

การบูรณาการหลักสูตรผ่านกระบวนการฝึกปฏิบัติงานโรงแรม กรณีศึกษา: การฝึก
ปฏิบัติงานโรงแรม ณ สาธารณรัฐสิงคโปร์ นักศึกษาด้านการจัดการบริการ
คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
Curriculum Integration through Practical Training in Hotels: A Case Study
Internships at Singapore Hotels in Hospitality Management Students of the Faculty
of Hospitality and Tourism, Prince of Songkla University, Phuket Campus

ชัยนันต์ ไชยเสน
Chainun Chaiyasain

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต
Faculty of Hospitality and Tourism, Prince of Songkla University, Phuket Campus
E-mail: cchaiyasain@gmail.com

บทคัดย่อ

การฝึกปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมทั้งในและต่างประเทศมีส่วนสำคัญในการช่วยให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ พัฒนาทัศนคติ และทักษะการทำงาน บทบาทวิชาการมีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอการจัดการฝึกปฏิบัติงานของโรงแรมในประเทศสิงคโปร์ เสี่ยงสะท้อนกลับของหัวหน้างานที่มีต่อนักศึกษาของคณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว และแนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกปฏิบัติงานโรงแรมในประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21

ผลการสังเคราะห์พบว่า นักศึกษาของคณะฯ มีศักยภาพในการฝึกปฏิบัติงานในประเทศสิงคโปร์และสามารถใช้ความรู้พื้นฐานในเชิงทฤษฎีและทักษะการปฏิบัติงานเบื้องต้นในชั้นเรียนสู่การทำงานจริงได้ ตลอดจนการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้ แต่ทักษะด้านการปฏิบัติงานควรเพิ่มความคิดเชิงสร้างสรรค์ และเพิ่มทักษะด้านพฤติกรรมการทำงาน เช่น การแต่งกายที่ถูกต้องตามระเบียบ ความมั่นใจในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ความกล้าแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ และทักษะการมีปฏิสัมพันธ์กับแขกและระหว่างบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นสถาบันการศึกษาและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในประเทศไทยควรตระหนักและให้ความสำคัญในกระบวนการเตรียมความพร้อมนักศึกษา ก่อนเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานและการเสริมทักษะเพิ่มเติมก่อนนักศึกษาสำเร็จการศึกษาและสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานภาคบริการอุตสาหกรรมโรงแรมทั้งในและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: หลักสูตรการจัดการบริการ การฝึกปฏิบัติงาน โรงแรมในสาธารณรัฐสิงคโปร์

Abstract

The practical training in the service industry business both domestically and internationally is of importance to support students' basic knowledge, positive attitude and working skills. Therefore, this study sets its objectives to present internship operations and management in Singapore with feedbacks and suggestions from immediate supervisors, students and lecturers. Moreover, best practices and key success factors to develop hotel internship in Thailand in order to increase the student's competencies and capabilities for 21st century skills.

The accumulated results reveal that Faculty of Hospitality and Tourism students have the potential to perform the position tasks in the Singaporean including the ability to use both theoretical knowledge and practical skills learned in the classroom. Moreover, students can continue to enhance their English skills in the performance of their duties. However, the faculty should



WMS Journal of Management
Walailak University

Vol.7 No.2 (May – Aug 2018): หน้า 113 - 127

prepare additional creative thinking courses, accompanied with supplementary practical life skill courses. Examples: grooming, character development, confidence building, brainstorming interactive skills, decision making, and interpersonal skills in communication with colleagues and customers. In conclusion this paper will suggest that educational institutes and stakeholders in Thailand should emphasize student's preparation focusing on key skills prior to applying to an internship site and graduation in order to access their studied profession of hotel services industry for both domestic and international effectively.

Key words: Hospitality Management Program, Internship, Hotel in Singapore

Paper type: Academic

1. บทนำ

อุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวได้ขยายตัวและปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา (2560) ได้จัดทำรายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ฉบับที่ 6 สรุปจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยในปี 2559 มีจำนวน 32.5 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ประมาณ 2.62 ล้านคน และสร้างรายได้รวมจากการท่องเที่ยว 2.51 ล้านล้านบาท สูงกว่าปี พ.ศ. 2558 ที่สร้างรายได้ 2.26 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.93 เป็นรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1.64 ล้านล้านบาท และรายได้จากนักท่องเที่ยวภายในประเทศ 0.87 ล้านล้านบาท จากข้อมูลดังกล่าวการท่องเที่ยวของไทยมีแนวโน้มการเติบโตที่เพิ่มขึ้นในเชิงปริมาณนักท่องเที่ยวและรายได้ สำหรับปี พ.ศ. 2560 คาดว่า การท่องเที่ยวของไทยจะยังคงเติบโตต่อเนื่องตามแนวโน้มการขยายตัวของการท่องเที่ยวโลกด้วยอัตราร้อยละ 5 และรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 8 เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายตัวด้านเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโลก การท่องเที่ยวภายในประเทศ และการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จึงมีความจำเป็นที่ต้องพิจารณาการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการด้านการท่องเที่ยวซึ่งเป็นปัจจัยหลักสำคัญในการส่งมอบการให้บริการ แต่ในปัจจุบันพบว่าการผลิตบัณฑิตของสถาบันการศึกษาในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษายังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในด้านปริมาณและคุณภาพของบัณฑิตตลอดจนประสิทธิภาพของอาจารย์ที่ขาดทักษะและประสบการณ์ตรงในวิชาชีพเฉพาะสาขา

จากการสำรวจของคณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ภายใต้โครงการ "การจัดทำรูปแบบการพัฒนาศักยภาพอาจารย์และสาขาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการสู่การเป็นศูนย์กลางด้านการศึกษาแห่งอาเซียน" พบว่ามีสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการของประเทศไทยในระดับอุดมศึกษาจำนวน 106 สถาบันและระดับอาชีวศึกษา 192

สถาบันโดยจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายหลักสูตร เช่น หลักสูตรที่ระบุเฉพาะการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 50 หลักสูตร หลักสูตรที่ระบุเฉพาะด้านการโรงแรม จำนวน 54 หลักสูตร หลักสูตรที่ระบุเฉพาะด้านการท่องเที่ยว จำนวน 62 หลักสูตร หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจอาหาร เครื่องดื่ม ภัตตาคาร จำนวน 71 หลักสูตร หลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจการบิน จำนวน 71 หลักสูตร เป็นต้น เน้นผลิตบัณฑิตให้มีทักษะวิชาชีพและการจัดการระดับกลาง หากเปรียบเทียบจำนวนหลักสูตรดังกล่าวกับสมาชิกในประเทศกลุ่มอาเซียนประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 2 รองจากประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่งมีจำนวนสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านนี้ประมาณ 305 สถาบัน หากพิจารณาสถาบันการศึกษาในประเทศไทยที่เปิดสอนหลักสูตรเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในระดับปริญญาตรี รับนักศึกษาและผลิตบัณฑิตปีละประมาณ 20,000 คน จาก 105 สถาบัน ซึ่งเป็นการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาไทยประมาณ 93 แห่ง และหลักสูตรนานาชาติ 12 แห่ง ชลดา มงคลนิช (2555) กล่าวว่า สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้ตระหนักในเรื่องดังกล่าวมาตลอดและได้มีนโยบายให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณแก่สถาบันการศึกษาที่จัดระบบการศึกษาแบบสหกิจศึกษาซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนวิธีหนึ่งที่ช่วยให้บัณฑิตสามารถเรียนรู้พัฒนาทักษะ และทัศนคติที่ตรงตามความต้องการของภาคอุตสาหกรรมซึ่งบางครั้งอาจจะไม่สามารถเรียนรู้และเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในชั้นเรียน

นอกจากนี้ Zopiatis A., 2007 กล่าวว่า การฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะประสบผลสำเร็จได้นั้น สถาบันการศึกษาควรให้เวลาทุ่มเททรัพยากร และให้ความช่วยเหลือเพื่อสร้างความร่วมมือและทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสามกลุ่ม กล่าวคือ นักศึกษา สถานประกอบการ และคณาจารย์ในเทศก์และประเมินผล เช่น นักศึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและมีการเตรียมความพร้อมด้านวิชาการ ทักษะสื่อสารระหว่างบุคคล และทักษะวิชาชีพเบื้องต้น สถานประกอบการโดยเฉพาะหัวหน้างานควรมีความเข้าใจเจตนารมณ์ของหลักสูตรแต่ละสถาบันและมีเทคนิคการสอนงาน การ



ประเมินผลอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกด้านวิชาชีพ ตลอดจนคณาจารย์ในเทศก์ต้องเข้าใจบทบาทในการติดตามผลการวัดและประเมินผล พร้อมแก้ไขปัญหาร่วมกับนักศึกษาและหัวหน้างาน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสามมีผลต่อความพึงพอใจต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและส่งผลต่อการตัดสินใจทำงานในอุตสาหกรรมบริการหลังสำเร็จการศึกษา (Chen, T. L., & Shen, C. C., 2012)

ดังนั้น คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ได้ให้ความสำคัญในการผลิตบัณฑิตด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตั้งแต่ปีการศึกษา 2537 เป็นต้นมา โดยจัดให้มีการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (นานาชาติ) ภายใต้ปรัชญาการศึกษาที่มุ่งเน้นให้บัณฑิตมีความรู้ มีทักษะวิชาชีพ และมีทัศนคติที่ดี ตลอดจนมุ่งหวังให้บัณฑิตมีแนวคิดเชิงบริหารธุรกิจ ผ่านกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Practical Training) จนถึงปัจจุบันโดยมีรูปแบบและลักษณะที่แตกต่างออกไปตามรอบของการปรับปรุงหลักสูตรทุก 5 ปี การส่งเสริมให้บัณฑิตมีประสบการณ์วิชาชีพด้านการโรงแรมทั้งภายในและต่างประเทศจึงมีความสำคัญ ดังนั้นคณะฯ ได้จัดส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอและสาธารณรัฐสิงคโปร์เป็นเป้าหมายหนึ่งที่ได้มีการจัดส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานในโรงแรมเชนชั้นนำระดับ 5 ดาว ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 ตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา คณะฯ พบว่านักศึกษาที่มีโอกาสเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในต่างประเทศจะมีทักษะต่างๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะทักษะการทำงานและการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้คณะฯ ยังเห็นความแตกต่างในหลายๆ ประเด็นที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดการดูแลนักศึกษาระหว่างการฝึกปฏิบัติงานของโรงแรมในประเทศสิงคโปร์เมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมภายในประเทศ

2. วัตถุประสงค์

(1) นำเสนอมุมมองของหัวหน้างาน คณาจารย์ในเทศก์ และนักศึกษาของ คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต ที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานโรงแรมในประเทศสิงคโปร์

(2) เสนอแนะแนวทางการพัฒนารูปแบบการฝึกปฏิบัติงานโรงแรมในประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21

3. บทวิเคราะห์

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สาขาการจัดการบริการในศตวรรษที่ 21

