เนื่องจากทักษะดังกล่าวเป็นทักษะที่มีได้มุ่งเน้นประโยชน์เฉพาะส่วนบุคคลเท่านั้นแต่ยังส่งผลรวมถึงสังคมและผู้ที่อยู่รอบข้างได้เป็นอย่างดี

**วัตถุประสงค์ ข้อที่ 4 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานสายธุรกิจบริการ**

สำหรับวัตถุประสงค์ข้อนี้ เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่สุดสำหรับบุคลากรที่จะทำอาชีพทางด้านธุรกิจบริการ เนื่องจากระบบของเทคโนโลยีนั้นเป็นตัวช่วยให้การดำเนินธุรกิจสะดวกและรวดเร็วขึ้นอีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ

กรรมการผู้วิพากษ์ต่างเห็นพ้องต้องกันว่าสมควรจะต้องมีการเพิ่มเติมทักษะทางด้านนี้ เพียงแต่ให้คำนึงถึงหลักสำคัญคือ 1) ผู้เรียนต้องสามารถใช้เทคโนโลยีที่สัมพันธ์หรือสอดคล้องกับงานที่จะทำได้พอสมควร เช่น งานท่องเที่ยว โรงแรม เป็นต้น 2) มีความรู้และสามารถออกแบบ web-site หรือ ออกแบบประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานทางด้านธุรกิจบริการได้ 3) ต้องเข้าใจและรู้ถึงประโยชน์และโทษของเทคโนโลยีและสามารถเลือกใช้ได้อย่างถูกวิธี เนื่องจากเท่าที่พบมาเห็นได้ว่า นักศึกษาฝึกงานบางคนที่ฝึกงานในหน่วยงานธุรกิจบริการ ยังคงใช้เทคโนโลยีไม่ถูกประเภทและไม่ถูกเวลา เป็นต้น

นอกจากนี้แล้วนักศึกษาที่เป็นคณะกรรมการวิพากษ์ยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าทางมหาวิทยาลัยควรมีการสอนให้นักศึกษาในสายธุรกิจบริการทุกคน สามารถสร้างสื่อออนไลน์ หรือ การออกแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่น

**วัตถุประสงค์ ข้อที่ 5 เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน ต่อชุมชนและต่อสังคม**

สำหรับวัตถุประสงค์ข้อนี้ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าวัตถุประสงค์ข้ออื่นๆ เนื่องจากการทำงานในสายธุรกิจบริการนั้น ต้องมีคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน ต่อลูกค้า ต่อผู้ใช้บริการเป็นที่ตั้ง

ดังข้อเสนอแนะของบรรดาคณาจารย์และสถานประกอบการว่า พื้นฐานทางด้านคุณธรรม จรรยาบรรณ นั้นสำคัญต่อการดำเนินการและการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในขณะเดียวกัน “วินัย” ต่อตนเองนั้นก็ยังคงต้องส่งเสริมควบคู่กันไปกับการพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามความต้องการของตลาดแรงงาน การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการส่งเสริมให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสมกับความเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏหรือไม่เพียงไร เพียงแต่ว่า วิธีการในการพัฒนาให้ผู้เรียนมีความพร้อมในวัตถุประสงค์ข้อนี้ ทางมหาวิทยาลัยจะพัฒนาอย่างไร ด้วยวิธีการใด นั้นคงต้องนำกลับไปพิจารณาและวางแผนตั้งแต่แรกรับเข้าศึกษาจนถึงสำเร็จการศึกษาต่อไป ซึ่งเป็นรายละเอียดปลีกย่อยที่สถานประกอบการคาดหวังที่จะให้บัณฑิตสายธุรกิจบริการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏมีคุณลักษณะเช่นนี้

### 3. หลักสูตร

คณะกรรมการวิพากษ์รูปแบบได้ชื่นชมกรอบแนวทางหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นว่ามีจุดเด่นที่น่าสนใจอยู่หลายประการ ดังคำแนะนำของคณะกรรมการจากสถานประกอบการว่า “หลักสูตรนี้มีลักษณะเด่นที่มีการนำกรอบมาตรฐานวิชาชีพขององค์กรวิชาชีพต่างๆเข้ามาเป็นแนวทางในการพัฒนารายวิชาต่างๆ เช่น การท่องเที่ยว การโรงแรม ทำให้สอดคล้องกับความต้องการและมาตรฐานสมรรถนะ Competency Based ที่องค์กร หรือ สมาคมวิชาชีพ ได้วางกรอบมาตรฐานไว้อย่างชัดเจน จึงไม่รู้สึกกังวลกับหลักสูตรธุรกิจบริการ ที่เปิดสอนโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ

นอกจากนี้แล้วคณะกรรมการที่เป็นนักศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม โดยเฉพาะข้อ 2 ที่กล่าวว่า หลักสูตรควรเน้นการบูรณาการระหว่างองค์ความรู้ การฝึกปฏิบัติการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี โดยการกำหนดสัดส่วนรายวิชาต่างๆที่ต้องประกอบไปด้วยการเรียนรู้หน่วยกิตที่มีทั้ง 1.องค์ความรู้ (Content) 2.การฝึกปฏิบัติการในชั้นเรียน (Practicum) 3. การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองทั้งในและนอกชั้นเรียน (มีการกำหนดช่วงระยะเวลาและแนวทางการฝึกงานอย่างเป็นระบบ เช่น หนึ่งภาคการศึกษา สองภาคการศึกษา หรือ ชั้นปีที่ 3 หรือ 4 เป็นต้น) นักศึกษาเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง แต่น่าจะมีการกำหนดลงไปว่าหลักสูตรควรมีสัดส่วนของวิชาทฤษฎีและปฏิบัติการตามกลุ่มอาชีพ เท่ากับ 40 : 60 จึงเหมาะสม และควรเน้นสมรรถนะวิชาชีพเป็นฐานเป็นลักษณะ Module ให้เลือกเรียนได้ตามความถนัดและสนใจ

ซึ่งแนวความคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแนวความคิดของบรรดาคณะกรรมการวิพากษ์ที่เป็นคณาจารย์ ซึ่งกลุ่มดังกล่าวยังให้ข้อเสนอแนะว่า หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นควรเน้นให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานได้จริง มีความยืดหยุ่นตามแนวโน้มของเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนได้อยู่ตลอดเวลา

สำหรับประเด็น การจัดกระบวนการเรียนรู้เน้นการพัฒนาองค์ 3 คือ พุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย ควบคู่กันไป คณะกรรมการวิพากษ์ทั้งหมดมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมแล้ว และควรนำประเด็นข้อนี้ไปทำการเผยแพร่และแนะนำให้คณาจารย์ที่ทำการสอนได้นำเป็นหลักการในการจัดการเรียนการสอนต่อไป โดยอาจกำหนดในมาตรฐาน มคอ.2 เพิ่มเติมเข้าไปในข้อกำหนดหลักสูตร ก็จะช่วยให้ชัดเจนและมีทิศทางจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพผู้เรียนเป็นหลัก

ซึ่งจะไปสอดคล้องกับข้อ 4 ที่ว่า “การจัดการเรียนรู้เน้นอาชีพเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ Career Based Center” และข้อ 5. เป็นหลักสูตรที่มีการพัฒนาร่วมกัน ระหว่างสถาบันการศึกษา องค์กรวิชาชีพ สถานประกอบการ ตลอดจนร่วมมือกันในการจัดการเรียนการสอน การนิเทศติดตามผลโดยเห็นได้ว่าหลักสูตรที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตนั้น ควรเน้นคุณธรรม จริยธรรม บุคลิกภาพ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นสมรรถนะรอง ที่จะช่วยส่งเสริมให้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีความโดดเด่นและแตกต่างจากที่อื่น

#### 4. การบริหารจัดการ

สำหรับประเด็นการบริหารจัดการนั้น ในงานวิจัยชิ้นนี้นำเสนอ 4 รูปแบบ ได้แก่ 1. การบริหารจัดการโดยหน่วยงานกลาง Centralized Administration 2. การบริหารจัดการโดยหน่วยงานในระดับคณะ Decentralized Administration 3. การบริหารงานแบบผสมผสานระหว่างหน่วยงานกลางและคณะวิชา Centralized /Decentralized Administration 4.การบริหารงานแบบคณะทำงานขึ้นตรงกับหน่วยงานกลาง Self-Directed Work Team ซึ่งทั้ง 4 รูปแบบนั้นก็ก็มีลักษณะเฉพาะตัว จึงทำให้น่าสนใจ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารหลักสูตรจะใช้รูปแบบ วิธีการ หรือกระบวนการใด ที่จะทำให้การดำเนินงานของตนเองคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูงสุด

