**ผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ\***

**วรรณชนก โพธิ์น้อย1**

 **อังค์วรา เหลืองนภา2**

[[1]](#footnote-1)สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

โทรศัพท์ 083-712-1033, e-mail: crystalworking88@gmail.com

2อาจารย์สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา,

โทรศัพท์ 095-114-2654, e-mail : angvarrah.li@ssru.ac.th

**บทคัดย่อ**

 การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาสาขาวิชาอังกฤษธุรกิจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2560 ภาควิชาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวนทั้งสิ้น 65 คน ซึ่งได้ไปฝึกงานใน 7 สายอาชีพคือ การโรงแรม สายการบิน การขนส่ง งานราชการ ทรัพยากรบุคคล การท่องเที่ยว และการขาย ซึ่งหลังจากผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาชั้นปีที่4 ปีการศึกษา 2560 สาขาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฎสวนสุนันทา พบว่ากลุ่มประชากรแต่ละสายอาชีพมีการพัฒนาทักษะทั้ง 5 ด้านตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิที่มากน้อยแตกต่างกันไป

**คำสำคัญ: อังกฤษธุรกิจ,การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ,กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ**

**Abstract**

This research is surveys research aims to surveys and learning of TQF of 65 Business English students, Suansunandha Rajabhat University after internship program which 7 different career lines including hotel, airline, logistics, occupation, human resource, tourism, and marketing. The finding of this indicated that there are different develop skills of each career lines.

**Keyword: Business English, Internship Program, TQF**

**ที่มาและความสำคัญของปัญหา**

ปัจจุบันในศตวรรษที่ 21 ได้มีการเน้นการเรียนการสอนเชิงปฏิบัติในสถานการณ์จริงมิใช่เพียงแค่สถานการณ์สมมติในห้องเรียน (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย สพฐ., แนวทางจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21) ทางภาควิชาอังกฤษธุรกิจจึงได้มีวิชาเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการทำงานก่อนจบหลักสูตรเพื่อให้นักศึกษาได้เตรียมความพร้อมและเรียนรู้ทักษะต่างๆก่อนเริ่มทำงานในชีวิตจริง ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติได้ประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ(แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่2) ให้มีการบังคับใช้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาทั่วราชอาณาจักรเพื่อการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ และสร้างความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับของสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ดังที่นายไพฑูรย์ สินลารัตน์ และคณะ “รายงานการวิจัยกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย,2548” ได้กล่าวว่า “กรอบมาตรฐานคุณวุฒิถือได้ว่าเป็นเครื่องมือของการประกันคุณภาพ เป็นการสื่อสารถึงกันในหมู่ผู้ให้การศึกษาและผู้ใช้การศึกษาเอง และจะเป็นหลักประกันว่าผู้สำเร็จการศึกษาในระดับนั้นมีคุณสมบัติตรงตามที่เข้าใจกันหรือไม่ นอกจากนั้นยังเป็นเครื่องมือในการเทียบเคียงคุณภาพระหว่างประเทศ” ซึ่งในปัจจุบันมี 3 ประเทศที่เข้าร่วมโครงการได้แก่ ประเทศไทย ประเทศมาเลเซีย และประเทศอินโดนีเซีย นักศึกษาสามารถถ่ายโอนหน่วยกิตกันได้ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณภาพเดียวกัน โดยกรอบมาตรฐานคุณวุฒิทั้ง 5 ด้าน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ(แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่2) ได้แก่ (1) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะทางปัญญา (4) ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน (5) ด้านทักษะ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