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดนโยบายพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย พ.ศ. 2554-2558 พบว่าคุณภาพบัณฑิตยุคใหม่ที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ “คนพร้อมทำงาน” (Ready to work) ควรมีความรู้รอบตัว ความรู้ภาคปฏิบัติ ทักษะภาษาอังกฤษ กล้าแสดงความคิดเห็น ความคิดสร้างสรรค์ จิตอาสา มีทัศนคติในการพัฒนาตนเอง ทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี ทักษะการสืบค้นข้อมูลเรียนรู้ผ่านสื่อทักษะการปฏิสัมพันธ์ ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ ทักษะทำงานร่วมกับผู้อื่น/ผู้คนต่างวัฒนธรรม ทักษะการเป็นผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลง และคุณภาพบัณฑิตยุคใหม่ควรมีความเป็นพลเมืองที่สนใจ และติดตามความเป็นไปของสังคม นอกจากนี้ วิจารณ์ พานิช (2555) กล่าวว่าการศึกษาคือการเปลี่ยนจากการเน้นความรู้ไปเป็นเน้นทักษะ ทักษะจะเกิดได้ก็ต้องฝึกและทักษะไม่สามารถฝึกแทนกันได้ ผู้เรียนจะต้องฝึกฝนด้วยตนเอง พร้อมทั้งบทบาทของอาจารย์จะต้องเปลี่ยนไปด้วยเช่นกัน กล่าวคือจากบทบาทผู้สอนไปสู่การเป็นโค้ช ดังนั้นเพื่อให้บัณฑิตมีคุณสมบัติตามที่กล่าวมาข้างต้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงใน 4 ด้าน คือ (1) *มาตรฐานและการประเมินรูปแบบใหม่* คือไม่เน้นถูกผิดแต่มุ่งเน้นประเมินเพื่อการพัฒนาเป็นหลักสำคัญ (2) *หลักสูตรและการเรียนรู้* ซึ่งจะต้องเปลี่ยนแปลง คือลดการสอน (teaching) แต่เพิ่มกระบวนการเรียนรู้ (learning) (3) *การพัฒนาอาจารย์* ต้องเรียนรู้หลากหลาย เรียนรู้การทำหน้าที่โค้ชหรือบุคคลที่คอยอำนวยความสะดวกและไม่เรียนรู้คนเดียว ต้องมีการสร้างระบบการเรียนรู้กันเป็นทีม และ (4) *บรรยากาศของการเรียน* ที่เป็นอิสระ ไม่อยู่ภายใต้ความหวาดกลัว การเยาะเย้ย ตำราจากอาจารย์ หรือไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเพราะกลัวว่าจะผิด บรรยากาศที่เอื้อต่อการกระตุ้นการเรียนรู้ คือมีความอิสระและมั่นใจในตัวเอง

นภาพร จันทรฉาย และคณะ (2558) ได้ประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 พบว่าผู้ใช้นบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในภาพรวมในระดับมากทั้ง 6 ด้าน ตามลำดับดังนี้ (1) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (2) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี (3) บุคลิกภาพ (4) คุณธรรมจริยธรรม (5) ความรู้ และ (6) ทางปัญญา และ กรกนก อนรรฆนระกุล (2556) ได้สำรวจความคิดเห็นของ

ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้บัณฑิต เกี่ยวกับทักษะที่มีความจำเป็นของบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรม ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 พบว่า ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามด้วย ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านทักษะพิสัย ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความรู้ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ

Chung, K. Y. (2000) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ การรับรองความสำเร็จส่วนบุคคลเกี่ยวกับทักษะและความรู้ สมรรถนะที่สำคัญ เช่น การจัดการปัญหาของแขกด้วยความเข้าใจและรวดเร็ว การรักความเป็นมืออาชีพและมาตรฐานจรรยาบรรณภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน การแสดงท่าทางอย่างมืออาชีพ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งการพูดและการเขียน การพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าเชิงบวก และการพยายามรักษาความสัมพันธ์เชิงบวกกับพนักงาน นอกจากนี้ Chung, K. Y. (2000) และ Li, L., & Li, J. (2013) พบว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตหลักสูตรการบริการที่จะพัฒนาไปเป็นผู้จัดการ ควร มี เช่น ทักษะคิดเชิงบวก ความสามารถในการเป็นมืออาชีพ มาตรฐานจรรยาบรรณในการทำงาน ภาวะการเป็นผู้นำ มุมมองสากล ทักษะเชิงบุคคล ความสามารถเชิงความคิดสร้างสรรค์ ทักษะด้านการเงิน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการพัฒนาการมุ่งเน้นการบริการ ทักษะการควบคุมคุณภาพ ทักษะการระบุและแก้ไขปัญหา ทักษะการฟัง ทักษะเฉพาะ และทักษะทั่วไปด้านคอมพิวเตอร์ ดังนั้นการเป็นมืออาชีพในอุตสาหกรรมบริการ มีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ ความชอบ ความไว้วางใจ เปิดใจรับแนวโน้มใหม่ๆ การสร้างทัศนคติที่ดีของทีม การควบคุมอารมณ์ส่วนตัว จรรยาบรรณแบบมืออาชีพ ผู้นำที่วางตัวเป็นแบบอย่างที่ดี มีมาตรฐานการทำงาน หรือผู้นำที่สมบูรณ์แบบ (Perfectionist) (Cheng, S., & Wong, A., 2015)

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า การผลิตบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับทักษะ 5 ด้านตามกรอบมาตรฐาน และคำนึงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ พ.ศ. 2560-2564 เพื่อส่งเสริมศักยภาพแรงงาน เป็นกำลังแรงงานยุค 4.0 ตามนโยบายประเทศไทย 4.0 การพัฒนากำลังแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ 'ภาษา' เป็นเรื่องสำคัญ นอกจากจะมีทักษะฝีมือแล้วจะต้องพัฒนาภาษาให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการไปทำงานต่างประเทศ (ประวิตร วงษ์สุวรรณ, 2559)