#### 5. แนวทางการจัดการเรียนรู้

ประเด็นของแนวทางการจัดการเรียนรู้นั้นได้กำหนดไว้ทั้งสิ้น 5 แนวทาง ซึ่งได้มีการวิพากษ์รายประเด็น ดังนี้

##### 5.1 ให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานจริงในสายธุรกิจ บริการควบคู่ไปกับภาษาและเทคโนโลยี

แนวทางการจัดการเรียนการสอน

1. ผู้เรียนจะได้รับความรู้พื้นฐานด้านธุรกิจบริการเพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการประกอบวิชาชีพและการดำเนินชีวิต ด้วยกระบวนการและวิธีการจัดการเรียนการสอนในเทคนิค วิธีการและรูปแบบที่หลากหลาย เช่น การสาธิต การทำโครงงาน การฝึกปฏิบัติจริง เป็นต้น

2. ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ในรูปแบบการฝึกปฏิบัติงานจริงทั้งในชั้นเรียน นอกชั้นเรียน และสถานประกอบการทางด้านธุรกิจบริการ

3. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่ใช้ในการประกอบวิชาชีพ

4. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนทักษะการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบต่างๆที่ส่งเสริมวิชาชีพ

5. ผู้เรียนมีบุคลิกภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ

สำหรับแนวทางในการจัดการเรียนรู้ในประเด็นที่ 1 นั้นเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรูปแบบ และคณะกรรมการวิพากษ์ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นแนวทางที่เป็นกรอบให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดี ไม่ได้เขียนให้เป็นกรอบที่ตายตัวเกินไปนัก จึงเหมาะกับการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

นอกจากนี้แล้วคณะกรรมการวิพากษ์จากสถานประกอบการได้แสดงความคิดเห็นว่าการจัดการเรียนรู้โดยการใช้การสาธิต การทำโครงงาน การฝึกปฏิบัติจริง เป็นวิธีการจัดการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้เรียนได้รับความรู้อย่างแท้จริง ซึ่งการทำโครงงานทางด้านธุรกิจบริการเป็นการพัฒนาให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ขั้นตอนการทำงานที่ประกอบไปด้วย การค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา การตั้งวัตถุประสงค์ การค้นหากระบวนการ วิธีการในการแก้ไขปัญหา การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการสร้างข้อสรุป โดยการฝึกทักษะกระบวนการคิดละการทำงานเป็นทีม

## 5.2 มีทักษะการทำงานเป็นทีม มีจิตบริการและสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์

แนวทางการจัดการเรียนการสอน

1. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนการทำงานเป็นทีม การสร้างจิตบริการและความอดทนในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่างๆในรูปแบบ โครงงาน การจัดกิจกรรมกลุ่มใหญ่ กิจกรรมกลุ่มย่อย การจัดค่ายพัฒนาและส่งเสริมทักษะ เป็นต้น

2. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนให้มีทักษะทางการสื่อสาร การใช้ วจนภาษา และอวจนภาษา ตลอดจนการประสานงานกับผู้อื่น

คณะกรรมการวิพากษ์หลักสูตรในส่วนของสถานประกอบการมีความเห็นว่าแนวทางการส่งเสริมด้านนี้น่าสนใจและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ข้างต้น นอกจากนี้แล้วการฝึกฝนทักษะการสื่อสารทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นกับบัณฑิตในอนาคต

สำหรับแนวทางในการจัดการเรียนรู้ในประเด็นที่ 2 นั้นเป็นแนวทางของการวางกรอบการพัฒนาการเรียนรู้โดยเพิ่มเติมทักษะการทำงานเป็นทีม การสร้างจิตบริการ และการพัฒนาให้ผู้เรียนนั้นสามารถทำงานได้ในทุกสถานการณ์ ซึ่งเป็นลักษณะเด่นของบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ คณะกรรมการวิพากษ์ได้มีความคิดเห็นพ้องกันว่า แนวทางการจัดกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในประเด็นนี้คณะกรรมการวิพากษ์ในส่วนของอาจารย์ผู้สอนยังได้ให้ข้อคิดเห็นว่าการพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถและทักษะในการสื่อสารในธุรกิจบริการ ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษานั้นเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นเร่งด่วนอย่างมาก เนื่องจากการทำงานในสายธุรกิจบริการนั้น ทักษะการสื่อสารถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ

## 5.3 มีทักษะการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานด้วยตนเอง

แนวทางการจัดการเรียนการสอน

1. ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยการใช้วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบฐานต่างๆ เช่น Problem Based Learning, Community Based Learning, Company Based Learning or Company to Works เป็นต้น

2. ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยการใช้วิธีการจัดการเรียนรู้แบบประเด็นปัญหาเป็นหลัก (Issue) ซึ่งเป็นประเด็นใหม่ๆที่เกิดขึ้นในวงการธุรกิจบริการทั้งในและต่างประเทศ ด้วยการคัดสรร

คัดเลือก แยกแยะวิเคราะห์ สังเคราะห์ในรูปแบบการจัดสัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้แบบกลุ่มย่อย หรือ การจำลองสถานการณ์จริง เป็นต้น

สำหรับแนวทางในการจัดการเรียนรู้ในประเด็นที่ 3 นั้นการใช้วิธีการจัดการเรียนรู้ ในรูปแบบ Problem Based Learning, Community Based Learning, Company Based Learning or Company to Works เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดผลปลายทางที่เกิดกับผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องกับสายธุรกิจบริการที่ ผู้เรียนกำลังศึกษาอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวทางการจัดการเรียนรู้โดยใช้ Company Based Learning or Company to Works เป็นแนวทางที่ประเทศอื่นๆได้นำมาใช้กันอย่างยาวนานแล้ว และได้ผลเป็นอย่างดี ซึ่งคณะกรรมการทั้งหมดต่างมีความพึงพอใจ

นอกจากนี้แล้ว แนวทางการจัดการเรียนรู้โดยใช้ แบบประเด็นปัญหาเป็นหลัก (Issue) หรือกรณีศึกษา ถือว่าเป็นแนวทางที่ตีความและสามารถตอบใจทักถึงความก้าวหน้าและทันเหตุการณ์ของโลกธุรกิจบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา โดยการส่งผ่านในรูปแบบการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งจากผู้เรียนด้วยกันเอง ผู้เรียนกับผู้สอน และผู้เรียนกับสถานประกอบการ เป็นการเติมเต็มความสมบูรณ์ของการจัดการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี

#### 5.4 มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานสายธุรกิจบริการ

แนวทางการจัดการเรียนการสอน

1. ผู้เรียนจะได้รับการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการส่งเสริมสนับสนุนด้านธุรกิจบริการ ตลอดจนการออกแบบ การพัฒนาหรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางด้านธุรกิจบริการทั้งในและต่างประเทศ

สำหรับแนวทางในการจัดการเรียนรู้ในประเด็นที่ 4 ที่กล่าวถึงการพัฒนาให้ผู้เรียนมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานสายธุรกิจบริการ นั้น คณะกรรมการวิพากษ์ที่มาจากส่วนต่างๆ ต่างเห็นพ้องต้องกันว่ามีความเหมาะสมที่สุดและในขณะเดียวกันยังให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีรายวิชาที่ว่าด้วยการพัฒนาให้ผู้เรียนสามารถนำเทคโนโลยีไปปรับใช้ในการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ธุรกิจบริการได้ เช่น การสร้าง Homepage การผลิตสื่อโฆษณาหรือมัลติมีเดียเพื่อการนำเสนอผลงาน Presentation ในธุรกิจบริการ ตลอดจนความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการประกอบการที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพด้านธุรกิจบริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำบัญชี การใช้เทคโนโลยีเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้า การใช้เทคโนโลยีเพื่อกำหนดและการพัฒนาธุรกิจบริการในรูปแบบอื่นๆ เป็นต้น

ในมุมมองทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการทางด้านธุรกิจบริการ ก็ยังเป็นประเด็นที่ คณะกรรมการวิพากษ์ที่เป็นคณาจารย์ให้ความสนใจ และอยากจะเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อนำกลับไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนของตนต่อไป

#### 5.5 มีคุณธรรม จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ต่องาน ต่อชุมชนและต่อสังคม

### แนวทางการจัดการเรียนการสอน

1. ผู้เรียนจะได้รับการฝึกฝนด้านคุณธรรม จรรยาบรรณ และความรับผิดชอบ ในทุกๆ รายวิชาที่ศึกษา หรือรายวิชาเสริมหลักสูตรที่ทางสถาบันได้เพิ่มเติมให้ทั้งในและนอกชั้นเรียน