 ทั้งนี้ นายไพฑูรย์ สินลารัตน์ และคณะ “รายงานการวิจัยกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย,2548” ได้กล่าวอีกว่า กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ คือระบบที่แสดงความเชื่อมโยงเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของการศึกษาของชาติ ระบบดังกล่าวจะบ่งบอกโครงสร้างและระดับของการศึกษา ความต่อเนื่องและเชื่อมโยงของแต่ละระดับ การเข้าสู่แต่ละระดับ วุฒิหรือผลลัพธ์ของผู้จบการศึกษาแต่ละระดับ ในบางกรณีจะแสดงผู้จัดหรือผู้รับผิดชอบการศึกษาแต่ละระดับ รวมทั้งกระบวนการจัดไว้ด้วย (Allen,2003 Adhoc Inter Agency Meeting,2003) คำนิยามนี้เป็นการประมวลภาพของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้เห็นภาพของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิได้ชัดเจน ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้ว รายละเอียดของคำนิยามก็จะออกมาในลักษณะของผลลัพธ์เป็นหลัก (Young,2003)

 จากการที่ภาควิชาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฎสวนสุนันทา ได้จัดกิจกรรมให้นักศึกษาชั้นปีที่4 ลงพื้นที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นระยะเวลาจำนวน 450 ชั่วโมง ภายใต้ความดูแลของสถานประกอบการต่างๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามแผนการเรียนการสอนของภาควิชาอังกฤษธุรกิจเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้และเก็บเกี่ยวประสบการณ์จากการไปปฏิบัติงานจริงในขณะเดียวกันก็เป็นการเสริมสร้างการสมรรถภาพและการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาทั้ง 5 ด้านในการประกอบวิชาชีพในอนาคตต่อไป ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแล้ว ทางภาควิชาอังกฤษธุรกิจได้มีการจัดกิจกรรม BUSINESS ENGLISH JOB FAIR ประจำปีขึ้น เพื่อให้นักศึกษารุ่นพี่ได้แนะแนวคุณสมบัติและแนวทางการเลือกสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละสายอาชีพให้แก่นักศึกษารุ่นน้อง

จากผลการสำรวจภาพหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพพบว่านักศึกษาแต่ละคนมี่แนวโน้มด้านการเรียนรู้ทักษะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิที่ต่างกันออกไปตามสายอาชีพและหน่วยงาน แต่ยังไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนว่านักศึกษามีการเรียนรู้ต่างกันอย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาทั้ง 5 ด้าน มาเป็นเกณฑ์ในการสำรวจและวิเคราะห์ผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของนักศึกษาชั้นปีที่4 หลังจากผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษานี้ถือเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือในวงกว้าง และมีมาตรฐานที่เทียบเท่ากับสากล

 จากการเก็บข้อมูลพบ 7 สายอาชีพ ที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาควิชาอังกฤษธุรกิจ ปีการศึกษา 2560 ให้ความสนใจและเลือกฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยได้แก่ การโรงแรม สายการบิน การขนส่ง งานราชการ ทรัพยากรบุคคล การท่องเที่ยว และการขายหรือการตลาด ตามลำดับ โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้สำรวจได้เก็บข้อมูลผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของกลุ่มประชากรตัวอย่างเพื่อวิเคราะห์ และสรุปผล

**วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย**

1. เพื่อสำรวจการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาควิชาอังกฤษธุรกิจ ปีการศึกษา 2560

2. เพื่อเปรียบเทียบการเรียนรู้ทางด้านทักษะต่างๆตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาควิชาอังกฤษธุรกิจ ปีการศึกษา 2560 หลังผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

**ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย**

 **กลุ่มประชากร**

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน สุนันทาจำนวน 65 คน

สายอาชีพที่นักศึกษาได้เลือกฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยทั้ง 7 สายอาชีพ ได้แก่ การโรงแรม สายการบิน การขนส่ง งานราชการ ทรัพยากรบุคคล การท่องเที่ยว และการขายหรือการตลาด

 **การวิเคราะห์ข้อมูล**

 1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ กับกลุ่มประชากรจำนวน 65 คน โดย

แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดให้กลุ่มประชากรเขียนตอบด้วยตนเอง

2. วิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามโดยการอิงทักษะ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านทักษะคุณธรรมและจริยธรรม (2) ด้านทักษะความรู้ (3) ด้านทักษะทางปัญญา (4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน (5) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตามที่กรอบมาตรฐานคุณวุฒิกำหนด

 เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

 1. แยกข้อมูลตามประเภทของสายอาชีพทั้ง 7 สายอาชีพ

 2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแบ่งตามประเภททักษะทั้ง 5 ด้าน และสายอาชีพทั้ง 7 อาชีพ

 3. สรุปผลวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง

**ผลการวิจัย**

 จากการสำรวจการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาทั้ง 5 ด้าน หลังผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทั้ง 7 สายอาชีพของกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่4 ปีการศึกษา 2560 สาขาวิชาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ การโรงแรม สายการบิน การขนส่ง งานราชการ ทรัพยากรบุคคล การท่องเที่ยว และการขาย ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำตารางแสดงผลทักษะต่างๆออกเป็น 5 ตาราง ดังนี้

ตารางที่1: ตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านคุณธรรมและจริยธรรม

|  |  |
| --- | --- |
| **ทักษะด้านคุณธรรม****และจริยธรรม**การโรงแรม | **สายอาชีพ** |
| สายการบิน | การขนส่ง | งานราชการโรงแรม | **งานราช**ทรัพยากร**การ** | การท่องเที่ยวบุคคล | **การท่อง**การขาย**เที่ย** | **การขาย** |
| มีระเบียบวินัย เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม |   | **√** |   |   |   |   | **√** |
| ตรงต่อเวลา | **√** |   |   |   |   | **√** | **√** |
| มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ | **√** | **√** |   |   | **√** |   | **√** |
| สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน |   |   |   | **√** | **√** | **√** | **√** |
| ประพฤติตนและวางตนเหมาะสมกับกาลเทศะ มีมารยาท | **√** |   |   | **√** | **√** | **√** | **√** |
| มีจิตอาสา จิตสาธารณะ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม |   | **√** |   | **√** |   |   |   |
| อุทิศตนต่อองค์กร |   |   |   |   | **√** |   |   |
| ขยัน กระตือรือร้นในการทำงาน |   | **√** |   | **√** |   |   | **√** |
| มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เสียสละในการทำงานกับผู้อื่น |   |   |   |   | **√** |   |   |
| มีความคิดและทัศนคติเชิงบวก | **√** | **√** |   | **√** | **√** |   | **√** |
| มีใจบริการ | **√** | **√** | **√** | **√** |   |   |   |

 จากตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านคุณธรรมและจริยธรรม ผู้วิจัยพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาควิชาอังกฤษธุรกิจ ปีการศึกษา 2560 มีการพัฒนาทักษะคุณธรรมและจริยธรรมหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2 ลำดับมากที่สุดเป็นจำนวนเท่าๆกัน ได้แก่ (1) ด้านประพฤติตนและการวางตนที่เหมาะสมกับกาลเทศะ มีมารยาท ซึ่งนักศึกษาที่มีการพัฒนาได้แก่นักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์สายอาชีพ การโรงแรม งานราชการ ทรัพยากรบุคคล การท่องเที่ยว และการขาย (2) ด้านการมีความคิดและทัศนคติเชิงบวก ซึ่งนักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีการพัฒนาทักษะดังที่กล่าวมาข้างต้น ได้แก่สายอาชีพ การโรงแรม สายการบิน งานราชการ ทรัพยากรบุคคล และการขาย และตามด้วยอันดับต่อไปคือ (3) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (4) สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน (5) มีใจบริการ รองลงมาเป็นจำนวนเท่าๆกัน แต่ผู้วิจัยพบว่าการอุทิศตนต่อองค์กรและการมีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เสียสละในการทำงานกับผู้อื่นกลับเป็นทักษะที่กลุ่มประชากรพัฒนาน้อยที่สุด