การฝึกปฏิบัติงานหลักสูตรด้านการจัดการการบริการ

Fong, L. H. N., Luk, C., & Law, R. (2014) และ Wang, Y. F., Chiang, M. H., & Lee, Y. J. (2014) พบว่า การฝึกปฏิบัติงาน หมายถึง การเก็บเกี่ยวประสบการณ์และทักษะของนักศึกษาผ่านกระบวนการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และมีการใช้คำศัพท์ที่หลากหลาย เช่น การฝึกงาน (apprenticeship, placement, internship) สหกิจศึกษา (cooperative education) การทดสอบการเรียนรู้ (experimental learning) การฝึกงานภาคสนาม (field work practicum) ประสบการณ์ในการทำงาน (practical work experience) การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (work-integrated learning) ซึ่งขึ้นอยู่กับโครงสร้างและอาชีพที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ทำงานที่ฝึกโดยนักศึกษา ก่อนสำเร็จการศึกษา การฝึกงานมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มคุณค่าโดยผสมผสานการเรียนรู้ในชั้นเรียนกับการฝึกประสบการณ์ ทำให้นักศึกษาเห็นภาพความเป็นจริงของการทำงานในอนาคต และปรับปรุงหรือพัฒนาทักษะพื้นฐานของการทำงานก่อนสำเร็จการศึกษา ดังนั้นหลายๆ มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดให้การฝึกปฏิบัติงานเป็นรายวิชาบังคับในหลักสูตรสำหรับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างน้อย 1 ครั้ง การฝึกปฏิบัติงานช่วยให้นักศึกษานำความรู้เชิงทฤษฎีเชื่อมโยงกับการปฏิบัติ เพิ่มทักษะการปรับตัว และขีดความสามารถของนักศึกษา ก่อนสำเร็จการศึกษาเพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ นักศึกษา นายจ้าง และสถาบันการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Zopiatlis, A., & Theocharous, A. L. (2013) กล่าวว่า การฝึกปฏิบัติงาน คือ การทำงานในช่วงระยะเวลาสั้นๆ และนักศึกษาได้รับการฝึกอบรม ได้รับประสบการณ์การทำงานที่มีคุณค่าในแผนกที่เข้ารับการฝึก นักศึกษาอาจจะได้หรือไม่ได้รับคำตอบแทนขึ้นอยู่กับเงื่อนไขข้อตกลง ประสบการณ์ในการฝึกปฏิบัติงานจะช่วยให้นักศึกษานำความรู้จากสถานทำงานจริงไปประยุกต์ในการเรียนภาคทฤษฎีในชั้นเรียนและลดช่องว่างของความรู้เชิงทฤษฎีและปฏิบัติ และการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดในการชี้วัดหรือพิจารณาคุณภาพของนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี สาขาการจัดการการบริการ ประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติงานช่วยเพิ่มความมั่นใจและวุฒิภาวะ จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานก่อนเริ่มทำงานจริงจะมีเป้าประสงค์ต่ออาชีพสูงมากกว่านักศึกษาที่ไม่ผ่านการฝึกปฏิบัติงาน ดังนั้น นักศึกษาที่มีการรับรู้เชิงบวกเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและผ่านการฝึกปฏิบัติงานจะช่วยสร้างแรงบันดาลใจ พลัง และโอกาส สำหรับการทำงานในอนาคต (Kim, H. B., & Park, E. J., 2013)



จุดเด่นและอุปสรรคในการฝึกปฏิบัติงานในหลักสูตรด้านการบริการ

Wang, Y. F., Chiang, M. H., & Lee, Y. J. (2014) พบว่า ประสบการณ์เชิงบวกจากการฝึกปฏิบัติงานช่วยให้นักศึกษาตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกเส้นทางอาชีพ เช่น ทำให้นักศึกษาทราบตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับสมรรถนะล่วงหน้า ช่วยวางแผนความก้าวหน้าของตนเอง การพัฒนาอาชีพ การฝึกทักษะพัฒนาความสามารถในการตัดสินใจ การประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการกับโลกของการทำงานจริง การเพิ่มโอกาสการได้งาน เพราะมีทักษะหลักด้านวิชาชีพ การพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม การลำดับความสำคัญของงาน การจัดการเรื่องเวลา ความมั่นใจในตัวเอง พฤติกรรม การตัดสินใจ และทัศนคติที่เหมาะสมต่อการทำงาน นอกจากนี้ การฝึกปฏิบัติงานได้มีส่วนเพิ่มโอกาสและอัตราการได้งานทำหลังสำเร็จการศึกษา การมีส่วนร่วมและความร่วมมือสนับสนุนระหว่างหลักสูตรและสถานประกอบการเพื่อเติมเต็มประสบการณ์จริงให้นักศึกษาพัฒนาไปสู่ผู้ให้บริการและผู้บริหารมืออาชีพ (Zopiatis, A., & Theocharous, A. L., 2013) แต่ Kim, H. B., & Park, E. J. (2013) กล่าวว่ามุมมองจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบริการอาจจะมีมุมมองเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการฝึกงานที่แตกต่างออกไป นักศึกษาได้รับมอบหมายงานแบบงานประจำ จำกัดหน้าที่ความรับผิดชอบ และการฝึกอบรมที่ขาดประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Wang, Y. F., Chiang, M. H., & Lee, Y. J., (2014) พบว่า ระยะเวลาที่น้อยและขาดสิ่งสนับสนุนการฝึกงาน ส่งผลให้เกิดประสบการณ์ฝึกปฏิบัติงานเชิงลบทำให้นักศึกษาที่มีความสนใจจะทำงานในอุตสาหกรรมลดลง และคงเหลือทำงานตรงตามหลักสูตรในอัตราที่ต่ำหลังสำเร็จการศึกษา รวมทั้งบัณฑิตมีความคาดหวังสูงเกี่ยวกับเงินเดือน การเติบโตในหน้าที่อย่างรวดเร็ว ชั่วโมงทำงานที่เหมาะสม และเงื่อนไขการทำงานที่ดี แต่ไม่สามารถพิจารณาให้เลื่อนตำแหน่งได้เพราะขาดทักษะที่มีความจำเป็นและมีทัศนคติที่ไม่เหมาะสมต่องานบริการ (Li, L., & Li, J., 2013) นอกจากนี้ Koc, E., Yumusak, S., Ulukoy, M., Kilic, R., & Toptas, A. (2014) พบว่า นักศึกษาของตุรกีที่มีความสนใจทำงานในแผนกต่างๆ หลังสำเร็จการศึกษา มีดังนี้ งานบริการส่วนหน้า ร้อยละ 61.1 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 67.1 งานสำนักงาน ร้อยละ 33.3 และแผนกแม่บ้านมีเพียงร้อยละ 6 เนื่องจากก่อนเข้ารับการศึกษาฝึกปฏิบัติงานนักศึกษาหลักสูตรการบริการมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับโอกาสการทำงานในอุตสาหกรรม ค่าตอบแทน การฝึกอบรม และความพึงพอใจเกี่ยวกับงาน แต่หลังการฝึกปฏิบัติงานสิ่งที่รู้สึกประทับใจกลับตรงข้ามเป็นติดลบ เกิดความสับสนระหว่างประสบการณ์ทำงานและ