สำหรับแนวทางในการจัดการเรียนรู้ในประเด็นที่ 5 ที่กล่าวถึงการพัฒนาคุณธรรม จรรยาบรรณ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน ต่อชุมชนและต่อสังคม ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น และเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของการสร้างบุคลากรให้มีประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจบริการ เนื่องจากในปัจจุบันนี้ พบได้ว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไปทำงานภายนอกนั้น ขาดระเบียบวินัย ขาดความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น

ซึ่งกรณีดังกล่าว คณะกรรมการวิพากษ์ที่มาจากสถานประกอบการ ได้เน้นย้ำว่า สถานประกอบการมีความต้องการคนที่มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และมีความรับผิดชอบต่อตนเองมากกว่า บุคคลที่เก่งแต่ขาดสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น เนื่องจากองค์ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานนั้นสามารถพัฒนาไปได้อย่างต่อเนื่องในขณะที่ได้เข้าเป็นพนักงานในองค์กรแล้ว แต่ในขณะที่เดียวกัน คุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบนั้นไม่สามารถเกิดขึ้นได้เพียงข้ามคืนในคนคนเดียว ดังนั้นการพัฒนาให้ผู้เรียนมีความพร้อมทางด้านคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมต้องพัฒนาตั้งแต่แรกเข้าศึกษาในชั้นปีที่ 1 และทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบของการสอดแทรกเข้าไปในทุกๆ รายวิชา ที่ทำการสอน และ การจัดกิจกรรมที่พัฒนาโดยตรง จะส่งผลดีต่อผู้เรียนและทำให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพด้านธุรกิจบริการ

### 6. การนิเทศติดตามประเมินผล

สำหรับแนวทางการนิเทศติดตามประเมินผล ที่ประกอบไปด้วย

1. มีคู่มือการประเมินผลที่พัฒนามาจากการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันกับองค์กรวิชาชีพ
2. มีการจัดสัมมนาให้ความรู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติการ ทั้ง คณาจารย์ และ นักศึกษา
3. มีการพัฒนาให้นักศึกษาได้เรียนรู้เกี่ยวกับหลักการเขียนและการนำเสนอผลงาน
4. มีการจัดตารางและกำหนดจำนวนครั้งของการนิเทศติดตามผล
5. มีการกำหนดกรอบแนวทางและรายละเอียดการนิเทศระหว่างคณาจารย์และสถานประกอบการ
6. มีการกำหนดผลลัพธ์ปลายทางที่ต้องการให้นักศึกษาบรรลุในแต่ละช่วงของการนิเทศติดตามผล
7. มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในรูปแบบ Rubric Scoring
8. มีการกำหนดแนวทางการประเมินผลในรูปแบบ Authentic Assessment

คณะกรรมการวิพากษ์ทั้งหมดมีความเห็นว่ามีเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยเฉพาะการประเมินผลในรูปแบบการประเมินตามสภาพจริง หรือ Authentic Assessment นั้น น่าที่จะต้องนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนทุกรายวิชา เนื่องจากวิชาชีพทางด้านธุรกิจบริการนั้น เป็นวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติการเป็นหลักสำคัญ

### ขั้นตอนที่ 3 ผลการการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน (Work Integrated Learning) สายธุรกิจบริการ

#### 1. ลักษณะและรูปแบบของหลักสูตร

เห็นว่ารูปแบบของหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นนั้นยังคงใช้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2558 ที่กำหนดโดย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและมาตรฐานการจัดการอุดมศึกษา หรือ มคอ 2 ซึ่งเป็นมาตรฐานวิชาชีพ ดังนั้นหลักสูตรจึงมีกรอบแนวทางที่ชัดเจน ดังคำกล่าวที่ว่า “การพัฒนาหลักสูตรนั้นทำได้ตามขั้นตอนการพัฒนา โดยการออกแบบหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาและมีการเชิญผู้ประกอบการมาให้ข้อคิดเห็นและมีการวิพากษ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ” (สัมภาษณ์, 8 มกราคม 2559) ซึ่งเป็นจุดสำคัญของการพัฒนาหลักสูตรให้ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์อีกหนึ่งท่าน ที่กล่าวว่า “หลักสูตรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีลักษณะรูปแบบบูรณาการ เนื่องจากภาคธุรกิจต้องการบุคคลที่มีความหลากหลายทางวิชาชีพ (Multi-Function) มากกว่าบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Pure Science) โดยมีขั้นตอนการพัฒนาดังนี้ อันดับแรกสำรวจความต้องการการใช้บัณฑิตจากภาคธุรกิจจากโครงการความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศและนำหลักสูตรเดิมมาปรับแก้ไข ด้วยการบูรณาการเนื้อหาวิชา ระหว่างวิชาสารสนเทศและวิชาการตลาด เป็นต้นส่งผลให้ลดจำนวนวิชาเรียนลงแต่นักศึกษากลับได้เรียนเนื้อหาที่หลากหลายและครบถ้วนตามหลักสูตร” (สัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2558)

จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกนั้นพบว่า การพัฒนาหลักสูตรในสายธุรกิจบริการยังคงต้องอาศัยปัจจัยแวดล้อมที่มีความสำคัญคือ สถานประกอบการและผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งแนวทางนี้ผู้ให้ข้อมูลท่านหนึ่งได้นำเสนอว่า “ในการพัฒนาหลักสูตรในช่วงที่ผ่านมาทางมหาวิทยาลัยเริ่มให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร ร่วมคิด ร่วมพัฒนา ร่วมบริหารจัดการ และร่วมให้ความรู้ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ทางมหาวิทยาลัยมาก” (สัมภาษณ์, 11 พฤศจิกายน 2558)

นอกจากนี้แล้วประโยชน์ของการให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร คือ “การที่สถานประกอบการได้นำนักศึกษาออกฝึกประสบการณ์ในสถานประกอบการของเขาเลย เพราะฉะนั้นบทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการจึงมีใช่แค่เพียงผู้ใช้บัณฑิตเท่านั้น แต่กลับเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ร่วมพัฒนาบัณฑิตด้วย” (สัมภาษณ์, 8 มกราคม 2559)

การเปลี่ยนบทบาทของสถานประกอบการที่กล่าวอ้างมาข้างต้นนั้นเป็นการปรับเปลี่ยนการทำงานร่วมกันระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการภายใต้ข้อตกลงร่วมกัน ซึ่งรายวิชาส่วนใหญ่จะเน้นหนักไปในทางการบูรณาการศาสตร์ต่างๆเข้าไว้ด้วยกัน ดังเช่น “รายวิชาต่างๆที่จัดไว้ในหลักสูตรมีลักษณะเป็นสหวิทยาการมากขึ้นกว่าเดิม อาจารย์ประจำหลักสูตรต่างก็มีคุณลักษณะและความรู้ที่ครอบคลุมในงานบริการ ทั้งงานท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นอย่างดี” (สัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2558)

สำหรับการเพิ่มเติมให้นักศึกษามีมูลค่าเพิ่ม (Value Added) นั้นยังคงเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการจัดการศึกษาในสายธุรกิจบริการ เช่น “ทางสาขาวิชาได้ข้อสรุปว่า ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับนักศึกษา จึงได้บรรจุรายวิชาภาษาต่างประเทศไว้ในหลักสูตรมากกว่าสาขาวิชาอื่นๆที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย นอกเหนือจากภาษาอังกฤษแล้ว ยังมี

ภาษาจีน ภาษาเวียดนาม โดยกำหนดให้เป็นรายวิชาเลือกที่นักศึกษาทุกคนต้องเลือกตามความสนใจ” (สัมภาษณ์, 17 ธันวาคม 2558)

กล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะและรูปแบบของหลักสูตรนั้นเป็นรูปแบบการบูรณาการแบบสหวิทยาการ (Inter disciplinary) ที่บูรณาการศาสตร์ต่างๆเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเสริมส่งให้ผู้เรียนมีความเข้มแข็งทางวิชาการที่ควบคู่กับวิชาชีพ

## 2. แนวทางการจัดการเรียนการสอน

สำหรับแนวทางในการจัดการเรียนการสอนนั้นเห็นได้ว่าแต่ละสถาบันต่างมีรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแยกออกได้ดังนี้ คือ