ตารางที่2: ตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านความรู้

|  |  |
| --- | --- |
| ทักษะด้านความรู้การโรงแรม | สายอาชีพ |
| สายการบิน | การขนส่ง | งานราชการโรงแรม | ทรัพยากร | การท่องเที่ยวบุคคล |  เที่ยการขาย |  |
| มีความรู้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ | **√** | **√** | **√** | **√** |   |   |   |
| มีความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย | **√** | **√** | **√** |   | **√** |   | **√** |
| สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |   | **√** |
| มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพที่ฝึกงาน  | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| เป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |

 จากตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านทักษะความรู้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะความรู้ทางด้าน (1) การมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพที่ฝึกงาน (2) เป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นทักษะที่นักศึกษาทุกสายอาชีพมีการพัฒนามากที่สุด และมีการพัฒนาทักษะความรู้ด้าน (3) สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นทักษะที่นักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพทุกสายอาชีพมีการพัฒนา ยกเว้นสายอาชีพการท่องเที่ยว (4) มีความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาตามลำดับ โดยมีนักศึกษาทั้งหมด 5 สายอาชีพที่มีการพัฒนา ได้แก่ การโรงแรม สายการบิน การขนส่ง ทรัพยากรบุคคล และการขาย

ตารางที่3: ตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านทักษะปัญญา

|  |  |
| --- | --- |
| **ด้านทักษะปัญญา**การโรงแรม | **สายอาชีพ** |
| สายการบิน | การขนส่ง | งานราชการโรงแรม | ทรัพยากร | การท่องเที่ยวบุคคล | การขาย |  |
| มีความสามารถในการวางแผนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามกำหนดเวลา |   |   | **√** |   |   |   |   |
| รู้จักจัดลำดับความสำคัญของงานต่างๆ ทำงานเป็นระบบ | **√** | **√** |   | **√** |   | **√** | **√** |
| รู้จักหาความรู้จากสิ่งต่างๆเพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ |   |   | **√** |   |   |   |   |
| มีความสามารถในการเชื่อมโยง บูรณการความรู้ต่างๆมาใช้ในการทำงาน |   |   | **√** | **√** | **√** |   |   |
| มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน | **√** | **√** |   | **√** |   |   | **√** |
| มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ | **√** |   | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| เข้าใจกระบวนการการทำงานและระบบของที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว | **√** | **√** | **√** |   |   |   | **√** |

 จากตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านทักษะปัญญา ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการพัฒนาทักษะทางด้าน (1) สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม ซึ่งเป็นทักษะที่นักศึกษาที่ได้ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทั้ง 7 สายอาชีพมีการพัฒนามากขึ้น และตามด้วย (2) มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นทักษะที่นักศึกษาสายอาชีพการโรงแรม การขนส่ง งานราชการ ทรัพยากรบุคคล การท่องเที่ยว และการขาย มีการพัฒนาขึ้น ตามด้วย (3) รู้จักจัดลำดับความสำคัญของงานต่างๆ ทำงานเป็นระบบ โดยมีนักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทุกสายอาชีพมีการพัฒนา ยกเว้นสายอาชีพการขนส่ง และทรัพยากรบุคคล

ตารางที่4: ตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

|  |  |
| --- | --- |
| **ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน**การโรงแรม | **สายอาชีพ** |
| สายการบิน | การขนส่ง | งานราชการโรงแรม | ทรัพยากร | การท่องเที่ยวบุคคล | การขาย |  |
| สามารถปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงานและคนอื่นได้ง่าย |   | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |   |
| สามารถประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ |   | **√** |   | **√** | **√** |   |   |
| รับฟังความเห็นข้อเสนอแนะของผู้อื่น |   | **√** |   |   |   |   | **√** |
| รู้จักนำข้อเสนอแนะและคำติชมมาแก้ไข ปรับปรุงตนเองให้พัฒนาขึ้น |   |   | **√** |   |   |   |   |
| มีภาวะความเป็นผู้นำ กล้าแสดงความคิดเห็น เชื่อมั่นในตนเอง | **√** | **√** | **√** |   | **√** | **√** | **√** |
| เป็นผู้ตามที่ดี |   | **√** |   |   |   |   |   |
| สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม | **√** |   |   | **√** | **√** | **√** |   |
| รู้จักยืดหยุ่น |   |   |   |   |   |   |   |
| มีบุคลิกภาพที่ดี |   |   |   |   | **√** |   | **√** |
| ไม่เกี่ยงงานที่ได้รับมอบหมาย |   | **√** |   |   |   |   |   |
| รู้จักอดทน อดกลั้น ทนความกดดันได้ดี | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |

จากตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน พบว่าทักษะที่ผู้ทำแบบสอบถามทุกสายอาชีพมีการพัฒนามากขึ้น ได้แก่ (1) สามารถประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และ (2) รู้จักอดทน อดกลั้น ทนความกดดันได้ดี ซึ่งเป็นทักษะที่นักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทั้ง 7 สายอาชีพพัฒนาขึ้น และตามด้วยทักษะด้าน (3) มีภาวะความเป็นผู้นำ กล้าแสดงความคิดเห็น เชื่อมั่นในตนเอง รองลงมา โดยมีนักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทุกสายอาชีพ ยกเว้นสายอาชีพงานราชการ

ตารางที่5: ตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

|  |  |
| --- | --- |
| **ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**การโรงแรม | **สายอาชีพ** |
| สายการบิน | การขนส่ง | งานราชการโรงแรม | ทรัพยากร | การท่องเที่ยวบุคคล | การขาย |  |
| มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ | **√** | **√** | **√** |   | **√** | **√** | **√** |
| สามารถนำความรู้ทางเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ |   |   | **√** | **√** | **√** |   | **√** |
| มีทักษะการสืบค้นข้อมูลได้กว้างขวางครอบคลุมและรวดเร็ว |   |   | **√** |   |   |   |   |
| มีทักษะในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี | **√** |   | **√** |   | **√** | **√** | **√** |
| มีทักษะการเจรจาต่อรอง |   | **√** | **√** | **√** |   | **√** | **√** |
| มีทักษะการใช้ภาษาไทยในการปฏิบัติงาน |   |   |   |   | **√** |   | **√** |
| มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** | **√** |
| มีทักษะใช้ภาษาที่สามในการปฏิบัติงาน | **√** | **√** | **√** | **√** |   | **√** | **√** |
| มีทักษะในการนำเสนอข้อมูล โดยใช้ภาษาและเทคโนโลยีที่เหมาะสม |   |   |   | **√** | **√** |   | **√** |

 จากตารางสรุปผลแบบสอบถามการพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐานอุดมศึกษาด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าทักษะที่นักศึกษาทั้ง 7 สายอาชีพมีการพัฒนามากขึ้นคือ (1) มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ตามด้วย (2) มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่างๆ ซึ่งนักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีการพัฒนาทักษะนี้ได้แก่ สายอาชีพการโรงแรม สายการบิน การขนส่ง ทรัพยากรบุคคล การท่องเที่ยว และการขาย (3) มีทักษะการใช้ภาษาที่สามในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นทักษะที่นักศึกษาทุกสายอาชีพมีการพัฒนาขึ้น ยกเว้นสายอาชีพทรัพยากรบุคคล

**อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ**

 จากผลการวิจัยผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 คนกรอกข้อมูลลงแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้ (1) ทักษะคุณธรรมและจริยธรรม ที่นักศึกษาพัฒนามากที่สุดคือ “ด้านการประพฤติตนและการวางตนที่เหมาะสมกับกาลเทศะ มีมารยาท” และ “ด้านการมีความคิดและทัศนคติเชิงบวก (2) ทักษะความรู้ ที่นักศึกษาพัฒนามากที่สุดคือ “การมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพที่ฝึกงาน” และ “เป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง” (3) ด้านปัญญา ได้แก่ “สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม” (4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน ได้แก่ “สามารถประสานงานกับบุคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง” และ “รู้จักอดทน อดกลั้น ทนความกดดันได้ดี” (5) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ “มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน” ซึ่งทักษะต่างๆทั้ง 5 ด้าน ดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้นล้วนเป็นทักษะที่นักศึกษาภาควิชาอังกฤษธุรกิจ ปีการศึกษา 2560 จำนวน 65 คน ที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีการพัฒนาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ

 นอกจากนี้หากตรวจสอบผลการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจงตามสายอาชีพพบว่ากลุ่มประชากรที่ได้ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามแต่ละสายอาชีพมีการพัฒนาทางด้านทักษะที่แตกต่างกันไป ดังนี้ (1) เมื่อได้วิเคราะห์ผลสำรวจด้านคุณธรรมและจริยธรรมแล้วพบว่าเป็นทักษะที่กลุ่มประชากรที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสายอาชีพการขาย มีการพัฒนาขึ้นมากขึ้นกว่าสายอาชีพอื่นที่สุด (2) เมื่อได้วิเคราะห์ทักษะด้านความรู้พบว่าสายอาชีพที่นักศึกษาผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีการพัฒนามากที่สุดได้แก่สายอาชีพการโรงแรม สายการบิน และการขนส่ง (3) เมื่อได้วิเคราะห์ทักษะด้านปัญญาพบว่านักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสายอาชีพการขนส่ง มีการพัฒนาทางด้านทักษะด้านปัญญานี้มากกว่าสายอาชีพอื่นๆ (4) เมื่อได้วิเคราะห์ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานพบว่านักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีการพัฒนาทักษะด้านนี้มากที่สุดได้แก่ สายอาชีพสายการบิน (5) เมื่อได้วิเคราะห์ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่านักศึกษาที่ผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพสายอาชีพการขาย

 อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้เล็งเห็นว่าผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการพัฒนาทักษะรายบุคคลที่แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะของสายอาชีพ โดยมีตัวแปรหลายด้านเช่น ลักษณะของตำแหน่งงาน สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน วัฒนธรรมขององค์กร และอื่นๆ เป็นต้น จึงเป็นคุณลักษณะที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่และคาดว่าน่าจะมีแนวโน้มส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าทางอาชีพอีกด้วย

**กิตติกรรมประกาศ**

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. อังค์วรา เหลืองนภา ที่ให้คำปรึกษาและช่วยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

**อ้างอิง**

นายศักดิ์ระพี รักตประจิต (2558). การพัฒนากรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาดนตรีแจ๊ส ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2561

http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/51371

อนุมาศ แสงสว่าง (2557). การพัฒนาระบบฐานข้อมูลหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา กรณีศึกษา: คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2561

http://www.northbkk.ac.th/research/themes/downloads/abstract/1478077495\_abstract.pdf

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกียรติกำจร กุศล และคณะ (2559). ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานต่อการเสริมสร้างผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุมศึกษาแห่งชาติ ของนักศึกษาพยาบาลในรายวิชาภาวะผู้นำและการจัดการทางการพยาบาล. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2561

https://cilt.wu.ac.th/countloadreportresearch.php?attr\_id=0018&&ryr\_id=0016

กัญญ์สิริ จันทร์เจริญ และ ดร. อมาวสี อัมพันสิริรัตน์ (2552). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ของบัณฑิตวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2561

http://mistk.bcnsk.ac.th/ucontent3//\_fulltext/20120303135726\_2907/abstract.pdf

 ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์ และคณะ (2548). รายงานการวิจัยกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2561

http://www.dpu.ac.th/ces/upload/content/files/tqf.pdf

1. \* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในรายวิชาศึกษาเอกเทศ (ENL4911) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2561 [↑](#footnote-ref-1)