

สมรรถนะของนิสิตฝึกวิชาชีพสาขาวิชาการท่องเที่ยว ในมุมมองของพี่เลี้ยงในสถานประกอบการ

COMPETENCIES OF STUDENT TRAINEES IN TOURISM INTERNSHIPS:
THE PERSPECTIVE OF WORKPLACE MENTORS

ปรเมษฐ์ คำชู^{1*}

Paramet Damchoo^{1*}

¹ ภาควิชาการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยนเรศวร ประเทศไทย

¹ Tourism department, Faculty of Business, Economics and Communications, Naresuan University, Thailand

* Corresponding author e-mail: parametd@nu.ac.th

Received: 29/06/2026 | Revised: 05/08/2026 | Accepted: 11/08/2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินสมรรถนะของนิสิตฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากมุมมองของผู้ประกอบการในฐานะผู้ใช้บัณฑิต 2) วิเคราะห์จุดแข็งและสมรรถนะที่ควรได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสถานประกอบการ และ 3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของนิสิตให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ การวิจัยดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พี่เลี้ยงในสถานประกอบการ จำนวน 68 คน และอาจารย์นิเทศการฝึกวิชาชีพ จำนวน 10 คน รวมทั้งสิ้น 78 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบประเมินสมรรถนะนิสิต การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ก่อนสังเคราะห์ผลการวิจัยทั้งสองส่วนร่วมกัน (Data Integration) ผลการวิจัยพบว่า พี่เลี้ยงในสถานประกอบการประเมินสมรรถนะของนิสิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) โดยสมรรถนะด้าน

คุณธรรมและจริยธรรมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่สมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.04$) การบูรณาการผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพนำไปสู่การสังเคราะห์กรอบสมรรถนะ 3R Competency Model ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบและความเป็นมืออาชีพ (Responsibility) 2) ความพร้อมสู่การปฏิบัติงานจริง (Ready-to-work) และ 3) ศักยภาพด้านการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ และการเติบโตในวิชาชีพ (Reach) ผลการสังเคราะห์สะท้อนว่านิสิตมีจุดเด่นด้านความรับผิดชอบ ความมีวินัย ความสามารถในการปรับตัว และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ขณะที่สถานประกอบการยังคาดหวังการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ การคิดวิเคราะห์ การตัดสินใจเชิงวิชาชีพ และการประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานจริง จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเสนอ 3Co Model ในฐานะแนวทางเชิงกลยุทธ์สำหรับการพัฒนาสมรรถนะนิสิต ประกอบด้วย 1) การร่วมออกแบบหลักสูตร (Co-Design) 2) การร่วมพัฒนา (Co-Develop) และ 3) การร่วมประเมินผล (Co-Evaluate) เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและภาคอุตสาหกรรมในการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนรู้ และการประเมินผลให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพบัณฑิตและการพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: สมรรถนะวิชาชีพ; การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ; การประเมินสมรรถนะ; แบบจำลองสมรรถนะ 3R

Abstract

This study employed a mixed methods research design to 1) assess the competencies of tourism students undertaking professional internships from the perspective of employers as graduate users, 2) identify students' strengths and competency areas requiring further development in accordance with employers' expectations, and 3) propose guidelines for enhancing students' professional competencies to better align with the needs of the tourism and hospitality industry. The study involved 78 participants, comprising 68 Workplace Mentors and 10 internship supervisors. Data were collected through a student competency assessment form, semi-structured interviews with Workplace Mentors, and focus group discussions with internship supervisors. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, while qualitative data were examined through content analysis. The findings from both phases were subsequently integrated using a data integration approach. The findings revealed that Workplace Mentors rated the overall competencies of student interns at the highest level ($\bar{x} = 4.38$). Ethical and moral competencies received the highest mean score, whereas analytical thinking and problem-solving competencies received the lowest mean score ($\bar{x} = 4.04$). The integration of quantitative and qualitative findings led to the development of the 3R Competency Model, which comprises three core dimensions: 1) Responsibility, reflecting accountability and professionalism; 2) Ready-to-work, referring

to preparedness for professional practice; and 3) Reach, representing communication competence, relationship-building, and professional growth. The synthesized findings indicate that students demonstrated strong responsibility, self-discipline, adaptability, and teamwork skills. However, employers emphasized the need for further development in English language proficiency, analytical thinking, professional decision-making, and the application of knowledge in real-world workplace settings. Based on these findings, the study proposes the 3Co Model as a strategic framework for competency development. The model consists of three collaborative components: Co-Design, Co-Develop, and Co-Evaluate. It is intended to strengthen collaboration between higher education institutions and the tourism and hospitality industry in curriculum design, learning management, and assessment practices to ensure alignment with labor market needs. The proposed framework provides practical guidance for enhancing graduate quality and fostering a sustainable workforce capable of meeting the evolving demands of the tourism and hospitality industry.

Keywords: Professional competency; Professional internship; Competency assessment; 3R Competency Model

บทนำ

การขับเคลื่อนประเทศไทยสู่เศรษฐกิจมูลค่าสูง (High-Value Economy) ภายใต้แผนปฏิบัติการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ประจำปี 2026-2030 ถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการเปลี่ยนผ่านประเทศ “จากผู้ซื้อสู่ผู้สร้าง (Value Creator)” (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2569) โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งจำเป็นต้องเร่งยกระดับจากการให้บริการรูปแบบเดิมสู่การเป็นผู้ออกแบบประสบการณ์ (Experience Designer) ด้วยการใช้นวัตกรรมเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในระดับสากล (Zomerdijs & Voss, 2010)

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา (2565) ได้กำหนดให้การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (CWIE) ซึ่งรวมถึงการฝึกงานที่มีคุณภาพ เป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคน โดยมุ่งเน้นสร้างประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้บัณฑิตมีสมรรถนะพร้อมสู่โลกการทำงาน (Ready-to-work) และมีทักษะแห่งอนาคตที่พร้อมเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศนวัตกรรมของสถานประกอบการ ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญช่วยขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ (Nakipova et al., 2021) ให้ก้าวพ้นกับดักรายได้ปานกลางและเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

การพัฒนาสมรรถนะในครั้งนี้เชื่อมโยงกับมาตรฐานผลการเรียนรู้ใหม่ของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2565) ซึ่งปรับจาก 5 ด้าน สู่กรอบสมรรถนะหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ จริยธรรม และลักษณะบุคคล ทั้งนี้ การมุ่งเน้น “ลักษณะบุคคล (Personal Attributes)” เป็นทักษะแห่งอนาคตที่สำคัญต่อการบูรณาการความรู้ในระบบนิเวศนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยเตรียมความพร้อมให้บัณฑิต

สามารถปฏิบัติงานจริงและตอบโจทย์ความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษวดี พุทธิภูมิพิทักษ์ และคณะ (2566) ที่ชี้ให้เห็นว่า สมรรถนะด้านทัศนคติ โดยเฉพาะความซื่อสัตย์ จริยธรรม ตลอดจนทักษะการสื่อสารและการแก้ไขปัญหา เป็นหัวใจสำคัญของการสร้างอัตลักษณ์การบริการแบบไทยและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ สมรรถนะดังกล่าวยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าอีกด้วย (Syakier & Hanafiah, 2022)