ประสบการณ์ฝึกงาน ขาดความยืดหยุ่นและความหลากหลายเกี่ยวกับโอกาสในการฝึกงานเงื่อนไขดังกล่าวหากมองอีกมิติสิ่งที่เกิดขึ้นอาจมาจากสถาบันการศึกษาขาดการเตรียมความพร้อมที่เพียงพอ ขาดการดูแลนักศึกษา การควบคุม ติดตาม และประเมินผลการฝึกปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งขาดการสนับสนุนจากสถานประกอบการ สถานประกอบการอาจจะมีปัญหาในการจัดทำโปรแกรมปฐมนิเทศและกระบวนการฝึกปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (Zopiatis, A., & Theocharous, A. L., 2013) กล่าวโดยสรุป อุตสาหกรรมการบริการโดยเฉพาะธุรกิจบริการโรงแรม พบว่าการปฏิบัติของบุคลากร คุณภาพการบริการ และผู้ให้บริการ ไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้ หรือพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมบริการ เพราะการปฏิบัติจะส่งผลกระทบต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานร่วมกัน การฝึกปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยวช่วยให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความเข้าใจภาพรวมของอุตสาหกรรมและเปิดรับสภาพแวดล้อมการทำงานแบบใหม่ นอกจากนี้ นักศึกษาที่ผ่านโปรแกรมการฝึกปฏิบัติงาน และได้รับการสนับสนุนการเตรียมความพร้อมพื้นฐานที่ดีจากสถาบันการศึกษา ตลอดจนการวางแผนกิจกรรมการฝึกอบรม ระบบพี่เลี้ยง และการติดตามผลที่เป็นระบบจากสถานประกอบการจะช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีและเพิ่มอัตราการทำงานตรงตามหลักสูตรหลังสำเร็จการศึกษามากขึ้น

การฝึกปฏิบัติงาน ณ ประเทศสิงคโปร์ ของมหาวิทยาลัย Tajen University

Chen, Y. Y. (2015) กล่าวว่า มหาวิทยาลัย Tajen University ประเทศไต้หวัน ได้จัดส่งนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการไปเข้ารับการศึกษาประสบการณ์งานโรงแรม ณ ประเทศสิงคโปร์ พบว่า สาขาได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การดำเนินการ ขั้นตอนการปฏิบัติกรณีเกิดปัญหา นอกจากนี้ทางสาขายังได้จัดเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษ "ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน" เพื่อเพิ่มเติมโอกาสในการฝึกทักษะด้านภาษา ความมั่นใจ และเปิดโอกาสให้รุ่นพี่ที่ผ่านการฝึกงานในประเทศสิงคโปร์มาก่อนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน วัฒนธรรม การใช้ชีวิต และจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษาเพื่อชี้แจงระเบียบ ขั้นตอน การขอรับการช่วยเหลือ กรณีฉุกเฉิน เป็นต้น อย่างไรก็ตามสิ่งที่นักศึกษาต้องการให้สาขาเพิ่มพูนความสำคัญ กล่าวคือ (1) การให้คำแนะนำจากรุ่นพี่ที่ผ่านการฝึกเกี่ยวกับแหล่งรับประทานอาหาร เสื้อผ้า

การใช้ชีวิต การเดินทาง ตลอดจนการติดตามผลอย่างใกล้ชิดจากอาจารย์โดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ (2) หลักสูตรควรจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาให้มีการโต้ตอบและใช้งานจริงได้มากขึ้น (3) การเรียนรู้ลักษณะการทำงานของสถานประกอบการประเภทโรงแรม เพื่อยกระดับเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพและทัศนคติ

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

คณะกรรมการบริการและการท่องเที่ยว ชื่อเดิมคือ คณะการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นคณะที่อยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 (2535-2539) โดยเริ่มเปิดสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม (หลักสูตรนานาชาติ) (Bachelor of Business Administration: Hotel Management) ในปีการศึกษา 2537 มุ่งเน้นการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพในหลักสูตรนานาชาติ โดยจัดการสอนเป็นภาษาอังกฤษ โดยมุ่งเน้นให้นักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการตลอดหลักสูตร 4 ปี จำนวน 2,200 ชั่วโมง ซึ่งมีวิสัยทัศน์ที่จะพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศในภูมิภาค ผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถทำงานในระดับนานาชาติและสามารถได้รับการพัฒนาเป็นผู้บริหารระดับสูงได้ ต่อมาคณะฯ ได้ขยายการเปิดหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิเทศธุรกิจ: จีน หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบริการ และการท่องเที่ยว หลักสูตรศิลป ศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจีนศึกษา และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา ตามลำดับ และได้เปลี่ยนชื่อคณะกรรมการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นคณะอุตสาหกรรมบริการเพื่อให้ครอบคลุมสาขาวิชาใหม่ทั้งหมดที่คณะฯ เปิดสอน ต่อมาคณะฯ ได้เปิดหลักสูตรเพิ่มอีก 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบริการ และหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2550 ได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย ให้แยกหน่วยงานออกเป็น 2 คณะ คือ คณะวิเทศศึกษา รับผิดชอบจัดการเรียนการสอน 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิเทศธุรกิจ : จีน หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาจีนศึกษา และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาไทยศึกษา สำหรับคณะอุตสาหกรรมบริการ รับผิดชอบจัดการเรียนการสอน 3 หลักสูตร คือ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว และหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อเป็น คณะการบริการและการท่องเที่ยว ในช่วงปีการศึกษา 2554-2558