### 2.1 การจัดการศึกษาในชั้นเรียน

สำหรับการจัดการศึกษาในชั้นเรียน พบว่า ผู้สอนมีแนวทางในการจัดการศึกษาที่หลากหลายรูปแบบ เช่น “วิธีการจัดการเรียนการสอนทุกรายวิชาจะมีทั้ง ทฤษฎีและปฏิบัติการควบคู่กันไป เพื่อให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการปฏิบัติการอย่างเต็มที่ อย่างที่มหาวิทยาลัยเมื่อนักศึกษาเรียนวิชาบาร์เทนเดอร์ เราก็มียุทธศาสตร์ให้ฝึก หรือมีห้องจำลองที่เป็นห้องพักในโรงแรมให้ได้ฝึกฝนกันอย่างจริงจัง” (สัมภาษณ์, 8 มกราคม 2559)

เพราะแนวทางการฝึกปฏิบัติการภายในสถานศึกษาเป็นแนวทางแรกที่ทางมหาวิทยาลัยจะช่วยส่งเสริมและปูพื้นฐานในการปฏิบัติการให้กับนักศึกษา ก่อนออกสู่สนามจริง (สัมภาษณ์, 17 ธันวาคม 2558)

การสอนแบบการใช้สถานการณ์จำลองมักเกิดขึ้นเกือบทุกรายวิชา โดยเฉพาะรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เพราะปัญหาและอุปสรรคมักเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้นักศึกษาได้มีภูมิคุ้มกันเบื้องต้นก่อนออกไปพบเจอกับสถานการณ์จริง ซึ่งวิธีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบนี้ นักศึกษาชอบและตอบรับได้ดี โดยเฉพาะนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้น เขามักคิดว่าตนเองไม่เก่งเท่ามหาวิทยาลัยอื่น แต่เขาสามารถทำให้ตัวเองเด่นได้จากการปฏิบัติการ ท้ายสุดจึงกลายเป็นจุดเด่นของเราที่สถานประกอบการมักพูดกันว่า เด็กราชภัฏสู้งานดี” (สัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2558)

ในขณะเดียวกันการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบฐานต่างๆเช่น Problem Based Learning, Community Based Learning, Company Based Learning or Company to Works ทำให้นักศึกษาอยากเรียนมากขึ้น เนื่องจากในการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนทุกรายวิชาจะมีการเชิญวิทยากรพิเศษเข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้ข้อเสนอแนะกับนักศึกษาได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้แล้ว เห็นได้ว่า วิธีการที่ใช้นั้นส่งผลโดยอ้อมที่เป็นประโยชน์แก่ทางเรามากคือ นักศึกษากล้าพูดกล้าคุยกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็นในเชิงวิชาการมากขึ้น ซึ่งแต่เดิมนักศึกษาของเราขี้อายไม่กล้าพูดไม่กล้าสื่อสาร อาจเป็นจากการที่มหาวิทยาลัยของเราตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค นักศึกษาจึงมีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่เรียบง่ายก็เป็นได้ (สัมภาษณ์, 11 พฤศจิกายน 2558)

นอกจากนี้แล้ว วิชาสัมมนา ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าวิชาอื่นๆ เพราะคล้ายกับเป็นบทสรุปแห่งการเรียนศาสตร์ต่างๆมาทั้งหมด แล้วมาสรุปรวมกัน คล้ายกับการสอบ Comprehensive ในระดับปริญญาโท ได้หัวข้อ หรือ topic ใหม่ มีเหตุการณ์ Issue ที่น่าสนใจ ที่

เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะสายการท่องเที่ยว มักมีปัญหาอุปสรรค เช่น โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ ทำให้นักศึกษาได้รู้และร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันทางหลักสูตรก็กำหนดให้นักศึกษาต้องทำโครงการร่วมกันที่ตนเองสนใจหลังจากฟังการสัมมนาแล้ว ทำให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ฝึกทักษะกระบวนการคิด การค้นคว้าหาข้อมูล การสรุปผล (สัมภาษณ์, 17 ธันวาคม 2558)

## 2.2 การจัดการศึกษานอกชั้นเรียน

มหาวิทยาลัยต่างๆได้ส่งเสริมการจัดการศึกษานอกชั้นเรียนมากขึ้น ดังเช่น “การจัดการเรียนการสอนของเราไม่ได้เน้นการสอนภายในชั้นเรียนอย่างเดียว เราเริ่มพัฒนานักศึกษาตั้งแต่เข้ามาศึกษาที่เราตั้งแต่ชั้นปี 1 มีการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นลำดับแรก” (สัมภาษณ์, 11 พฤศจิกายน 2558)

ในขณะที่เดียวกันการศึกษาดูงานตามสถานประกอบการถือว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับการจัดการศึกษาทางด้านธุรกิจบริการ อย่างที่มหาวิทยาลัยจะพานักศึกษาไปศึกษาดูงานทั้งในและนอกจังหวัด โดยการพิจารณาจากควมมีชื่อเสียง คุณภาพ และความเป็นสากลของสถานประกอบการ เป็นเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งทำให้นักศึกษาได้เห็นของจริงและสามารถ ตีต่อความคิด (Jigsaw) ได้เป็นอย่างดี(สัมภาษณ์, 17 ธันวาคม 2558)

กล่าวสรุปได้ว่า แนวทางการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้นใช้รูปแบบการจัดการศึกษาทั้งในและนอกบริบทชั้นเรียนที่ผสมผสานกันไปตามสาขาวิชาชีพที่นักศึกษาเลือกเรียน

## 3. การฝึกงานและการนิเทศติดตามผลการฝึกงาน

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้งสามมหาวิทยาลัยนั้นใช้รูปแบบการบริหารจัดการที่คล้ายคลึงกัน คือ การบริหารจัดการแบบผสมผสานระหว่างหน่วยงานกลางและคณะวิชาหรือสาขาวิชา (Centralized / Decentralized Administration) ที่เป็นรูปแบบการบริหารจัดการแบบยืดหยุ่นแต่ร่วมมือกันในการทำงาน โดยมีผู้บริหารสาขาวิชา / ประธานหลักสูตร / หัวหน้าภาควิชาทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการบริหารจัดการ โดยมีหน้าที่หลักที่สำคัญหลายประการคือ

### 3.1 ก่อนการฝึกงาน

หลักสูตร / สาขาวิชา / ภาควิชาจะทำหน้าที่ในการคัดเลือกสถานประกอบการโดยมีวิธีการพิจารณาดังนี้คือ

3.1.1 พิจารณาจากผลการฝึกงานในปีที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ถึงระบบการบริหารจัดการ ความปลอดภัยและการเอาใจใส่ดูแล โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษารุ่นก่อนมาพิจารณา

3.1.2 พิจารณาจากการทำความร่วมมือกับสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนเครือข่ายความร่วมมือทางการจัดการศึกษาร่วมกัน

3.1.3 พิจารณาจากการนำเสนอของสถานประกอบการที่ต้องการนักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการของตน

ซึ่งมีรายละเอียดปลีกย่อยที่น่าสนใจดังนี้

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกสถานที่ฝึกงานนั้น นอกจากมาตรฐานโรงแรมแล้ว ยังมีเรื่องสำคัญอีกเรื่องคือ ค่าใช้จ่ายในการฝึกงาน กล่าวคือ ค่าเดินทาง ค่าที่พักของตัวนักศึกษาเอง ก็ยังมีค่าใช้จ่ายในการนิเทศของอาจารย์ประจำสาขาวิชา ทั้งนี้หากนักศึกษาต้องการออกฝึกงานในจังหวัดที่อยู่ไกล ทางสาขาวิชาได้ขอให้นักศึกษารวบรวมจำนวนนักศึกษาจังหวัดละไม่น้อยกว่า 5 คน เพื่อการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายในการนิเทศของอาจารย์ให้สอดคล้องกับงบประมาณที่สามารถเบิกจ่ายได้ด้วย ในส่วนความเห็นของผู้ปกครองจะไม่ขัดข้องอีกทั้งให้การสนับสนุนเต็มที่ อย่างไรก็ตามทางสาขาวิชาได้เชิญประชุมและให้ผู้ปกครองลงนามในหนังสือยินยอมให้ฝึกงานก่อนออกฝึกงานทุกครั้ง (สัมภาษณ์, 8 มกราคม 2559)

ในส่วนของการทำความร่วมมือกับสถานประกอบการนั้น ทางสาขาวิชาได้ทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) กับสถานประกอบการ ทั้งในและต่างประเทศ เช่น โรงแรมในเครือดุสิตธานี โรงแรมเซนทารา (สัมภาษณ์, 17 ธันวาคม 2558)