งานวิจัยฉบับนี้มุ่งวิเคราะห์สมรรถนะของนิสิตฝึกประสบการณ์วิชาชีพผ่านมุมมองของพี่เลี้ยง ซึ่งทำหน้าที่เสมือนกระบอกเสียงสะท้อนความต้องการที่แท้จริงของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ การบูรณาการข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพนี้ไม่เพียงแต่จะสะท้อนภาพความพร้อมของนิสิตเท่านั้น แต่เป็นการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อขับเคลื่อนทิศทางการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา (Evidence-based direction) ช่วยให้สถาบันการศึกษาสามารถออกแบบกระบวนการเรียนรู้และนโยบายการฝึกงาน ส่งเสริมให้เกิดทักษะที่สถานประกอบการต้องการ และสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของนิสิตได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ งานวิจัยดังกล่าวยังมุ่งแสวงหาจุดสมดุลในการประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและภาคอุตสาหกรรม (Academic-Industry Alignment) เพื่อยกระดับการจัดการศึกษา เชิงบูรณาการกับการทำงาน (CWIE) ให้สัมฤทธิ์ผลในทางปฏิบัติ โดยคาดหวังว่าผลการศึกษานี้จะเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนานิสิตสู่การเป็นผู้ส่งมอบคุณค่าประสบการณ์ระดับมืออาชีพ (Experience Value Creator) ที่มีความพร้อมทั้งในด้านทักษะการปฏิบัติงาน การคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ และจิตบริการ (Hospitality) ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน และเท่าทันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุค Industry 5.0 ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินสมรรถนะของนิสิตฝึกประสบการณ์วิชาชีพผ่านมุมมองของผู้ประกอบการในฐานะผู้ใช้งานจริง
2. เพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและประเด็นสมรรถนะที่ควรพัฒนาตามความคาดหวังของสถานประกอบการ
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพให้สอดคล้องกับมาตรฐานความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานรูปแบบคู่ขนาน (Convergent Parallel Mixed Methods Design) โดยเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพร้อมกัน ก่อนนำผลมาบูรณาการ (Integration) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องและสังเคราะห์ข้อค้นพบอย่างครอบคลุม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การศึกษานี้ใช้การเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census) ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 78 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ พี่เลี้ยง จำนวน 68 คน และอาจารย์นิเทศการฝึกวิชาชีพ 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยพัฒนาเครื่องมือ 3 ประเภท ได้แก่ 1) แบบประเมินสมรรถนะนิสิต (มาตรฐานค่า 5 ระดับ) 2) แนวคำถามสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับพี่เลี้ยง และ 3) แนวคำถามการสนทนากลุ่มสำหรับอาจารย์นิเทศ เครื่องมือผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (ค่า IOC ระหว่าง 0.80–1.00) และผ่านการทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มเป้าหมายใกล้เคียงจำนวน 9 คน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.98 อยู่ในระดับดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการหลังเสร็จสิ้นการฝึกวิชาชีพ โดยประสานงานผ่านภาควิชาการท่องเที่ยวเพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านได้รับทราบสิทธิในการเข้าร่วมวิจัย การรักษาความลับ และการไม่เปิดเผยตัวตนตามหลักจริยธรรมการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบประเมินสมรรถนะของนิสิตไปยังสถานประกอบการ เพื่อให้ผู้ประเมินดำเนินการประเมินอย่างอิสระและส่งแบบประเมินกลับมายังหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านฝึกวิชาชีพ และสหกิจศึกษาของคณะ ทั้งนี้ การประเมินดำเนินการโดยพี่เลี้ยงในสถานประกอบการ ซึ่งรับผิดชอบประเมินนิสิตในอัตราส่วน นิสิต 1 คน ต่อพี่เลี้ยง 1 คน เพื่อให้การประเมินสะท้อนผลการปฏิบัติงานของนิสิตได้อย่างใกล้ชิดและตรงตามสภาพการปฏิบัติงานจริง และทำการสนทนากลุ่มสำหรับอาจารย์นิเทศ

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Triangulation) เพื่อให้ผลการวิจัยมีความเที่ยงตรง ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า ดังนี้ 1) ด้านข้อมูล (Data Triangulation) ครอบคลุมผู้ให้ข้อมูลหลากหลายบริบท (สถานประกอบการ 10 จังหวัด ครอบคลุมใน 4 ธุรกิจ (ธุรกิจนำเที่ยว โรงแรม การบิน และธุรกิจไมซ์) และ 2) ด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) บูรณาการผลจากแบบประเมิน (เชิงปริมาณ) และการสัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม (เชิงคุณภาพ) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อค้นพบ (Convergence and Cross-verification)

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ 1) การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบประเมินสมรรถนะนิสิต โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายสำหรับเพื่อจัดลำดับคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ในช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	ระดับน้อยมาก

2) การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับพี่เลี้ยง และสนทนากลุ่มสำหรับอาจารย์นิเทศงาน เพื่อทำการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ผ่านการกำหนดรหัส (Coding) และจัดกลุ่มประเด็นหลัก และนำข้อมูลทั้ง 2 มาบูรณาการข้อมูล นำผลการวิเคราะห์จากทั้งสองส่วนมาเปรียบเทียบ

และเชื่อมโยง (Merging and Comparing) ผ่านตารางแสดงผลร่วม (Joint Display) เพื่อสังเคราะห์
สมรรถนะนิสิตและจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินสมรรถนะของนิสิตฝึกประสบการณ์วิชาชีพผ่านมุมมองของ ผู้ประกอบการในฐานะผู้ใช้บัณฑิต

ในปีการศึกษา 2568 นิสิตจำนวน 68 คน ได้เข้ารับการฝึกวิชาชีพในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน –
12 มิถุนายน 2569 ผลการวิเคราะห์พบว่า นิสิตส่วนใหญ่ร้อยละ 88.24 เลือกฝึกงานตรงตามกลุ่มวิชาเลือกที่
ศึกษา ได้แก่ การจัดการโรงแรม การท่องเที่ยว ธุรกิจไมซ์ และธุรกิจการบิน ซึ่งสะท้อนถึงการวางแผน
เส้นทางอาชีพที่ชัดเจน ในขณะที่นิสิตอีกร้อยละ 11.76 เลือกฝึกงานในสายงานอื่น โดยจากการสัมภาษณ์
พบว่า มีปัจจัยสำคัญมาจากความสนใจส่วนบุคคล การแสวงหาประสบการณ์ที่หลากหลาย รวมถึงข้อจำกัด
ด้านตำแหน่งงานของสถานประกอบการในบางช่วงเวลา (Supervisors, 2569)

นอกจากนี้ ในด้านสถานที่ฝึกงานพบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจโรงแรมและ
ที่พัก (ร้อยละ 60.29) รองลงมาคือ ธุรกิจการบิน (ร้อยละ 17.65) ธุรกิจไมซ์ (ร้อยละ 16.18) และบริษัทนำ
เที่ยว (ร้อยละ 5.88) โดยจังหวัดพังงาและภูเก็ตเป็นพื้นที่หลักสำหรับธุรกิจโรงแรมเนื่องจากเป็นแหล่ง
ท่องเที่ยวมาตรฐานสากล ในขณะที่กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางการฝึกงานสำหรับธุรกิจการบินและ
ธุรกิจไมซ์

ในด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย นิสิตส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติงานจริงที่เน้นการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
โดยตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายสูงสุด ได้แก่ งานอาหารและเครื่องดื่ม (F&B) ร้อยละ 38.24 รองลงมาคือ
งานบริการผู้โดยสารภาคพื้น (ร้อยละ 22.06) และงานด้านการผลิตและประสานงาน (Production and
Coordination) ร้อยละ 10.29 ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า โครงสร้างหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้นิสิต
เลือกศึกษาในรายวิชาเลือกตามความสนใจนั้น มีส่วนสำคัญในการเตรียมความพร้อมสู่ตลาดแรงงาน โดย
นิสิตสามารถนำความรู้และทักษะที่เลือกศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประเมินของพี่เลี้ยงทั้ง 8 องค์กรประกอบ (ตาราง 1) พบว่า สมรรถนะของนิสิตฝึกวิชาชีพโดย
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.38$, S.D. = 0.60) สะท้อนให้เห็นว่านิสิตสามารถปฏิบัติงานได้ตาม
ความคาดหวังของสถานประกอบการในหลากหลายมิติ โดยเฉพาะสมรรถนะด้านคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{x}$
= 4.68, S.D. = 0.47) ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.47) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{x} = 4.44$, S.D. =
0.55) และด้านการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงาน ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.58) ซึ่งล้วนได้รับการประเมิน
ในระดับมากที่สุด ขณะที่ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไขปัญหามีค่าคะแนนต่ำที่สุด ($\bar{x}$ =
4.04, S.D. = 0.78) แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 องค์ประกอบสมรรถนะ

รายละเอียดองค์ประกอบย่อย	$\bar{x}$	S.D	ระดับ	อันดับ
องค์ประกอบที่ 1 ความรู้ความสามารถทางวิชาการหรือวิชาชีพ	4.29	0.65	มากที่สุด	5
องค์ประกอบที่ 2 ความรู้ความสามารถในการจัดการ	4.25	0.67	มากที่สุด	7
องค์ประกอบที่ 3 ความสามารถในการสื่อสาร	4.28	0.62	มากที่สุด	6
องค์ประกอบที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา	4.04	0.78	มาก	8
องค์ประกอบที่ 5 การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงาน	4.39	0.58	มากที่สุด	4
องค์ประกอบที่ 6 ด้านคุณธรรม และจริยธรรม	4.68	0.47	มากที่สุด	1
องค์ประกอบที่ 7 ด้านบุคลิกภาพ	4.67	0.47	มากที่สุด	2
องค์ประกอบที่ 8 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	4.44	0.55	มากที่สุด	3
รวม	4.38	0.60	มากที่สุด	