คณะฯ ได้กำหนดให้นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบริการ เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานจำนวน 4 ครั้งตลอดหลักสูตรในแผนกต่างๆ คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 แผนกครัว นักศึกษาชั้นปีที่ 2 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม นักศึกษาชั้นปีที่ 3 แผนกต้อนรับส่วนหน้าและแผนกแม่บ้าน และ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 แผนกหรือตำแหน่งงานที่ไม่ซ้ำกับที่ผ่านมา จำนวนทั้งสิ้น 2,000 ชั่วโมงตลอดหลักสูตร การฝึกปฏิบัติงานจะอยู่ในช่วงภาคการศึกษาที่ 1 หรือ 3 และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลและบริหารงานของคณะกรรมการอำนวยการฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งจะรายงานตรงต่อคณะกรรมการวิชาการประจำคณะและรองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

ในช่วงปีการศึกษา 2554-2557 คณะฯ ได้เปิดโอกาสให้นักศึกษาตั้งแต่ชั้นปีที่ 2-4 สามารถเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานในต่างประเทศได้ และหนึ่งในจำนวนหลายๆ ประเทศที่นักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงาน คือ สาธารณรัฐสิงคโปร์ ซึ่งในขณะนั้น กระทรวงแรงงานสิงคโปร์ ได้อนุญาตให้นักศึกษา 3 มหาวิทยาลัยในประเทศไทยเท่านั้น คือ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่สามารถส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แต่กระทรวงแรงงานสิงคโปร์ (2015) ได้ประกาศรายชื่อมหาวิทยาลัยที่ได้รับอนุญาตใหม่อีกครั้งเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2558 ปรากฏว่ามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ถูกตัดออกจากบัญชีรายชื่อ แต่คณะฯ ได้ทำเอกสารชี้แจงและขอทราบเหตุผลแต่ยังไม่มีความชัดเจน ทำให้ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2558 คณะฯ ได้ยุติการส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานในโรงแรมต่างๆ ในประเทศสิงคโปร์

รายวิชาฝึกปฏิบัติงานของคณะฯ มีสัดส่วนคะแนนจากกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมเตรียมความพร้อม การประเมินผลโดยหัวหน้างานและพี่เลี้ยง การนิเทศนักศึกษา รายงานหรือแบบประเมินตนเอง ไปบันทึกเวลาการทำงาน และมีกระบวนการประเมินผลการเรียนแบ่งออกเป็น 8 ระดับขั้น คือ A-E ตามสัดส่วน 0-100 คะแนน

ตารางที่ 1 ระดับขั้นการพิจารณาผลการเรียนรายวิชาฝึก
ปฏิบัติงาน นักศึกษาชั้นปีที่ 2-4

ระดับ คะแนน	ระดับขั้น ผลการเรียน
80-100	A
75-79	B+
70-74	B
65-69	C+
60-64	C
55-59	D+
50-54	D
49-0	E

แนวทางดำเนินการฝึกปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริการและ
การท่องเที่ยว ปีการศึกษา 2554-2557

คณะฯ ได้กำหนดให้คณะกรรมการอำนวยการฝึก
ปฏิบัติงานเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการฝึก
ปฏิบัติงานคณะฯ ตั้งแต่ต้นกระบวนการจนกระทั่งการวัดและ
ประเมินผล โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการ
วิชาการประจำคณะ ดังนั้นคณะกรรมการฯ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์
ในการทำงานระหว่างปีการศึกษา 2554-2557 ไว้ว่า “บูรณาการ
ความรู้เชิงวิชาการผ่านกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้าน
การบริการและการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับความต้องการของ
อุตสาหกรรม” และมีพันธกิจ “เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรอบรู้และ
ทักษะวิชาชีพด้านการบริการและการท่องเที่ยว คุณธรรม
จริยธรรม ความน่าเชื่อถือ สมรรถนะสากล ทักษะที่ดี เข้าใจความ
เป็นไทย ทักษะชีวิต และจิตสำนึกสาธารณะ” โดยมีเป้าประสงค์
เชิงกลยุทธ์ 5 ด้าน คือ 1. บูรณาการองค์ความรู้เชิงทฤษฎีในชั้น
เรียนผ่านการฝึกประสบการณ์จริงในอุตสาหกรรมด้านการบริการ
และการท่องเที่ยว 2. สร้างสมรรถนะของตำแหน่งงานในด้านการ
บริการและการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับ Mutual Recognition
Arrangement on Tourism Professional (MRA on TP) 3. สร้าง
และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการฝึกปฏิบัติงานเพื่อ
รองรับกระบวนการเลือกสถานประกอบการ การติดตามผล และ
การประเมินผลการฝึกปฏิบัติงาน 4. พัฒนารายวิชาฝึกปฏิบัติงาน
ของคณะฯ ให้เป็นไปตามแนวทางของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
แห่งชาติที่ 4 และ 6 และ 5. สร้างเครือข่ายและพัฒนาความร่วมมือ
ด้านการฝึกปฏิบัติงานกับภาคอุตสาหกรรมด้านการบริการและการ
ท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่นและนานาชาติ

นอกจากนี้คณะกรรมการฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของ
การฝึกปฏิบัติงานไว้ทั้งหมด 6 ข้อ คือ 1. นักศึกษาได้เรียนรู้และ
ฝึกทักษะวิชาชีพจากผู้มีประสบการณ์ตรงจากอุตสาหกรรมภายใต้
การดูแลแนะนำของหัวหน้างาน 2. นักศึกษาสามารถประยุกต์
ความรู้เชิงทฤษฎีในชั้นเรียนสู่กระบวนการเรียนรู้จริงจาก
อุตสาหกรรม 3. นักศึกษาสามารถเรียนรู้ สังเกต และฝึก
ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายตั้งแต่งานระดับปฏิบัติการไปสู่งาน
บริหารจัดการได้ 4. นักศึกษาสามารถพัฒนา interpersonal skills
และสมรรถนะในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในลักษณะแบบส่วน
บุคคลหรือการทำงานเป็นทีม 5. นักศึกษามีความคุ้นเคยกับการ
ทำงานแบบ routine working และมีความรับผิดชอบต่อการ
และ 6. นักศึกษาสามารถประเมินตนเองและวางแผนชีวิตพร้อม
กำหนดวัตถุประสงค์การทำงานของตนเองในอนาคตหลังผ่าน
กระบวนการฝึกงานตลอดหลักสูตรจำนวน 4 ครั้ง