นอกเหนือจากการเลือกฝึกงานตามสถานประกอบการอย่างโรงแรมแล้ว ก็มีนักศึกษาบางส่วนที่เลือกฝึกงานในสถานที่อื่นๆ เช่น ธนาคร หรือ หน่วยงานของราชการ โดยสาขาวิชาจะทำการพิจารณาโดยดูภาระงานที่นักศึกษาจะไปฝึกปฏิบัติการณ์เป็นหลักสำคัญ อีกทั้งดูความเหมาะสมที่ว่าถ้างานใดมีข้อช่วยทางด้านบริการและการท่องเที่ยว นักศึกษาก็สามารถฝึกงานได้ (สัมภาษณ์, 11 พฤศจิกายน 2558)

### 3.2 ขณะฝึกงาน

ในขณะที่นักศึกษาออกฝึกงานนั้นทางมหาวิทยาลัยได้จัดให้มีอาจารย์ออกไปนิเทศติดตามผลการฝึกงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 3.2.1 มุมมองจากอาจารย์นิเทศการฝึกงาน

ครั้งแรกที่นักศึกษาออกไปฝึกงานนั้นอาจารย์นิเทศหรือผู้รับผิดชอบจะเดินทางไปพร้อมกับนักศึกษาเพื่อทำการแนะนำและชี้แจงเงื่อนไขการฝึกงานพร้อมกับรับฟังเงื่อนไขของการฝึกงานซึ่งสถานประกอบการเป็นผู้กำหนด (สัมภาษณ์, 8 มกราคม 2559)

ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันที่จะสร้างข้อตกลงร่วมกันทั้ง หลักการวิธีการแนวทางการปฏิบัติงาน และภาระงานที่นักศึกษาจะต้องปฏิบัติในขณะที่อยู่ในสถานประกอบการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นมาก เนื่องจากการฝึกงานในสายวิชาชีพทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมนั้น นักศึกษาจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนอย่างตรงจุดและตรงตามภาระงานที่จะต้องนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคตข้างหน้าได้ เพราะไม่เช่นนั้นการฝึกงานในแต่ละครั้งจะไม่มีคามหมายเลยได้ (สัมภาษณ์, 11 พฤศจิกายน 2558)

นักศึกษาแต่ละคนจะต้องทำการจดบันทึกการปฏิบัติงานของตนเองในแต่ละวันเพื่อทำการตรวจสอบการทำงานด้วยตนเอง และในขณะเดียวกันต้องให้พี่เลี้ยงในสถานประกอบการทำการลงนามในการทำงานทุกวัน เพื่อเป็นการทบทวนและวิเคราะห์การทำงาน (สัมภาษณ์, 17 ธันวาคม 2558)

นอกจากนี้แล้ว การฝึกงานแต่ละครั้งนั้น ทางมหาวิทยาลัยจะมีการจัดให้นักศึกษาได้กลับมารายงานผลการปฏิบัติงานหลังจากที่ได้ออกไปปฏิบัติงานแล้วครั้งภาคเรียน เพื่อทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำเสนองานที่ตนเองได้ปฏิบัติในสถานประกอบการเพื่อให้เพื่อนร่วมชั้น

เรียนได้รับฟัง และในขณะเดียวกันทางมหาวิทยาลัยได้เก็บข้อมูลจากนักศึกษาถึงสถานฝึกงาน ทางด้าน คุณภาพ การบริหารจัดการ การดูแลนักศึกษาขณะฝึกงาน เพื่อเก็บข้อมูลไว้ในการส่ง นักศึกษารุ่นต่อไปออกฝึกงาน (สัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2558)

### 3.2.2 มุมมองจากสถานประกอบการ

นอกจากนี้แล้วสถานประกอบการยังได้สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้คือ

#### ก) มุมมองในเชิงบวก

1. มีความขยันขันแข็ง อดทน หนักเอาเบาสู้ง
2. มีสัมมาคารวะ กิริยามารยาทเรียบร้อย
3. มีระเบียบวินัย
4. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
5. หมั่นฝึกฝนเรียนรู้สิ่งใหม่ๆตลอดเวลา
6. ว่าสอนสอนง่าย
7. ชอบร่วมกิจกรรม หรือทำกิจกรรมต่างๆ
8. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถเข้าได้กับทุกคน
9. สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ดีพอควร
10. ไม่หยิ่งยโส

#### ข) มุมมองที่สมควรเพิ่มเติม ปรับปรุง แก้ไข สำหรับจุดที่ควรแก้ไข คือ

1. ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ
2. ทักษะทางคอมพิวเตอร์และทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร
3. ทักษะการคิดและตัดสินใจ
4. ทักษะและสภาวะความเป็นผู้นำ

จีน ญี่ปุ่น

ซึ่งข้อคิดเห็นจากสถานประกอบการที่ทางกลุ่มผู้วิจัยได้รับในครั้งนี้จะนำเสนอ ให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏต่างๆได้นำไปปรับปรุงและเพิ่มเติมทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

### 3.3 หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกงาน

หลังจากเสร็จสิ้นการฝึกงานแล้วนั้น ทางมหาวิทยาลัยจะนำผลการประเมินสองส่วน ระหว่าง สถานประกอบการ และ การนิเทศติดตามผลจากอาจารย์นิเทศผลการฝึกงาน ซึ่งทาง มหาวิทยาลัยได้จัดเตรียมแบบบันทึกและการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อทำการประเมินได้ตรงตาม ความสามารถของการฝึกงาน (สัมภาษณ์, 8 มกราคม 2559)

นอกจากนี้แล้วทางมหาวิทยาลัยได้ทำการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับ นักศึกษาเพื่อทำการถอดองค์ความรู้ที่นักศึกษาได้รับจากสถานประกอบการ พร้อมทั้งให้นักศึกษาได้ ชี้แจงถึง จุดเข้มแข็งของหลักสูตรและจุดที่ต้องการเพิ่มเติมในอนาคตต่อไป (สัมภาษณ์, 17 ธันวาคม 2558)

ในขณะเดียวกันทางมหาวิทยาลัยก็ต้องรับฟังข้อคิดเห็นจากสถานประกอบการ (Feedback) ในเรื่องคุณลักษณะของนักศึกษา ซึ่งพบว่า นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้น มีจุดเด่น คือ ความอดทน ความตั้งใจในการทำงาน ว่านอนสอนง่าย ไม่เรื่องมาก ส่วนจุดด้อยคือทักษะ การสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยก็ต้องเร่งพัฒนาทักษะด้านนี้ให้กับนักศึกษามากที่สุดได้ (สัมภาษณ์, 11 พฤศจิกายน 2558)

#### 4. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบของการบริหารจัดการการเรียนรู้แบบบูรณาการ การเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบของการบริหารจัดการการเรียนรู้แบบบูรณาการ การเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการออกฝึกงานทำให้ได้รับความรู้และการฝึกทักษะวิชาชีพอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาได้แก่ การออกฝึกงานทำให้ข้าพเจ้ามีความมั่นใจมากขึ้นในการเลือกอาชีพในอนาคต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 อันดับสามได้แก่ การออกฝึกงานทำให้ข้าพเจ้ามีความมั่นใจมากขึ้นในการสมัครงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการนี้ทำให้ข้าพเจ้ามีความรู้ทางทฤษฎีที่ชัดเจนและเหมาะสมกับวิชาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

#### ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาคู่มือการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ การเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน Work

สำหรับคู่มือการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นประกอบไปด้วย

1. หลักการและแนวคิดที่สำคัญ
2. ปรัชญาของรูปแบบการจัดการเรียนรู้
3. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดการเรียนรู้
4. ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาที่ต้องการ
5. สังเขปแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ การเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน

(Work Integrated Learning) สายธุรกิจบริการ

6. กระบวนการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ การจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน สายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี Work Based Learning Integration with Language and Technology

7. ประเด็นสำคัญและแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ การจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงานสายธุรกิจบริการด้วยการเสริมสร้างศักยภาพด้านภาษาและเทคโนโลยี Work Based Learning Integration with Language and Technology

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

สำหรับการอภิปรายผล ผู้วิจัยขอดำเนินการอภิปราย ตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

### 1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐานเพื่อการพัฒนาแบบการจัดการเรียนรู้

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นสามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการสายธุรกิจบริการ ได้ดังนี้

1. แนวโน้ม ทิศทางและความต้องการในการบูรณาการการจัดการเรียนรู้กับการทำงาน ในสถานศึกษาควบคู่กับสถานประกอบการ ในปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