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วม พบว่า ผลการประเมินสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานจริง โดยผู้ประกอบการสะท้อนว่านิสิตมีความรับผิดชอบและเรียนรู้งานได้รวดเร็ว ดังคำกล่าวที่ว่า “ฝึกฝนเสมือนพนักงานตัวจริงทุกขั้นตอน” (Mentor -01) และมีการ “คอยประกบ และสอนงานอยู่ตลอดเวลา” (Mentor -10) ซึ่งเอื้อให้เกิดการพัฒนาทักษะที่มีประสิทธิภาพผ่านการได้รับมอบหมายงานที่หลากหลาย อาทิ “ช่วยสนับสนุนพี่ ๆ ทุกคน ตามที่ได้รับมอบหมาย” (Mentor -18) “เตรียมงานเบื้องหลังก่อนที่จะเกิดงานอีเวนต์ (Event) และร่วมทำงานในวันอีเวนต์” (Mentor -20) และ “ค้นหา ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโปรเจกต์นั้น ๆ รวมไปถึงการจัดเตรียมในส่วนงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย” (Mentor -25)

ในด้านทักษะดิจิทัล ข้อมูลเชิงคุณภาพระบุว่านิสิตสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม เช่น การใช้ระบบจัดการภายในองค์กร “เปิด-ปิดบิลในระบบ Oasis และ คีย์ค่าใช้จ่ายในระบบ CenApp” (Mentor -08) รวมถึงการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ลูกค้า “อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร คอยแนะนำการใช้งานตั้งแต่ใช้เคาน์เตอร์อัตโนมัติ (Kiosk)” (Mentor -02) และ “ช่วยผู้โดยสารเช็คอินด้วยตู้ตู้อัตโนมัติ (Kiosk)” (Mentor -11) รวมถึงการใช้ระบบพิสูจน์อัตลักษณ์บุคคล (Biometric) ภายในสนามบิน (Supervisor, 2569)

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาลักษณะงานส่วนใหญ่พบว่า ยังคงเป็นภารกิจตามมาตรฐานองค์กร (Operational Tasks) เป็นหลัก อาทิ “ทำความสะอาดห้องพักรับแขก Check in, In house และ Check out” (Mentor -07) “เขียนและจัดเรียงเอกสารทั้งหมดของแต่ละเที่ยวบิน” (Mentor -12) และ “ช่วยเหลือพนักงานในเรื่องของการให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสายการบิน” (Mentor -13) ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ทำให้โอกาสในการแสดงสมรรถนะด้านการวิเคราะห์และการตัดสินใจเชิงซับซ้อนของนิสิตมีจำกัด แม้บางสถานประกอบการจะเปิดโอกาสให้นิสิตได้ใช้ทักษะระดับสูงขึ้นบ้าง เช่น “ร่วมคิดและนำเสนอไอเดียการจัดงาน

ต่าง ๆ” (Mentor -19) หรือ “ออกทัวร์เจอสถานการณ์จริง ออกแบบแผนเนอร์ ตัดต่อวิดีโอสถานที่เที่ยว” (Mentor -04) ก็ตาม” ซึ่งส่วนใหญ่พบสถานประกอบการในธุรกิจทัวร์ และธุรกิจไมซ์

ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์สัดส่วนภาระงาน (ตาราง 2) ซึ่งพบว่างานด้านปฏิบัติการมาตรฐานมีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 40 ขณะที่งานด้านการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ามีสัดส่วนเพียงร้อยละ 8 ต่อกัยด้วยข้อมูลเชิงคุณภาพที่นิสิตระบุว่า “บริการลูกค้าที่มาใช้บริการในห้องอาหารเริ่มต้นด้วยการยืนต้อนรับลูกค้า” (Mentor -09) ซึ่งภารกิจเหล่านี้ล้วนเน้นความถูกต้องและความรับผิดชอบตามขั้นตอนมากกว่าการแก้ปัญหาซับซ้อน จึงเป็นเหตุผลว่าทำไมสมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม และการใช้เทคโนโลยี จึงได้รับการประเมินในระดับสูง ในขณะที่สมรรถนะด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาอาจได้รับคะแนนในระดับที่ต่ำกว่าเล็กน้อย

โดยสรุป จากการสังเคราะห์ข้อมูลพบว่า หลักสูตรสามารถพัฒนาทักษะทางสังคม (Soft Skills) และความสามารถในการปฏิบัติงานจริง (Practical Capability) ของนิสิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากการที่นิสิตได้รับโอกาสในการเรียนรู้งานข้ามสายงาน “เรียนรู้ฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร เช่น HR, Sale and Operation” (Mentor -17) ตลอดจนการพัฒนาทักษะการสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการนำเสนองานและการเจรจาธุรกิจอย่างมืออาชีพ “ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ สำหรับใช้ในการทำงาน การขายงานให้กับลูกค้า” Mentor -21)

อย่างไรก็ตาม การส่งเสริมสมรรถนะด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Problem solving) ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม โดยผู้ประกอบการได้สะท้อนข้อเสนอแนะว่าควรมีการ “เพิ่มทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และเพิ่มเติมในส่วนของการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Engagement)” ซึ่งหลักสูตรควรบูรณาการผ่านการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เชิงสถานการณ์ (Simulation-based learning) ที่เปิดโอกาสให้นิสิตได้เผชิญกับโจทย์จริงที่ซับซ้อนมากขึ้น เพื่อยกระดับนิสิตจากการเป็นบุคลากรปฏิบัติงานตามขั้นตอนมาตรฐาน (Standard Operating Procedures: SOP) สู่การเป็นผู้มีสมรรถนะในการตัดสินใจ และสามารถสร้างคุณค่าให้แก่ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้อย่างยั่งยืน

ตารางที่ 2 ความถี่ของทักษะในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Frequency of Skills)

กลุ่มทักษะหลัก	ทักษะย่อยที่เป็นหัวใจสำคัญ	ความถี่	ร้อยละ
การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน (Operational)	บริการลูกค้า ทำความสะอาด จัดเตรียม/ เช็ตอัพ งานครัว	42	40
การประสานงานและการติดต่อสื่อสาร (Coordination)	ประสานงานแผนก แนะนำบริการ การ สื่อสารทั่วไป	25	24
การจัดการข้อมูลและเทคโนโลยี (Digital & Admin)	คีย์ข้อมูล ลงระบบ (Oasis/Cenapp/Kiosk) จัดการเอกสาร	18	17

กลุ่มทักษะหลัก	ทักษะย่อยที่เป็นหัวใจสำคัญ	ความถี่	ร้อยละ
การวางแผนและสร้างสรรค์ (Planning & Creative)	ออกแบบสื่อ ตัดต่อวิดีโอ ทำโปรแกรมทัวร์ นำเสนอไอเดีย	12	11
การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Adaptive Problem Solving)	การแก้ปัญหาหน้างาน การตัดสินใจใน สถานการณ์จริง	9	8
รวม		106	100

จากการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สะท้อนให้เห็นว่าหลักสูตรสามารถพัฒนาสมรรถนะของนิสิตได้อย่างสมดุลทั้งในด้านทักษะทางสังคม (Soft Skills) และทักษะการปฏิบัติงานจริง (Practical Capability) โดยผลการประเมินในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{x}$ = 4.68) ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x}$ = 4.67) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{x}$ = 4.44) และด้านการใช้เทคโนโลยี ($\bar{x}$ = 4.39) สอดคล้องกับหลักฐานเชิงคุณภาพที่ยืนยันว่านิสิตได้รับโอกาสในการปฏิบัติงานจริง อาทิ การได้ "ฝึกฝนเสมือนพนักงานตัวจริงทุกขั้นตอน" (Mentor-01) การได้ "เรียนรู้ฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร เช่น HR, Sale and Operation" (Mentor-17) รวมถึงการได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ เช่น "ร่วมคิดและนำเสนอไอเดียการจัดงานต่าง ๆ" (Mentor-19) การได้ "ออกทัวร์เจอสถานการณ์จริง" (Mentor-04) และการ "ค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ สำหรับใช้ในการทำงาน การขายงานให้กับลูกค้า" (Mentor-21) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนาสมรรถนะจากผู้ปฏิบัติงาน (Task Performer) ไปสู่การเป็นนักออกแบบประสบการณ์ (Experience Designer) อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังชี้ให้เห็นว่าทักษะทางวิชาชีพและการวิเคราะห์ (Professional & Analytical Skills) เป็นมิติที่หลักสูตรควรส่งเสริมเพิ่มเติม ผ่านการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้นิสิตได้คิด วิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จริงมากขึ้น เพื่อยกระดับสมรรถนะจากการปฏิบัติตามมาตรฐานไปสู่การเป็นบุคลากรที่สามารถสร้างคุณค่าและนวัตกรรมให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและประเด็นสมรรถนะที่ควรพัฒนาตามความคาดหวังของสถานประกอบการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเคราะห์ประเด็นสำคัญโดยจำแนกออกเป็น จุดแข็ง และประเด็นที่ควรพัฒนา ผ่านการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) และพิจารณาจากความถี่ของการกล่าวถึงในข้อมูลเชิงคุณภาพ ทั้งนี้ ความถี่ดังกล่าวไม่ได้สะท้อนถึงระดับคุณภาพโดยตรง หากแต่เป็นดัชนีที่แสดงถึงประเด็นที่ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญสูงสุด ซึ่งสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Evidence) สำหรับการปรับปรุงหลักสูตรและการเตรียมความพร้อมของนิสิตในมิติต่าง ๆ โดยสรุปรายละเอียดดังแสดงในตาราง 3

ตารางที่ 3 จุดแข็งและประเด็นที่ควรพัฒนาของนิสิต (Competency Status Summary)

ลำดับ	จุดแข็ง	ความถี่	ประเด็นที่ควรพัฒนา	ความถี่
1	ความรับผิดชอบและวินัย	26	ภาษาอังกฤษและการสื่อสาร	22
2	มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	24	ความมั่นใจและการแสดงออก	18
3	ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้	22	ความคล่องแคล่วและการตัดสินใจ	14
4	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	18	ความรู้เฉพาะทางและประสบการณ์	10
5	บุคลิกภาพและการสื่อสาร	15	วินัยและการจัดการลำดับ	9
			ความสำคัญ	

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสังเคราะห์ประเด็นสำคัญโดยจำแนกเป็น จุดแข็ง และประเด็นที่ควรพัฒนา ผ่านกระบวนการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยพิจารณาจากความถี่ของการกล่าวถึงในข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษาจากตาราง 4 พบว่าจุดแข็งของนิสิตมุ่งเน้นที่คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม (Behavioral Attributes) มากกว่าทักษะเชิงเทคนิค โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบและวินัย ซึ่งผู้ประกอบการมีความเชื่อมั่นในการมอบหมายภารกิจเสมือนพนักงาน ดังปรากฏในคำกล่าวที่ว่า “ฝึกฝนเสมือนพนักงานตัวจริงทุกขั้นตอน” และ “ช่วยสนับสนุนพี่ ๆ ทุกคน ตามที่ได้รับมอบหมาย” ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมในการปรับตัวเข้าสู่ระบบงานองค์กรได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ นิสิตยังมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของการประกอบวิชาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและความมั่นใจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะภาระงานส่วนใหญ่ที่เป็นการปฏิบัติตามมาตรฐาน (SOP) อาทิ “เปิด-ปิดบิลในระบบ Oasis และคีย์ค่าใช้จ่ายในระบบ CenApp” หรือ “เขียนและจัดเรียงเอกสารทั้งหมดของแต่ละเที่ยวบิน” ทั้งนี้ ภาระงานเชิงปฏิบัติการ (Operational Tasks) มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 40 ขณะที่งานด้านการวิเคราะห์และวางแผนเชิงกลยุทธ์มีสัดส่วนรวมกันเพียงร้อยละ 19 สภาพงานที่มุ่งเน้นความถูกต้องตามขั้นตอนเช่นนี้ จึงเป็นปัจจัยหลักที่จำกัดโอกาสในการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงลึก (Critical Thinking) ของนิสิต

จากการวิเคราะห์ประเด็นที่พึงเล็งระบุดไว้ในตาราง 3 พบว่าประเด็นเชิงพฤติกรรมที่ได้รับการกล่าวถึงในสัดส่วนที่สูงที่สุด คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรม (Behavioral Attributes) โดยเฉพาะด้าน ความรับผิดชอบและวินัย (ความถี่ 26) รองลงมาคือ มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม (ความถี่ = 24) และ ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ (ความถี่ = 22) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทัศนคติและการปรับตัวเข้าสู่ระบบงานเป็นอันดับต้นๆ ดังเช่นที่ผู้ให้ข้อมูลได้สะท้อนไว้ว่า “มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตรงต่อเวลา” (Mentor-07) และ “มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ง่าย” (Mentor-12) รวมถึง “มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้งานใหม่ๆ ตลอดเวลา” (Mentor-08) ซึ่งสอดคล้องกับบริบทภาระหน้าที่รับผิดชอบที่นิสิตได้รับมอบหมายดังตาราง 2 พบว่ามีความเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน กล่าวคือ ภาระหน้าที่รับผิดชอบส่วน

ใหญ่เป็นการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน (SOP) มีเพียงส่วนน้อยที่สะท้อนถึงการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า (Adaptive Problem Solving)

อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ผู้ประกอบการระบุว่าควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษและการสื่อสาร (ความถี่ = 22) รวมถึงความมั่นใจและการแสดงออก (ความถี่ = 18) และความคล่องแคล่วในการตัดสินใจ (ความถี่ = 14) ซึ่งเป็นช่องว่างสำคัญที่ส่งผลต่อการก้าวไปสู่บทบาทที่ต้องใช้การวิเคราะห์เชิงลึก โดยผู้ประกอบการได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า "ควรเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับชาวต่างชาติ" (Mentor-03) และ "ควรมีความมั่นใจในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้มากกว่านี้" (Mentor-15) ซึ่งประเด็นเหล่านี้สะท้อนถึงโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของนิสิตให้ก้าวข้ามขีดจำกัดเดิมเพื่อไปสู่ผู้ส่งมอบคุณค่าประสบการณ์ระดับมืออาชีพ

โดยสรุป แม้นิสิตจะมีพื้นฐานด้านพฤติกรรมที่โดดเด่นจากการปฏิบัติงานจริง แต่การขาดโอกาสในการเผชิญสถานการณ์ที่ต้องใช้การตัดสินใจซับซ้อนมีส่วนที่น้อยเพียงร้อยละ 8 (ตาราง 2) ทำให้ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skills) และทักษะภาษาอังกฤษในระดับสูงยังคงเป็นช่องว่างสำคัญที่ควรได้รับการพัฒนา

ดังนั้น เพื่อยกระดับบัณฑิตสู่ความเป็นมืออาชีพ หลักสูตรจึงควรปรับแนวทางการฝึกวิชาชีพจากการเน้นงานปฏิบัติการประจำวัน (Routine) ไปสู่การเรียนรู้เชิงสถานการณ์ (Situational Learning) ที่เปิดโอกาสให้นิสิตได้ฝึกตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ควบคู่ไปกับการยกระดับทักษะภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ เพื่อเตรียมความพร้อมให้นิสิตก้าวข้ามจากการเป็นผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ไปสู่การเป็นบุคลากรที่สามารถสร้างคุณค่าให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้อย่างยั่งยืน

จากการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำเสนอ กรอบสมรรถนะ 3R Competency Model เพื่ออธิบายสมรรถนะของนิสิตฝึกวิชาชีพ โดยกรอบแนวคิดดังกล่าวถูกพัฒนาขึ้นจากการวิเคราะห์ข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความรับผิดชอบและความเป็นมืออาชีพ (Responsibility) ความพร้อมสู่การปฏิบัติงานจริง (Ready-to-work) และ ศักยภาพในการสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์ และการเติบโตในวิชาชีพ (Reach) โดยทั้งสามมิตินี้สะท้อนให้เห็นถึงจุดแข็ง ความพร้อม และประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมให้นิสิตสามารถรองรับต่อความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดปรากฏในตาราง 4

ตารางที่ 4 การสังเคราะห์สมรรถนะนิสิต

มิติสมรรถนะ (3R)	ความหมาย	องค์ประกอบสนับสนุน	ข้อค้นพบสำคัญ
Responsibility	ความรับผิดชอบและความเป็นมืออาชีพ	คุณธรรมและจริยธรรม บุคลิกภาพ ความรับผิดชอบ วินัย จิตบริการ มนุษยสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม และความกระตือรือร้นในการเรียนรู้	เป็นจุดแข็งที่โดดเด่นที่สุด ของนิสิต สะท้อนผ่านความ รับผิดชอบ วินัย จิตบริการ และความสามารถในการ ทำงานร่วมกับผู้อื่น
Ready-to-work	ความพร้อมสู่การปฏิบัติงานจริง	ความสามารถในการปฏิบัติงาน การ จัดการงาน การใช้เทคโนโลยี การ	นิสิตมีความพร้อมในการ ปฏิบัติงานจริง สามารถ เรียนรู้งานปรับตัว และ