2. ปัจจัยด้านผู้สอน มีส่วนสำคัญที่สุดต่อการพัฒนาองค์ความรู้ของผู้เรียน โดยพบว่า สถานประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเกื้อหนุนการดำเนินการจัดการเรียนการสอนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับของการปฏิบัติการ การฝึกปฏิบัติ การฝึกดำเนินการที่ผู้เรียนจะได้เรียนรู้จาก สถานประกอบการจริง ดังนั้นในกระบวนการจัดการเรียนการสอน ผู้สอนจึงมีความสำคัญต่อการสร้าง องค์ความรู้ เชิงทฤษฎี ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักสำคัญของการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบการจัดการ เรียนรู้แบบบูรณาการ ซึ่งผู้สอนนั้น อาจหมายรวมถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการสอน ต่างๆได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน เป็นการทำงานหลายภาคส่วนด้วยกัน โดยเห็นได้ ว่า ผลการวิจัยที่ออกมานั้นพบว่า อาจารย์ผู้สอนควรมีระเบียบวินัย จรรยาบรรณและเป็นตัวอย่างที่ดี ให้กับนักศึกษา และควรมีความรู้ในเชิงวิชาการและวิชาชีพอย่างแท้จริง ตลอดจนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อ ผู้เรียนและวิชาชีพที่สอน เห็นได้ว่าผู้สอนเองนั้นมีความสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบนี้

3. ปัจจัยด้านหลักสูตร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้แบบบูรณาการ หลักสูตรที่จะสร้างให้ผู้เรียนมีความสามารถนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของการจัดการเรียนรู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม จิตบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสำคัญ ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติการจริง โดยมีมาตรฐาน ต่างๆทางด้านธุรกิจบริการมารองรับ เช่น การโรงแรม ท่องเที่ยว เป็นต้น สาเหตุที่หลักสูตรมีความ สำคัญต่อ การจัดการกระบวนการเรียนรู้ในสายธุรกิจบริการเนื่องจากหลักสูตรเปรียบเสมือนกับ พิมพ์เขียวของแบบก่อสร้างที่จะนำไปสร้างอาคารสถานที่ต่างๆ ดังนั้นหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นจึงต้อง อาศัยกระบวนการและขั้นตอนที่ประกอบไปด้วยการศึกษาความต้องการของสถานประกอบการ ความต้องการของผู้เรียนและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องดังกล่าวอ้างของ เซลเลอร์ และ อเล็กซานเดอร์ (1974) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตรนั้นสมควรจะกระทำโดยเน้นกระบวนการวางแผนเพื่อก่อให้เกิด ผลสัมฤทธิ์สูงสุด โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1. การกำหนดเป้าหมายและจุดมุ่งหมาย 2. การออกแบบ หลักสูตร 3. การนำหลักสูตรไปใช้ และ 4. การประเมินหลักสูตร

3.1 ปัจจัยด้านเงินทุนและสิ่งสนับสนุน สถาบันการศึกษาควรจัดให้มีสื่อการเรียนรู้อันที่ทันสมัยเข้ากับบริบทในวิชาชีพที่ผู้เรียนกำลังเรียนรู้ และในขณะเดียวกันควรเพิ่มงบประมาณของค่า ใช้สอยต่างๆมากขึ้น ทั้งค่าอุปกรณ์และวัสดุต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติการ และที่สำคัญที่สุดควรมีห้องฝึก ปฏิบัติการที่ทันสมัย ครบถ้วน พอติดกับจำนวนผู้เรียน เพื่อการฝึกปฏิบัติการได้อย่างแท้จริงและทั่วทุกคน

3.2 ปัจจัยด้านการจัดการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนควรมีรูปแบบ และวิธีการที่หลากหลายทั้งในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการและสถานที่จริง ตลอดจนควรเน้นการบูรณา การระหว่างวิชาการและวิชาชีพ การศึกษาดูงาน เน้นสมรรถนะตามสาขาวิชาชีพของผู้เรียนเป็นหลัก ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนในสายธุรกิจบริการจึงเป็นการจัดการกระบวนการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ดังคำกล่าวของ ไมร์เคลลิส (1972) ว่าการจัดการเรียนการสอนควรมีดังนี้ 1.การนำประสบการณ์ในชีวิตประจำวันของผู้เรียนมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน 2.การจัดทัศนศึกษา ศึกษาเรียนรู้จาก สถานประกอบการ 3.การเชิญผู้เชี่ยวชาญและมีความชำนาญเฉพาะด้านมาบรรยาย สาธิต แนะนำ หรือ ให้ความรู้ในเชิงปฏิบัติการ 4. ให้ผู้เรียนได้สัมผัสกับผู้ใช้ หรือผู้เชี่ยวชาญ โดยการเดินทางไปศึกษา หรือสังเกตการณ์ทำงาน (Job Showing)

## 2. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

สำหรับข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูล มีประเด็นที่น่าสนใจในการอภิปรายผล ดังนี้ คือ

2.1 การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการสายธุรกิจบริการ นั้น ควรให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน หรือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอน

2.2 การจัดการเรียนรู้เน้นทักษะวิชาชีพที่เป็นทักษะพื้นฐานแห่งการทำงานสายธุรกิจบริการ เช่น ทักษะทางภาษาต่างประเทศ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ทักษะการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ เป็นต้น

2.3 สถาบันการศึกษาควรมีการจัดทำบันทึกความตกลง MOU ระหว่างสถาบันการศึกษาในระดับเดียวกัน ต่างระดับ สถานประกอบการ ทั้งในและต่างประเทศ

2.4 การจัดการเรียนรู้ควรให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะวิชาชีพอย่างแท้จริงในสถานประกอบการ และการฝึกวิชาชีพนั้นอาจทำได้ในขณะที่นักศึกษากำลังเรียนรายวิชาใดวิชาหนึ่ง โดยเฉพาะหรือ การฝึกในช่วงปิดเทอม หรือทั้งเทอม แต่ทั้งนี้ควรให้มีการฝึกปฏิบัติงานมากกว่า 2 ครั้ง ในระยะเวลา 4 ปีที่ศึกษาในหลักสูตร

สามารถอภิปรายได้ว่า จากข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้รับมานั้นเป็นผลสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญและความต้องการที่แท้จริงของสถานประกอบการที่มีต่อความคาดหวังในผู้สำเร็จการศึกษาสายธุรกิจบริการในมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเห็นได้ว่าทั้ง 4 ประเด็นที่กล่าวอ้างข้างต้น ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนทั้งสิ้น ทั้งการเชิญสถานประกอบการหรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญชำนาญการในสาขาวิชาชีพต่างๆ ทั้ง การท่องเที่ยว โรงแรม และการบริการ มาให้ความรู้ในเชิงปฏิบัติการแก่นักศึกษาเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาทั้งสิ้น เนื่องจากนักศึกษาจะได้รับความรู้ที่แจ่มชัดและตรงกับการทำงานในโลกอนาคตการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการในรูปแบบต่างๆ ทั้ง MOU เองนั้นจึงเป็นประโยชน์แก่ตัวผู้เรียนอย่างมากสำหรับทักษะวิชาชีพทางการบริการนั้นเห็นได้ว่าเป็นทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับประเทศไทยเนื่องจากประเทศไทยเน้นการท่องเที่ยวและบริการเป็นหลักรายได้ของประเทศกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ มาจากการท่องเที่ยวทั้งสิ้น

ก) ผลจากการสังเคราะห์รูปแบบการจัดการศึกษาแบบ Work Integrated Learning

การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน (Work Integrated Learning) สายธุรกิจบริการในประเทศไทยนั้น พบได้ว่าจะปรากฏอยู่ในสายอาชีพศึกษาและสายวิชาชีพเป็นหลัก โดยเน้นทางด้านสายการบริการและอุตสาหกรรม แต่ทั้งนี้ งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นการพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน (Work Integrated Learning) สายธุรกิจบริการที่เป็นลักษณะเฉพาะสำหรับ มหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย เนื่องจากการจัดการศึกษาในสายวิชาชีพในระดับอุดมศึกษาทางด้านธุรกิจบริการ ได้เกิดขึ้นครั้งแรกในวิทยาลัยครูมากกว่า 30 ปี แล้ว ดังนั้น ผลการสังเคราะห์จึงใช้กรอบการสังเคราะห์แบบผสมผสานระหว่าง WIL ที่ปรากฏในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ และรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบสากล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการกำหนดประสบการณ์ก่อนรับเข้าศึกษา (Pre-course Experience) คือการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะทางของผู้ที่จะเข้าศึกษาเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการคัดเลือกผู้เรียนให้ตรงกับสายงานที่จะศึกษา (Pre-requisite) โดยมีเงื่อนไข ต่าง ๆ ดังนี้ 1) การกำหนดให้ผู้เข้าศึกษาต้องเคยผ่านการทำงานในสายนั้น ๆ มาก่อน เช่น เคยผ่านงานทางด้านท่องเที่ยว โรงแรมมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี เป็นต้น 2) การกำหนดให้ผู้เข้าศึกษามีคุณลักษณะตามที่ต้องการ เช่น การกำหนดส่วนสูง น้ำหนัก

2. การเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course) กำเนิดครั้งแรกในประเทศออสเตรเลีย ปี ค.ศ. 1962-1963 มี 2 แบบคือ 2.1 แชนด์วิชแบบบาง (Thin Sandwiches) 2.2 แชนด์วิชแบบหนา (Thick Sandwiches) คือการกำหนดให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการในขณะที่กำลังศึกษาอยู่ อาจมีระยะเวลา 3 – 4 เดือน หรือการกำหนดให้ออกฝึกงานครึ่งภาคเรียนที่กำลังเรียนรายวิชาใดรายวิชาหนึ่ง โดยมีเงื่อนไข ต่าง ๆ ดังนี้ หลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มักกำหนดให้นักศึกษาออกฝึกงานในภาคเรียนสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษา

3. การติดตามเรียนรู้การทำงานเสมือนเป็นเงา (Job Shadowing) คือ การให้ผู้เรียนได้เข้าไปเรียนรู้พฤติกรรมการทำงานที่แท้จริงของผู้ทำงานในสถานประกอบการด้วยรูปแบบสังคม ประกิต การสังเกตการณ์ การเรียนรู้ การติดตามสอบถามอย่างใกล้ชิด เพื่อซึมซับ หล่อหลอม ความรู้ ทักษะทั้งในงานและวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ นักกฎหมาย ทนายความ มัคคุเทศก์ ผู้นำทัวร์ พนักงานโรงแรม เป็นต้น

4. สหกิจศึกษา (Cooperative Education) คือการเน้นการบูรณาการภาคทฤษฎีและการปฏิบัติเข้าไว้ด้วยกันเพื่อพัฒนาส่งเสริมขีดความสามารถของผู้เรียนให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยความร่วมมือกับสถานประกอบการในการจัดการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติการในสถานประกอบการนั้น ๆ เลย เมื่อผู้เรียนสำเร็จการศึกษาแล้วอาจทำงานต่อในหน่วยงานนั้น ๆ ได้เลยเนื่องจากผ่านการ Train มาเรียบร้อยแล้ว ได้แก่ หลักสูตรต่าง ๆ ทุกมหาวิทยาลัย

5. หลักสูตรร่วมระหว่างมหาวิทยาลัย สถานประกอบการ อุตสาหกรรม (Joint Industry University Course) คือ หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นภายใต้ความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการ ที่สถานประกอบการร่วมอุดหนุนงบประมาณและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการพัฒนาผู้เรียน ได้แก่ หลักสูตรต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย

6. การปฏิบัติงานภาคสนาม (Field Work) คือ การจัดการเรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนเข้าไปสำรวจ สังเกตการณ์การทำงานในสถานประกอบการจริงภายในระยะเวลาสั้นๆ โดยมีผู้สอนและสถานประกอบการคอยให้ข้อมูลความรู้เบื้องต้น ได้แก่ วิทยาศาสตร์ บริหารธุรกิจ การจัดการ ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เป็นต้น

7. พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน (New Traineeship or Apprenticeship) คือ การปฏิบัติงานที่มีการจัดกระบวนการ วิธีการที่เป็นระบบ มีการเตรียมการที่มีแบบแผนโครงสร้างอย่างชัดเจนทั้งในและนอกสถานที่ ได้แก่ พนักงานสายการบิน สัตวแพทยศาสตร์ เป็นต้น

8. การฝึกปฏิบัติจริงภายหลังสำเร็จการเรียนทฤษฎี (Pre –Course Internship) คือ การฝึกการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานหลังสำเร็จการศึกษา ได้แก่ แพทย์ ทนายความ

9. การบรรจุให้ทำงานหรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง (Placement to Practicum) คือ การพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ที่จำเป็นในอนาคต โดยจัดฝึกเวลาปฏิบัติงานเพิ่มเติมใน สถานการณ์จริง ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ครู

สามารถอภิปรายได้ว่ารูปแบบการจัดการศึกษาที่ค้นพบนั้นเป็นรูปแบบการจัดการ การศึกษาที่ใช้จุดมุ่งหมายปลายทางแห่งอาชีพเป็นหลัก หรือ Career Paths ที่จะช่วยส่งเสริมทักษะ การทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นรูปแบบการจัดการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นรูปแบบที่ จะช่วยส่งเสริมสมรรถนะและศักยภาพของนักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถและการขยายโลกทัศน์ ของงานอาชีพได้อย่างดี แต่ทั้งนี้ กระบวนการหรือรูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวยังไม่ ค่อยปรากฏในประเทศไทยเท่าไรนักเนื่องจากการจัดการศึกษาของไทยนั้นยังยึดหลักแนวทางการจัด การศึกษา แบบ Content Based เป็นหลัก มากกว่า Practicum Based หรือ Career Based เป็นหลัก

ก) ผลการสังเคราะห์วิธีการจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษาในต่างประเทศ

สำหรับการจัดการศึกษาในรูปแบบ Work Integrated Learning (WIL) ใน ต่างประเทศนั้น นิยมใช้การจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษา ที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกมา 4 ประเทศซึ่งแต่ละ ประเทศมีจุดเน้นและจุดเด่นที่แตกต่างกันออกไป โดยมีรายละเอียดที่น่าสนใจ ดังนี้ คือ

#### 1. ประเทศออสเตรเลีย

การจัดการศึกษาในรูปแบบสหกิจศึกษาในประเทศออสเตรเลียนั้น มีจุดเน้นที่ การสร้างเสริมประสบการณ์วิชาชีพ ให้กับผู้เรียนโดยใช้ความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับ สถานประกอบการต่างๆที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ศึกษากำลังเรียนอยู่ ซึ่งมีชื่อว่า “การศึกษาแบบแซนด์วิช” Sandwich Education ซึ่งเริ่มมีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. ที่ 1962 เป็นต้นมาในสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล ที่ สถาบัน Footscray Institute of Technology และ สถาบัน Swinburne Institute of Technology มี 2 รูปแบบ Thin Sandwich มีลักษณะการจัดการศึกษาแบบควบคู่กันไประหว่าง การศึกษาทางด้านวิชาการ (Academic Semester) ในสถาบัน หนึ่งภาคเรียน และหลังจากนั้นศึกษา จากการทำงาน (Work Semester) ในภาคเรียนถัดไป ทำสลับกันไป และใช้เฉพาะนักศึกษาที่เรียน ในชั้นปีที่ 1 และ 2 เท่านั้น

ทั้งนี้ข้อสังเกตที่พบคือ หลักสูตรและเนื้อหาที่ใช้ในการสอนในสถาบันกับการ ฝึกปฏิบัติการต้องมีความสัมพันธ์กัน การประเมินผลจะใช้รูปแบบ College Based หรือ University Based ในขณะที่เรียนทางด้านวิชาการ และ ใช้รูปแบบการประเมินผลแบบ Industry Based ในขณะที่นักศึกษาอยู่ในสถานประกอบการ Thick Sandwich มีลักษณะที่แตกต่างไปจาก Thin Sandwich คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่ผ่านกระบวนการฝึกในรูปแบบ Thin Sandwich ในชั้นปี 1 และ 2 ต้องไปปฏิบัติงานจริง ณ ภาคอุตสาหกรรมตลอดปีการศึกษา เสมือนว่าตนเองนั้นเป็นพนักงานของ หน่วยงานนั้นๆ หลังจากนั้นกลับเข้ามาศึกษาต่อในชั้นปีที่ 4 ต่อไป

ข้อสังเกตที่ได้รับคือ วิธีการจัดการเรียนการสอนในชั้นปีที่ 4 จะใช้รูปแบบการ จัดการเรียนการสอนแบบ กรณีศึกษา (Case Studies) การใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem Based Learning) การสอนแบบวิพากษ์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

หมายเหตุ ในประเทศออสเตรเลียนั้น มีศูนย์สหกิจศึกษา โดยใช้ชื่อว่า Cooperative Education Center เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบการจัด

การศึกษาแบบสหกิจศึกษาทั้งประเทศ ทั้งยังเป็นศูนย์ที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารและนำเสนอนโยบายต่อรัฐบาล ซึ่งมีคณะกรรมการที่มาจากส่วนต่างๆคือ สถานประกอบการ ภาคอุตสาหกรรม คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการจัดการศึกษา

## 2. ประเทศเยอรมัน

สำหรับการจัดการศึกษารูปแบบสหกิจศึกษาในประเทศเยอรมันนั้น มีรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างไปจากออสเตรเลีย คือ การจัดตั้งสถาบันการศึกษาเฉพาะด้าน (Specific Institute) มี 3 รูปแบบ ก) University of Applied Science / Fachhochschulen ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1970 รูปแบบการจัดการศึกษาและโครงสร้างหลักสูตรจะแตกต่างกันไปในแต่ละรัฐ แต่ทั้งนี้ นักศึกษาจะใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 4 ปี แบบทวิภาค โดยมีการปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรม 2 ภาคการศึกษา (ในขณะที่ปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมนั้น นักศึกษาจะได้รับเงินอุดหนุนจากทางรัฐบาล เนื่องจากสถานประกอบการไม่ได้จ่ายเงินเดือนให้) ข) University of Cooperative Education/Berufsakademic เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1974 ที่สถาบัน Berufsakademie ใช้เวลาการศึกษาทั้งสิ้น 3 ปี เมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้วุฒิปริญญา Diploma BA โดยจัดการศึกษารูปแบบควบคู่ระหว่าง ทฤษฎีกับการปฏิบัติงาน การร่างหลักสูตรเป็นความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ค) Comprehensive University/ Gesamthochschulen การจัดการศึกษาในรูปแบบนี้มีความแตกต่างจาก 2 รูปแบบข้างต้น เนื่องจากเน้นให้นักศึกษาทำการฝึกงานในมหาวิทยาลัย Practical Work n University ควบคู่ไปกับการเรียนการสอน โดยถือว่าการฝึกงานเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรการศึกษาซึ่งนักศึกษาจะต้องฝึกงานในมหาวิทยาลัย 2 ภาคการศึกษา มีการสัมมนา ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยชี้ให้ผู้ศึกษาได้เห็นเป้าหมายในอาชีพที่แท้จริง

ข้อสังเกต เห็นได้ว่า มหาวิทยาลัยในรูปแบบนี้จะมีสถานประกอบการเข้ามาใช้พื้นที่ในการดำเนินกิจการด้วย ดังนั้น การที่นักศึกษาฝึกงานในมหาวิทยาลัยจึงเป็นงานฝึกงานโดยตรงกับสถานประกอบการด้วยเช่นกัน

## 3. ประเทศอังกฤษ

สำหรับประเทศอังกฤษนั้น การสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาอาศัยความร่วมมือกับสถานประกอบการภายนอก ซึ่งใช้ชื่อว่า Sandwich Course ในปี ค.ศ. 1903 ที่ Sunderland Technical College ในสาขาวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ระยะเวลาเรียน 4 ปี โดยแยกออกเป็น การเรียนในชั้นเรียนหรือภาคทฤษฎี 3 ปี และฝึกปฏิบัติการระยะเวลาแล้วเท่ากับ 1 ปี โดยเริ่มฝึกตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 (แบ่งย่อยออกเป็น 2 – 5 ช่วง) ทั้งการที่นักศึกษาเข้าไปฝึกงานในสถานประกอบการ หรือการที่บุคลากรขอสถานประกอบการเข้ามาเรียนรู้ในสถานศึกษา

ข้อสังเกต คือ นอกเหนือจากการที่สถาบันการศึกษาจะทำหน้าที่ในการผลิตบุคลากรที่เป็นนักศึกษาออกไปสู่โลกแห่งอาชีพแล้ว แต่ในขณะเดียวกันสถาบันการศึกษายังทำหน้าที่ในการยกระดับคุณภาพและมาตรฐานความสามารถของบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมให้มีความรู้เช่นกัน

## 4. ประเทศแคนาดา

สำหรับรูปแบบสหกิจศึกษาในประเทศแคนาดา ไม่ได้มีการชี้เฉพาะเจาะจงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งโดยตรง แต่ทั้งนี้ก็ยังคงมีการฝึกปฏิบัติงานอยู่โดยอาจใช้ระยะเวลา ตั้งแต่ 1

ภาคการศึกษาหรือ 16 สัปดาห์ จนถึง 2 ถึง 3 ภาคการศึกษาก็เป็นไปได้ อาจทำในรูปแบบการสลับระหว่างภาคการศึกษาในชั้นเรียนกับภาคการทำงาน Alternative Pattern หรือการใช้รูปแบบคู่ขนาน Parallel Pattern คือการเรียนและทำงานในเวลาเดียวกัน

สามารถอภิปรายได้ว่า รูปแบบการจัดการศึกษาของทั้ง 4 ประเทศที่กล่าวอ้างข้างต้นนั้นเป็นแนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นมานานแล้ว โดยการใช้แนวคิดและความเชื่อของการพัฒนาบุคคลโดยการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ทั้งเชิงทฤษฎี (Content) และเชิงปฏิบัติการ (Practicum) จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาอย่างมาก

### 3. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบของการบริหารจัดการการเรียนรู้แบบบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อรูปแบบของการบริหารจัดการการเรียนรู้แบบบูรณาการการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงาน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการออกฝึกงานทำให้ได้รับความรู้และการฝึกทักษะวิชาชีพอย่างแท้จริง ค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาได้แก่ การออกฝึกงานทำให้ข้าพเจ้ามีความมั่นใจมากขึ้นในการเลือกอาชีพในอนาคต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 อันดับสามได้แก่ การออกฝึกงานทำให้ข้าพเจ้ามีความมั่นใจมากขึ้นในการสมัครงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การจัดการเรียนรู้ด้วยวิธีการนี้ทำให้ข้าพเจ้ามีความรู้ทางทฤษฎีที่ชัดเจนและเหมาะสมกับวิชาชีพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 กล่าวได้ว่ารูปแบบการจัดการเรียนรู้ดังกล่าวนี้ทำให้ผู้เรียนเกิดเจตคติที่ดีขึ้นต่อการเรียนรู้ โดยเห็นได้ว่าการเรียนรู้ในรูปแบบดังกล่าวสามารถส่งเสริมให้นักศึกษามีความมั่นใจในการทำงานและการได้รับงานทำมากขึ้นหลังจากสำเร็จการศึกษาไปแล้ว

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำการวิจัยชิ้นนี้ไปใช้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) สำหรับแนวทางการนำงานวิจัยชิ้นนี้ไปใช้เพื่อการจัดการเรียนรู้นั้น มหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ได้แต่ในขณะเดียวกันควรมีการศึกษาถึงรูปแบบและแนวทางที่ทางมหาวิทยาลัยได้กำหนดเป็นกรอบมาตรฐานเดิมที่ได้วางไว้ ดังนั้นแนวทางวิธีการนำไปใช้จึงเห็นสมควรว่าน่าจะเป็นไปในรูปแบบของการนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบททางการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยตนเองมากกว่า

2) รูปแบบการบูรณาการการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นเป็นรูปแบบที่เสมือนกับเป็นแกนกลางที่มหาวิทยาลัยต่างๆสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมความสามารถทางวิชาการและทักษะแห่งการปฏิบัติการได้เป็นอย่างดี เนื่องจากรูปแบบที่พัฒนาขึ้นเป็นรูปแบบที่ยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ไปตามกลุ่มของนักศึกษาและตามทิศทางหรือนโยบายของมหาวิทยาลัย

3) ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ที่ผสมผสานระหว่างการทำงานของสถานประกอบการกับสถาบันการศึกษาในรูปแบบของการจัดการศึกษาแบบเต็มเวลา มิใช่

เพียงแต่การส่งนักศึกษาเข้าฝึกงานตามสถานประกอบการต่าง ๆ จึงจะเกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนได้

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) มหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งควรกำหนดนโยบายหรือแนวทางของการพัฒนานักศึกษาสายธุรกิจบริการให้มีความรู้ความสามารถทั้งในเชิงวิชาการและการปฏิบัติการควบคู่กันไปด้วย

2) มหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งควรกำหนดเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยให้มีการสร้างความร่วมมืออย่างเป็นทางการระหว่างส่วนต่างที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ทั้งในระดับคณะวิชาที่อยู่ในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ทั้งในระดับเดียวกันที่เป็นการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาเดียวกัน หรือต่างระดับได้แก่สถานประกอบการ หน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่จะมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

3) นโยบายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักศึกษาให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานนั้น มิควรอยู่เพียงแคในระดับนโยบายเท่านั้นแต่ควรพัฒนาเป็นแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและขยายฐานไปสู่การสร้างแผนกลยุทธ์ และรูปแบบกิจกรรมในการพัฒนาในเชิงปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อการส่งเสริมสนับสนุนและการสร้างความก้าวหน้าให้กับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไปเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added)