มิติสมรรถนะ (3R)	ความหมาย	องค์ประกอบสนับสนุน	ข้อค้นพบสำคัญ
		เรียนรู้งาน การปรับตัว และการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขององค์กร	ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Reach	ศักยภาพในการสื่อสาร การเชื่อมโยง และการเติบโตสู่บริบทวิชาชีพ ระดับสากล	การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ความมั่นใจในการแสดงออก ภาวะผู้นำ การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการประสานงาน	เป็นมิติที่ยังมีโอกาพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านภาษาอังกฤษ การสื่อสารเชิงวิชาชีพ ความมั่นใจ และการตัดสินใจในสถานการณ์จริง

จากตาราง 4 กรอบสมรรถนะ 3R (3R Competency Model) ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดและนิยามเชิงปฏิบัติการในแต่ละมิติ ดังนี้

ความรับผิดชอบและความเป็นมืออาชีพ (Responsibility)

ภายใต้กรอบแนวคิด 3R Competency Model มิติด้าน ความรับผิดชอบและความเป็นมืออาชีพ (Responsibility) ถูกยกระดับจากการเป็นเพียงพฤติกรรมพื้นฐานไปสู่ความมืออาชีพเชิงรุก (Proactive Professionalism) โดยมีรากฐานจากการปฏิบัติงานจริงที่นิตแสดงให้เห็นถึงวินัย จริยธรรม และจิตบริการ ดังที่ได้รับคำชื่นชมว่า “น้องมีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และเป็นคนตรงต่อเวลา มีระเบียบ” (Mentor-4) และ “มีความรับผิดชอบอย่างมากต่องานที่ได้รับมอบหมาย” (Mentor-33)

ยิ่งไปกว่านั้น ความรับผิดชอบและความเป็นมืออาชีพ (Responsibility) ในมิตินี้ยังครอบคลุมถึงการสร้างคุณค่าร่วม (Value Creation) ให้กับองค์กรผ่านการมีส่วนร่วมกับทีม ดังเช่น “มีความเคารพต่อเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าดีมาก พร้อมทั้งจะเสนอตัวเพื่อช่วยเหลืองานเพื่อนร่วมงานดี” (Mentor-18) ประกอบกับความใฝ่รู้ที่สะท้อนผ่านคำกล่าวที่ว่า “มีความขยัน เรียนรู้งานไว ชอบการเรียนรู้” (Mentor-27) สิ่งเหล่านี้ยืนยันว่า ความรับผิดชอบและความเป็นมืออาชีพ (Responsibility) ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการปฏิบัติตามมาตรฐานงานประจำวัน แต่คือการหลอมรวมทัศนคติและศักยภาพเชิงบวก ซึ่งถือเป็นจุดแข็งเชิงบูรณาการที่นิตได้ส่งมอบให้กับสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการอย่างเป็นรูปธรรม

ความพร้อมสู่การปฏิบัติงานจริง (Ready-to-work)

ในมิติของความพร้อมสู่การปฏิบัติงานจริง (Ready-to-work) เป็นการต่อยอดจากความรับผิดชอบพื้นฐาน สู่ความเชี่ยวชาญเชิงเทคนิคและการประยุกต์ใช้เครื่องมือสมัยใหม่เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริการ โดยนิตสามารถนำองค์ความรู้มาปรับใช้กับระบบสารสนเทศหน้างานจริงได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังที่ปรากฏหลักฐานการปฏิบัติงาน เช่น “เปิด-ปิดบิลในระบบ Oasis และคีย์ค่าใช้จ่ายในระบบ CenApp” (Mentor-08) หรือ “ช่วยผู้โดยสารเช็คอินด้วยตู้อัตโนมัติ” (Mentor-11) ซึ่งทักษะเชิงเทคนิคเหล่านี้เป็นส่วนสำคัญในการส่งมอบประสบการณ์ที่เหนือระดับให้แก่ผู้รับบริการ

ยิ่งไปกว่านั้น ปัจจัยสำคัญของความพร้อมสู่การปฏิบัติงานจริง (Ready-to-work) ยังครอบคลุมถึง ศักยภาพในการเรียนรู้ (Learning Agility) ซึ่งนิสิตแสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้น และขีดความสามารถในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ดังคำยืนยันจากผู้ประกอบการที่ว่า “*Highly motivated to learn and develop new skills*” (Mentor-02) และ “*ข้อเด่นของนิสิตคือมีความรวดเร็วในการทำงาน เรียนรู้เร็ว หัวไว กระฉับกระเฉง*” (Mentor-31) การบูรณาการสมรรถนะทางเทคนิค และความยืดหยุ่นในการเรียนรู้ (Learning & Adaptive Capability) เข้าด้วยกันนี้ เป็นการก้าวข้ามการปฏิบัติงานตามคำสั่ง (Task Execution) ไปสู่การปฏิบัติงานเชิงรุก (Proactive Working) ที่นิสิตใช้ในการเรียนรู้สิ่งใหม่ และการใช้เทคโนโลยีอย่างคล่องแคล่ว ส่งผลให้บัณฑิตสามารถเข้าสู่การปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการระดับสากลได้อย่างมั่นใจ และมีประสิทธิภาพในระดับมาตรฐานที่สถานประกอบการคาดหวัง

การสื่อสารและการเติบโตทางวิชาชีพ (Reach)

สำหรับมิติการสื่อสารและการเติบโตทางวิชาชีพ (Reach) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ศักยภาพในการสื่อสาร และการเติบโตทางวิชาชีพ เป็นองค์ประกอบที่เชื่อมโยงนิสิตเข้ากับบริบทการทำงานที่ซับซ้อน โดยพื้นฐานแล้วนิสิตแสดงให้เห็นถึงทักษะด้านการนำเสนอความคิดและการสื่อสารเบื้องต้นที่น่าพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ที่ต้องใช้การตัดสินใจเฉพาะหน้ายังพบช่องว่างสำคัญที่ต้องเร่งพัฒนา ดังที่สะท้อนจากเสียงสะท้อนของผู้ประกอบการว่า “*ติดขัดเรื่องภาษาที่ใช้สื่อสารกับลูกค้า*” (Mentor-12) และ “*Needs to gain confidence in communication*” (Mentor-07) รวมถึงปัญหา “*การขาดความมั่นใจในการตัดสินใจ*” (Mentor-43) ซึ่งถือเป็นประเด็นท้าทายที่สำคัญในมิตินี้ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า ความเหลื่อมล้ำของทักษะภายในกลุ่มนิสิต ซึ่งนิสิตบางส่วนแสดงศักยภาพในการเป็นผู้สร้างนวัตกรรมในงานบริการได้ดีเยี่ยม เช่น “*กล้าคิด กล้าแสดงออก แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี*” (Mentor-37) และ “*สื่อสารภาษาอังกฤษดีเยี่ยม*” (Mentor-62) สิ่งนี้ยืนยันว่าโครงสร้างพื้นฐานทางวิชาชีพของนิสิตมีศักยภาพที่จะเติบโตได้หากได้รับการฝึกฝนในสถานการณ์ที่ท้าทาย

เมื่อสังเคราะห์ภายใต้กรอบแนวคิด 3R Competency Model มิติการสื่อสารและการเติบโตทางวิชาชีพ (Reach) จึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงทักษะภาษาหรือการสื่อสารเชิงรับ (Passive Communication) แต่คือการบูรณาการระหว่างความฉลาดทางภาษา (Linguistic Intelligence) และทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน (Non-standard situations) ดังนั้น การยกระดับนิสิตในมิตินี้จึงต้องมุ่งเน้นไปที่การสร้างเชื่อมั่นและการฝึกกระบวนการตัดสินใจผ่านสถานการณ์จำลอง (Simulation) เพื่อให้บัณฑิตเปลี่ยนผ่านจากการเป็นเพียงผู้ส่งสารตามหน้าที่ สู่การเป็นบุคลากรมืออาชีพที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creator) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับสากล

การสังเคราะห์สมรรถนะนิสิตด้วยโมเดล 3R Competency Model แสดงให้เห็นพลวัตที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยมีความรับผิดชอบและความเป็นมืออาชีพ (Responsibility) เป็นรากฐานด้านจิตบริการและจริยธรรมวิชาชีพ ขณะที่ความพร้อมสู่การปฏิบัติงานจริง (Ready-to-work) ทำหน้าที่เป็นกลไกเชิงเทคนิคใน

การขับเคลื่อนงานด้วยสมรรถนะดิจิทัลและนวัตกรรม เพื่อตอบสนองต่อการสร้างบัณฑิตที่มีสมรรถนะสูง (High-Competency Graduates) ตามนโยบายกระทรวง อว. ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง (Transformation) ของกำลังคนคุณภาพสู่เศรษฐกิจมูลค่าสูง อย่างไรก็ตาม หลักสูตรได้ระบุช่องว่างเชิงกลยุทธ์ (Strategic Gap) ในมิติ การสร้างความสัมพันธ์ และการเติบโตในวิชาชีพ (Reach) โดยเฉพาะด้านความฉลาดทางภาษาและการคิดเชิง วิพากษ์ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่หลักสูตรนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและ พัฒนาคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI)

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาบัณฑิตตามเกณฑ์มาตรฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) จึงไม่ใช่ เพียงการเสริมทักษะรายด้าน แต่เป็นการบูรณาการสมรรถนะเชิงรุกตามแนวทางการศึกษาที่เน้นผลลัพธ์ (Outcome-Based Education: OBE) เพื่อสร้างบัณฑิตที่มีทักษะแห่งอนาคต (Future Skills) ซึ่งมีความพร้อม ทั้งในด้านขีดความสามารถทางวิชาการและสมรรถนะเชิงวิชาชีพ เพื่อเป็นกำลังคน (Talent) ที่มีความสามารถในการแข่งขันระดับสากล และเป็นกำลังสำคัญในการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

จุดแข็งและประเด็นสมรรถนะที่ควรพัฒนา (Strengths and Competency Areas Requiring Further Development)

จากผลการประเมินของพี่เลี้ยงร่วมกับข้อมูลเชิงคุณภาพ พบว่า แม้นิสิตจะมีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนถึงความพร้อมในการเข้าสู่การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ แต่เมื่อ พิจารณาเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่นิสิตแสดงออกกับความคาดหวังของผู้ประกอบการ พบว่า ยังคงมี ประเด็นสมรรถนะที่ควรพัฒนา ในบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านภาษาอังกฤษ การ สื่อสารเชิงวิชาชีพ การคิดวิเคราะห์ และการตัดสินใจในสถานการณ์จริง ดังตาราง 5

ตาราง 5 จุดแข็งและประเด็นสมรรถนะที่ควรพัฒนา

มิติสมรรถนะ (Competency Dimension)	จุดแข็งที่ปรากฏจากผลการ ประเมิน (Current Strengths)	ความคาดหวังของ ผู้ประกอบการ (Industry Expectations)	ประเด็นสมรรถนะ ที่ควรพัฒนา (Essential Competencies)
Responsibility	มีคุณธรรม จริยธรรม ความ รับผิดชอบ วินัย บุคลิกภาพ และการทำงานเป็นทีมใน ระดับสูง	ต้องการความเป็นมืออาชีพที่ สามารถรักษามาตรฐานการ ทำงานได้อย่างสม่ำเสมอ ภายใต้แรงกดดัน	การจัดลำดับความสำคัญ ของงานและการรักษา มาตรฐานการทำงานใน สถานการณ์จริง
Ready-to-work	เรียนรู้งานเร็ว ปรับตัวได้ดี ใช้ เทคโนโลยีได้ และปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	ต้องการบุคลากรที่สามารถ สร้างคุณค่าให้กับงาน วิเคราะห์สถานการณ์ และ พัฒนากระบวนการทำงานได้	การประยุกต์ใช้ความรู้และ เทคโนโลยีเพื่อสร้างผลลัพธ์ ที่มากกว่าการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่

มิติสมรรถนะ (Competency Dimension)	จุดแข็งที่ปรากฏจากผลการ ประเมิน (Current Strengths)	ความคาดหวังของ ผู้ประกอบการ (Industry Expectations)	ประเด็นสมรรถนะ ที่ควรพัฒนา (Essential Competencies)
Reach	มีทักษะการสื่อสารพื้นฐาน บุคลิกภาพดี และสามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	ต้องการการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ การตัดสินใจ ความมั่นใจ และการแก้ปัญหา ในสถานการณ์จริง	ภาษาอังกฤษ ความมั่นใจ การคิดวิเคราะห์ และการ ตัดสินใจ

การบูรณาการองค์ความรู้ทางวิชาการสู่การปฏิบัติงานจริงในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จำเป็นต้องอาศัยกลไกการประเมินสมรรถนะนิสิตที่สอดคล้องกับความคาดหวังของภาคอุตสาหกรรม จากการวิเคราะห์ผ่าน 3R Competency Model ปรากฏช่องว่างเชิงกลยุทธ์ (Strategic Gaps) ใน 3 มิติหลัก ในการเปลี่ยนผ่านจากระดับผลสัมฤทธิ์ทางวิชาการไปสู่การปฏิบัติงานจริง การวิเคราะห์ช่องว่างดังกล่าวเป็นการพัฒนาศักยภาพนิสิตให้ก้าวสู่การเป็นกำลังคนคุณภาพ (Talent) ที่มีขีดความสามารถในการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation) และขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประการแรก คือ ช่องว่างด้านความเป็นมืออาชีพ (Professional Discipline Gap) แม้นิสิตจะได้รับการยอมรับในระดับสูงด้านคุณธรรม จริยธรรม และความมีวินัยต่อเวลา แต่ในบริบทการทำงานจริงที่มีความกดดันสูง ผู้ประกอบการยังคาดหวังให้นิสิตพัฒนาทักษะการจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization) และการรักษาประสิทธิภาพงาน (Operational Efficiency) ภายใต้อำนาจจำกัดด้านเวลา และปริมาณงาน ทั้งนี้ การยกระดับสมรรถนะดังกล่าวจากพื้นฐานความรับผิดชอบเดิมสู่ความเป็นมืออาชีพเต็มรูปแบบ (Professional Excellence) ปัจจัยสำคัญในการสร้างบัณฑิตที่มีสมรรถนะสูง ที่มีความพร้อมปฏิบัติงานจริง (Ready-to-Work) ให้เป็นไปตามความคาดหวังของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในระดับมาตรฐานสากล

ประการที่สอง คือ ช่องว่างด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน (Applied Competency Gap) แม้นิสิตจะมีศักยภาพในการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่า บทบาทของนิสิตยังจำกัดอยู่เพียงการปฏิบัติงานตามขั้นตอน (Operational Tasks) ซึ่งยังไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของภาคอุตสาหกรรมที่ต้องการทักษะการวิเคราะห์เชิงรุก (Analytical Thinking) และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางานด้วยตนเอง ดังนั้น การยกระดับจากการปฏิบัติงานตามคำสั่งสู่การเป็นบุคลากรที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation) ให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนผ่านจากระดับความพร้อมในการทำงาน (Ready-to-Work) สู่การเป็นกำลังคนคุณภาพ (Talent) ที่มีสมรรถนะการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพอย่างเต็มรูปแบบ

ประการสุดท้ายคือ ช่องว่างด้านการสื่อสารและการเติบโตทางวิชาชีพ (Communication and Professional Growth Gap) แม้นิสิตจะมีคะแนนทักษะการสื่อสารในระดับสูง แต่ผลประเมินเชิงคุณภาพสะท้อนถึงความท้าทายในสถานการณ์จริง โดยเฉพาะด้านความคล่องแคล่วในการสื่อสารภาษาอังกฤษ การตัดสินใจเฉพาะหน้า และการแก้ปัญหาเชิงรุก ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับมิติ

อื่น ๆ ประเด็นดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ช่องว่างของนิสิตมิได้เกิดจากการขาดองค์ความรู้พื้นฐาน แต่เกิดจากข้อจำกัดด้านความมั่นใจ และประสบการณ์ในการประยุกต์ใช้สมรรถนะภายใต้สถานการณ์จริง (Practical Situation) ดังนั้น การสร้างกำลังคนคุณภาพ (Talent) จึงจำเป็นต้องยกระดับประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานจริง เพื่อเปลี่ยนจากทักษะพื้นฐานสู่ความพร้อมปฏิบัติงานจริง ที่สามารถสร้างมูลค่าและสร้างความเป็นมืออาชีพในระดับสากลได้อย่างยั่งยืน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ช่องว่างสมรรถนะของนิสิตมิได้เกิดจากการขาดความรู้หรือคุณลักษณะพื้นฐานในการทำงาน เนื่องจากผู้ประกอบการประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรม บุคลิกภาพ การทำงานเป็นทีม และการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับสูง แต่ช่องว่างสำคัญเกิดจากการนำสมรรถนะที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การทำงานจริง โดยเฉพาะด้านภาษาอังกฤษ การสื่อสารเชิงวิชาชีพ ความมั่นใจในการแสดงออก การคิดวิเคราะห์ และการตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัดของงาน จึงสะท้อนให้เห็นว่าโจทย์สำคัญของการพัฒนานิสิตในระยะต่อไปไม่ใช่การเพิ่มองค์ความรู้เชิงทฤษฎี แต่คือการสร้างโอกาสให้นิสิตได้ฝึกใช้สมรรถนะดังกล่าวในบริบทการทำงานจริงอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดช่องว่างระหว่างห้องเรียนกับความต้องการของอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพให้สอดคล้องกับมาตรฐานความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมีจุดแข็งด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) และความพร้อมปฏิบัติงาน (Ready-to-work) ในระดับสูง แต่ยังมีปรากฏช่องว่าง (Competency Gap) ด้านทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพ การคิดวิเคราะห์ และการตัดสินใจ (Reach) ซึ่งเป็นทักษะสำคัญสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อปิดช่องว่างดังกล่าว สถาบันการศึกษา และสถานประกอบการจำเป็นต้องสร้างระบบนิเวศการเรียนรู้ร่วมกัน (Co-Learning Ecosystem) ผ่านโมเดล 3Co Model เพื่อบูรณาการการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ร่วมกันออกแบบหลักสูตรร่วมกัน (Co-design) เป็นการสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์ระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการเพื่อกำหนดสมรรถนะที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตอย่างแท้จริง โดยมุ่งเน้นทักษะการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตัดสินใจแก้ไขปัญหา ผ่านการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนรู้จากการเน้นทฤษฎีไปสู่การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation) ที่บูรณาการทักษะภาษาอังกฤษและการวิเคราะห์สถานการณ์ที่ซับซ้อนเข้าด้วยกัน กระบวนการนี้เป็นการวางรากฐานที่สำคัญในการบ่มเพาะความแม่นยำทางความคิด เพื่อเตรียมความพร้อมให้นิสิตมีความพร้อมและเท่าทันต่อสถานการณ์ก่อนก้าวเข้าสู่โลกการทำงานจริง

2. การร่วมพัฒนาทักษะ (Co-Develop) เป็นการต่อยอดฐานความรู้จากการออกแบบหลักสูตร (Co-design) สู่การสร้างประสบการณ์ผ่านการปฏิบัติจริง (Industry-based Learning) ในสถานประกอบการ โดยเปิดโอกาสให้นิสิตมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือมอบหมายให้นิสิตตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าภายใต้การดูแลของพี่เลี้ยง (Mentor) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนผ่านจากการปฏิบัติงานตามคำสั่งไปสู่การใช้ความคิดเชิง

วิพากษ์ (Critical Thinking) ในการสื่อสาร และจัดการปัญหาหน้างานจริง เพื่อให้บัณฑิตสามารถประยุกต์ใช้ทักษะที่ฝึกฝนมาได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้บริบทความท้าทายในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

3. การร่วมประเมินและสะท้อนผล (Co-Evaluate) เป็นการสร้างวงจรข้อมูลย้อนกลับ (Feedback Loop) เพื่อวัดและประเมินระดับสมรรถนะด้านการสื่อสาร และการตัดสินใจเป็นรายบุคคล โดยสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการจะร่วมกันติดตามผลการปฏิบัติงานจริง และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์สมรรถนะที่กำหนดไว้ ผลลัพธ์จากการประเมินนี้ไม่เพียงแต่สะท้อนพัฒนาการของนิสิตเท่านั้น แต่ยังเป็นองค์ความรู้สำคัญสำหรับทั้งสองฝ่ายในการถอดบทเรียนเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นการปิดช่องว่าง (Competency Gap) และยกระดับมาตรฐานบัณฑิตให้พร้อมต่อการเป็นกำลังคนคุณภาพ (Talent) และบุคลากรที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation) ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

การขับเคลื่อนโมเดล 3Co Model เป็นการบูรณาการกระบวนการเรียนรู้ที่สอดคล้องและเป็นระบบ เริ่มต้นจาก การร่วมออกแบบ (Co-Design) เพื่อกำหนดสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม ควบคู่กับการออกแบบหลักสูตรผ่านสถานการณ์จำลอง เพื่อสร้างความแม่นยำทางความคิดให้แก่ผู้เรียน ร่วมกันสร้าง (Co-Develop) สู่การปฏิบัติผ่านประสบการณ์จริง โดยเปิดโอกาสให้นิสิตประยุกต์ใช้ความคิดเชิงวิพากษ์ในการจัดการปัญหาหน้างานภายใต้การกำกับดูแลของพี่เลี้ยงมืออาชีพ และกระบวนการสุดท้าย คือ การประเมินร่วมกัน (Co-Evaluate) เพื่อสะท้อนผลเพื่อพัฒนาต่อเนื่อง ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ กระบวนการเชิงพลวัตนี้ก่อให้เกิดระบบการเรียนรู้ที่ไร้รอยต่อ โดยทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการลดช่องว่างด้านสมรรถนะ (Competency Gap) ของนิสิตอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บัณฑิตมีสมรรถนะตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการฝึกวิชาชีพเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของนิสิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวผ่านกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) ที่เอื้อให้นิสิตปรับตัวและสร้างองค์ความรู้ใหม่ (Kolb & Kolb, 2006) การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงาน (WIL) จึงเป็นฐานรากที่สำคัญในการเตรียมความพร้อมในวิชาชีพก่อนสู่ตลาดแรงงาน

เมื่อพิจารณาถึงความท้าทายในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการสมัยใหม่ งานวิจัยจำนวนมาก อาทิ Zuñiga-Collazos et al. (2025) และ Mandalia (2023) ต่างให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านดิจิทัล (Digital Competences) ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) ทว่า ผลการศึกษาครั้งนี้กลับสะท้อนมุมมองที่น่าสนใจในบริบทประเทศไทย พบว่าผู้ประกอบการยังคงให้คุณค่ากับจิตบริการ (Hospitality) และความรับผิดชอบ (Responsibility) มากกว่าทักษะเชิงเทคนิคเพียงอย่างเดียว

ประเด็นดังกล่าวมีความสอดคล้องอย่างมีนัยสำคัญกับแนวคิดอุตสาหกรรม 5.0 (Industry 5.0) ซึ่งเปลี่ยนผ่านจากการมุ่งเน้นประสิทธิภาพเชิงระบบเพียงอย่างเดียวสู่การให้ความสำคัญกับมนุษย์เป็นศูนย์กลาง (Human-centric) โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังเฉพาะบุคคลเป็นสำคัญ

(Poltronieri et al., 2025; George, 2024) สะท้อนให้เห็นว่า ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ (Human Interaction) เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ แม้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลจะมีบทบาททวีความสำคัญขึ้นเพียงใด แต่ก็ไม่สามารถทดแทนคุณค่าดังกล่าวได้ ด้วยเหตุนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีคุณค่าสูงสุด (Vorobeve et al., 2024) ที่ยังคงเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

อย่างไรก็ดี 3R Competency Model ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยบูรณาการคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมร่วมกับสมรรถนะด้านวิชาชีพและทักษะการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แม้เทคโนโลยีดิจิทัลจะมีบทบาทเพิ่มขึ้น คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมยังคงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน การปรับตัว และการสร้างคุณค่าในการให้บริการของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ในมิติความพร้อมสู่การทำงาน (Ready-to-work) นิสิตแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัว (Agility) ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะแห่งศตวรรษที่ 21 (World Economic Forum, 2023) อย่างไรก็ตาม การวิจัยในครั้งนี้พบว่า ภาระหน้าที่รับผิดชอบถูกจำกัดเพียงการปฏิบัติตามหน้าที่ประจำ (Routine Tasks) ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจ และการแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง ดังนั้นโมเดล 3R Competency Model จึงบูรณาการแนวคิดการสร้างคุณค่า (Value Creation) เพื่อยกระดับศักยภาพของนิสิตสู่การเป็นผู้ออกแบบประสบการณ์ (Experience Designer) ที่ส่งมอบคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการ และสามารถขับเคลื่อนองค์กรได้เต็มศักยภาพ

ในมิติการสื่อสารและการเติบโตทางวิชาชีพ (Reach) ผลการวิจัยพบ 'ช่องว่างการประยุกต์ใช้' (Application Gap) ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านจากความรู้เชิงทฤษฎีสู่การปฏิบัติงานจริงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Donpradis and Sripool (2024) ที่เสนอให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบดั้งเดิม และสอดคล้องกับทัศนะของ Patrick et al. (2008) ที่เน้นย้ำว่าการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีความหมายให้แก่นิสิตนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือเชิงรุกกับสถานประกอบการ

ด้วยเหตุนี้ งานวิจัยฉบับนี้จึงนำเสนอ 3Co Model เพื่อบูรณาการความร่วมมือเชิงรุกระหว่างสถาบันการศึกษาและภาคอุตสาหกรรม โดยขับเคลื่อนผ่าน 3 กลไกหลัก ได้แก่ การร่วมออกแบบ (Co-design) การร่วมพัฒนาสมรรถนะ (Co-development) และการร่วมประเมินผล (Co-evaluate) ซึ่งความสัมพันธ์เชิงระบบนี้ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับสมรรถนะนิสิตตามแนวทาง 3R (Responsibility, Ready-to-work, และ Reach) ส่งผลให้ผู้เรียนไม่เพียงแต่มีสมรรถนะทางวิชาการที่เข้มแข็ง แต่ยังมีความพร้อมเชิงวิชาชีพ (Professional Readiness) เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้ออกแบบประสบการณ์ (Experience Designer) ที่สามารถสร้างคุณค่าและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อจำกัดของการวิจัย (Limitations of the Research)

แม้การศึกษานี้จะให้ข้อมูลเชิงลึกผ่านกระบวนการวิจัยแบบผสมผสาน แต่ผู้วิจัยตระหนักถึงข้อจำกัดสำคัญที่ควรนำมาพิจารณา ดังนี้

1. ความหลากหลายของประเภทธุรกิจ ความแตกต่างด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOPs) และวัฒนธรรมองค์กรในแต่ละสถานประกอบการ ส่งผลให้เกณฑ์การประเมินสมรรถนะนิสิตอาจแปรผันตามบริบทของแต่ละกลุ่มธุรกิจ

2. มุมมองของผู้ประเมิน การศึกษานี้มุ่งเน้นข้อมูลจากผู้ประกอบการและอาจารย์นิเทศเป็นหลัก หากมีการบูรณาการมุมมองของนิสิตผู้ปฏิบัติงานจริงร่วมด้วย จะช่วยเสริมความสมบูรณ์และสะท้อนมุมมองที่ครอบคลุม (Multi-stakeholder Perspective) ต่อกรอบแนวคิดที่ค้นพบได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งในเชิงปฏิบัติการและเชิงนโยบาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การนำไปใช้ประโยชน์เชิงปฏิบัติการ (Practical Implications) สถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการสามารถนำ 3Co Model ไปใช้เป็นกรอบในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตลอดจนการประเมินและพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยสามารถกำหนดแนวปฏิบัติและตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

Co-Design สถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการร่วมกันออกแบบผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) รายวิชา และกิจกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับสมรรถนะที่ภาคอุตสาหกรรมต้องการ โดยตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้แก่ จำนวนรายวิชาที่พัฒนาร่วมกัน ระดับความสอดคล้องของผลลัพธ์การเรียนรู้กับสมรรถนะวิชาชีพ และระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Co-Learning ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เรียน อาจารย์ และผู้เชี่ยวชาญจากสถานประกอบการ ผ่านการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง โครงการ หรือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้แก่ ระดับสมรรถนะของผู้เรียน ผลการประเมินจากพี่เลี้ยงในสถานประกอบการ และระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อผู้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

Co-Evaluation พัฒนาระบบการประเมินสมรรถนะร่วมกันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการ เพื่อใช้ข้อมูลสะท้อนกลับในการปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนาผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง โดยตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้แก่ ความสอดคล้องของผลการประเมินระหว่างผู้ประเมินทั้งสองฝ่าย ระดับการบรรลุสมรรถนะของผู้เรียน และอัตราการมีงานทำหรือการได้รับการจ้างงานหลังสำเร็จการศึกษา

2. การนำไปใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย (Policy Implications) สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะบัณฑิต แนวทางการพัฒนาหลักสูตร และนโยบายส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสถาบันศึกษากับภาคอุตสาหกรรม เพื่อยกระดับคุณภาพการผลิตบัณฑิตให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของอุตสาหกรรม

การท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถใช้เป็นกรอบในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนากำลังคนของประเทศในสาขาการท่องเที่ยวได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ควรศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบสมรรถนะของนิสิตฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละกลุ่มธุรกิจของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจการบิน ธุรกิจไมซ์ (MICE) และธุรกิจนำเที่ยว เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของสมรรถนะที่จำเป็น ความคาดหวังของผู้ประกอบการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาสมรรถนะในแต่ละภาคส่วน นอกจากนี้ ควรนำ 3Co Model ไปทดลองประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาที่มีบริบทแตกต่างกัน และศึกษาประสิทธิผลของแบบจำลองผ่านการวิจัยเชิงทดลองหรือการวิจัยแบบติดตามผล เพื่อประเมินผลลัพธ์ด้านสมรรถนะของผู้เรียน ความพึงพอใจของสถานประกอบการ และอัตราการได้งานทำของบัณฑิต อันจะเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์สำหรับการพัฒนาแบบจำลองและการกำหนดนโยบายด้านการผลิตบัณฑิตในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (ม.ป.ป.). *ความเป็นมาของกระทรวงการ*

อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. <https://www.mhesi.go.th/index.php/en/123-aboutus-en.html>

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2565, 22 กรกฎาคม). *รายละเอียดผลลัพธ์การ*

เรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565. <https://www.ops.go.th/th/role/edu-standard/item/6940-2022-07-22-02-54-49>

กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา. (2565). *หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ CWIE*.

<https://cwie.mhesi.go.th/>

เกษวดี พุทธภูมิพิทักษ์, จารุวรรณ แดงบุบผา, และอลงกต ยะไวทย์. (2566). สมรรถนะจิตบริการแบบไทยที่โดดเด่นเพื่อการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและจิตบริการ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 14(1), 280-307.

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2569, 10 เมษายน). *นโยบาย*

รัฐมนตรีว่าการกระทรวง ศาสตราจารย์ ดร.ยศชนัน วงศ์สวัสดิ์.

<https://www.ops.go.th/th/aboutus/policy-minister/item/14441-YodchananWongsawatPolicy>

Donpradis, S., & Sripool, S. (2024). Expectations of professional training experience for students. *Journal of Business Administration and Modern Management Innovation*, 2(1), 39-52.

- George, A. (2024). Navigating the digital transformation: Unveiling Industry 4.0 challenges and preparing for Industry 5.0. In *Industry 4.0 transformation towards Industry 5.0 paradigm-challenges, opportunities and practices*. IntechOpen.
- Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2006). Learning styles and learning spaces: A review of the multidisciplinary application of experiential learning theory in higher education. In *Learning styles and learning: A key to meeting the accountability demands in education* (pp. 45-91).
- Mandalia, S. (2023, November). Tourism education in the digital era: Navigating innovation and transformation. In *International Conference on Social Science and Education 2023*. Atlantis Press.
- Nakipova, G., Arynova, Z., Kunyazov, E., Berezyuk, V., Zhunusova, A., & Syzdykbayeva, B. (2021). Influence of human capital on the development of tourism industry. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 12(6), 1694-1706.
- Patrick, C. J., Peach, D., Pocknee, C., Webb, F., Fletcher, M., & Pretto, G. (2008). *The WIL (work integrated learning) report: A national scoping study*. Queensland University of Technology.
- Poltronieri, C. F., Leite, L. R., Xavier, Y. S. M., Domingues, J. P. T., de Toledo, J. C., & de Oliveira, O. J. (2025). Toward Industry 5.0: Mapping technologies, competencies, and research opportunities. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 21(4), 103-129.
- Sackett, P. R., & Walmsley, P. T. (2014). Which personality attributes are most important in the workplace? *Perspectives on Psychological Science*, 9(5), 538-551.
- Syakier, W. A., & Hanafiah, M. H. (2022). Tour guide performances, tourist satisfaction and behavioural intentions: A study on tours in Kuala Lumpur city centre. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 23(3), 597-614.
- Vorobeva, D., Costa Pinto, D., António, N., & Mattila, A. S. (2024). The augmentation effect of artificial intelligence: Can AI framing shape customer acceptance of AI-based services? *Current Issues in Tourism*, 27(10), 1551-1571.
- World Economic Forum. (2023, April 30). *The future of jobs report 2023*.
<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/in-full/>

- Zomerdijs, L. G., & Voss, C. A. (2010). Service design for experience-centric services. *Journal of Service Research*, 13(1), 67-82.
- Zuñiga-Collazos, A., Velásquez Orozco, J. M., & Rojas-Ospina, A. (2025). Digital competences and their impact on employability in the tourism sector—An applied study. *Sustainability*, 17(13), 1-17.