คณะกรรมการฯ ยังได้กำหนดคุณค่าร่วมระหว่างคณะฯ
และนักศึกษา ในการขับเคลื่อนภารกิจให้เป็นไปตามแผนงานที่
วางไว้ โดยใช้คำว่า “INTERNSHIP” ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

I = Integration นักศึกษาสามารถนำความรู้เชิง
วิชาการในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมในระหว่างการเข้า
รับการฝึกปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้
อย่างมีระบบ สิ่งนี้นักศึกษาเรียนรู้ในห้องเรียน รู้จากการ
ปฏิบัติงานจริงสามารถนำมาปรับใช้ในการเรียนหรือการทำงานใน
อนาคต

N = Networking นักศึกษาเปรียบเสมือนตัวแทนของ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และคณะกรรมการบริการและการ
ท่องเที่ยว ในการนำองค์ความรู้เชิงวิชาการไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้
หรือ เปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของประเทศไทยในการสร้างความ
ประทับใจให้กับผู้มารับบริการโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา
จากต่างประเทศ ดังนั้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่ดีต่อกัน
ระหว่างนักศึกษา และสถานประกอบการ หรือ สถานประกอบการ
คณะฯ และมหาวิทยาลัย หรือศิษย์เก่าและนักศึกษา จึงเป็นสิ่งที่
นักศึกษาต้องยึดถือไว้เสมอในระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน

T = Teamwork นักศึกษาต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้ากับ
องค์กร แผนก หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน วัฒนธรรมการทำงาน
ขององค์กร หรือนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานจากต่างสถาบัน ซึ่งล้วนมี
ความหลากหลายทางวัฒนธรรมเชิงความคิดและพฤติกรรม ดังนั้น
การเรียนรู้การทำงานเป็นทีม นักศึกษาต้องเคารพ และยอมรับฟัง
ความเห็นที่แตกต่างของกลุ่มหรือบุคคล หรือยอมรับมติของกลุ่ม
ในทิศทางที่ถูกต้อง ตลอดจนพร้อมให้ความร่วมมือในการถือ
ปฏิบัติ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้การทำงาน
ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

E = Enthusiastic นักศึกษาที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานต้องตระหนัก และแสดงความมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือการงานต่างๆ โดยไม่เลื่องงานด้วยความเสียสละ ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง นอกจากนี้ นักศึกษายังต้องมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้อย่างเต็มกำลังความสามารถ หรือขณะให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจ ใส่ใจที่จะมอบการบริการที่ดีเยี่ยมจนเกินจากสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้

R = Responsibility นักศึกษาต้องมีความรับผิดชอบ ต่อตัวเอง เช่น การตรงต่อเวลา การวางตัว การพูดจา การแต่งกาย ที่เหมาะสมถูกต้องตามแนวปฏิบัติของสถานประกอบการ นอกจากนี้ความรับผิดชอบยังหมายถึงองค์การที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานอยู่ กล่าวคือ การรักษากฎระเบียบ กติกา ที่นักศึกษาฝึกงานพึงเคารพและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

N = Natural ความเป็นธรรมชาติ ความจริงใจ เสมอต้นเสมอปลายเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่นักศึกษาต้องแสดงถึงความตั้งใจ จริงใจในการเรียนรู้ระบบการทำงาน พฤติกรรมเชิงบุคคลในเรื่องงาน การควบคุมอารมณ์ กิริยามารยาท และปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ไม่แสวงหาแบบขอไปทีแบบเสียมิได้ กรณีที่นักศึกษาแสวงหาโดยเจตนาจนบริการที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าภายในและภายนอก ด้วยแล้วผู้รับบริการจะเกิดความผิดหวัง

S = Service Mind นักศึกษาต้องมี “ใจรักการบริการ” การบริการเป็นเรื่องของความละเอียดอ่อน ต้องเข้าอกเข้าใจลูกค้า รู้จักกาลเทศะ และหมั่นคอยพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการไม่ควรจะมองผ่านเลยไป เพราะท้ายที่สุดผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจว่าสิ่งที่ได้รับทั้งสินค้าหรือบริการเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ และพนักงานที่ให้บริการดูแลด้วยใจเสมือนหนึ่งเป็นนักบริการแบบมืออาชีพ หรือเพียงแค่เพราะเป็นหน้าที่

H = Happiness นักศึกษาควรมีความพร้อมทั้งทางกายและใจระหว่างที่ใช้ชีวิตในสถานประกอบการ เพราะการทำงานในภาคบริการเป็นการทำงานที่ค่อนข้างหนักอยู่ภายใต้ความกดดันและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนั้นการทำงานให้มีความสุขจะเกิดขึ้นได้ต้องเริ่มที่นักศึกษามีการปรับตัว ปรับใจ และทัศนคติ พร้อมทั้งรู้หน้าที่ เพราะเมื่อกายสุข ใจสนุก สิ่งแสดงออกมาจะมีความสุขทั้งคนให้และรับบริการ

I = Information นักศึกษาต้องแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการด้วยกระบวนการที่หลากหลาย เช่น เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ในรูปแบบเอกสารสื่อออนไลน์ หัวหน้างาน พนักงาน และความรู้รอบตัวในสถานที่ตั้งของธุรกิจ เพื่อใช้เป็นข้อมูลที่จะส่งมอบแก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ

นักศึกษาที่มีข้อมูลพร้อมจะช่วยให้การตอบข้อสงสัยของลูกค้าย่อมทำได้ถูกต้องมากขึ้น

P = Practice นักศึกษาต้องลงมือปฏิบัติจริงและต่อเนื่อง แม้งานที่ลงมือปฏิบัติเป็นการทำงานเดิมๆ ซ้ำๆ แต่หากมองในมิติที่แตกต่างและตั้งคำถามกับตัวเองเสมอว่า เราสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้น รวดเร็วขึ้น งานมีความถูกต้อง มีข้อผิดพลาดตล่น้อยลงหรือไม่ ถ้าไม่มีข้อผิดพลาดเลยถือว่านักศึกษาได้ค้นพบกระบวนการเรียนรู้และเกิดองค์ความรู้ที่นำไปสู่ความสำเร็จในงานได้จริงบรรลุตามเป้าประสงค์ของการฝึกปฏิบัติงาน และพัฒนาตนเองไปสู่ผู้ให้บริการแบบมืออาชีพได้

แนวทางการดำเนินงานฝึกปฏิบัติงานประเทศสิงคโปร์

คณะฯ ได้ดำเนินงานฝึกปฏิบัติงานในประเทศสิงคโปร์ โดยผ่านบริษัทตัวแทนหรือเอเจนซี่ในประเทศสิงคโปร์เป็นระยะเวลา 3 เดือน ระหว่างภาคการศึกษาที่ 2 หรือ 3 โดยมีแนวทางก่อนไปฝึกปฏิบัติงานในต่างประเทศ เช่น การกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษา การคัดเลือก กิจกรรมเตรียมความพร้อม และการติดตามและประเมินผลระหว่างฝึกปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การกำหนดคุณสมบัติ

คณะฯ อนุญาตให้นักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 สาขาการจัดการ การบริการ เท่านั้น ที่สามารถสมัครเข้ารับการฝึกปฏิบัติงาน ณ โรงแรม ในประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ ได้ นักศึกษาต้องมีสถานภาพผลการเรียนปกติ ผ่านการลงทะเบียนในรายวิชา 821-103 Knowledge of Beverages, 821-204 Food and Beverage Service and Techniques, 824-203 Front Office Management, 820-304 Housekeeping Management นักศึกษาสามารถใช้ชีวิตและดูแลตนเองในต่างประเทศได้ และไม่มีโรคประจำตัวที่ต้องได้รับการดูแลจากแพทย์อย่างใกล้ชิด

2. การคัดเลือกนักศึกษาและดำเนินการด้านเอกสาร

กระบวนการคัดเลือกนักศึกษาเพื่อเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานในประเทศสิงคโปร์จะใช้เวลาประมาณ 2 เดือน โดยประธานคณะกรรมการอำนวยการฝึกปฏิบัติงาน จัดประชุมชี้แจงและให้รายละเอียดแก่นักศึกษาที่มีความสนใจเข้าร่วมการฝึกปฏิบัติงานที่ประเทศสิงคโปร์ พร้อมการให้ข้อมูลจากนักศึกษารุ่นที่ผ่านมา กรอกรายละเอียดในใบสมัคร นักศึกษา 1 ราย สามารถสอบสัมภาษณ์ได้มากกว่า 1 โรงแรม เลือกตำแหน่งให้ตรงกับหลักสูตร หลังจากนั้นเอเจนซี่จะส่งใบสมัครไปยังโรงแรมต่างๆ ทำการคัดเลือกเบื้องต้น และจัดสอบสัมภาษณ์ผ่านทาง Skype โดย

ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและหัวหน้าแผนกใช้เวลาประมาณ 5-10 นาทีต่อนักศึกษา 1 ราย และประกาศผลให้นักศึกษาทราบ กรณีนักศึกษาที่ผ่านการสอบสัมภาษณ์นักศึกษาสามารถสอบสัมภาษณ์โรงแรมอื่นๆ ได้อีก หากมีรายชื่อที่ทางโรงแรมคัดเลือกไว้ หลังสิ้นสุดกระบวนการสอบสัมภาษณ์นักศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกโดยโรงแรมต้องตัดสินใจยืนยันสิทธิ์อีกครั้ง กรณีนักศึกษาที่ผ่านการคัดเลือกมากกว่า 1 โรงแรม นักศึกษาสามารถเลือกได้ เพียง 1 โรงแรมเท่านั้น ในขั้นตอนสุดท้ายเจ้าหน้าที่คณะฯ จัดส่งรายชื่อนักศึกษายืนยันการเลือกโรงแรมต่างๆ ให้ทางเอเจนท์ พร้อมจัดส่งเอกสาร Letter of Information, Copy of Passport, High School Certificate เพื่อให้ทางเอเจนท์ประสานงานกับโรงแรมและกระทรวงแรงงานสิงคโปร์ ในการดำเนินการออกเอกสาร IPA – Training Employment Pass ต่อไป แต่นักศึกษาที่ไม่ผ่านการคัดเลือกนักศึกษาสามารถเข้าสู่กระบวนการเลือกสถานประกอบการในประเทศต่อไป

คณะกรรมการฯ จัดทำเอกสารต่างๆ ส่งให้เอเจนท์เพื่อประสานงานกับทางโรงแรมจัดส่งเอกสารทั้งหมดไปยังกระทรวงแรงงานสิงคโปร์เพื่อยื่นขอเอกสาร IPA – Training Employment Pass หลังจากนักศึกษาได้รับเอกสารอนุมัติ IPA มีอายุ 90 วัน นักศึกษาต้องดำเนินการตรวจสอบสุขภาพ และเซ็นสัญญาเพื่อรับทราบข้อตกลงกับทางเอเจนท์ในเรื่องที่พัก ค่าตอบแทน และรับทราบสิ่งที่ควรและไม่ควรปฏิบัติระหว่างการฝึกงานที่ประเทศสิงคโปร์ หลังจากนั้น เจ้าหน้าที่คณะฯ จัดส่งเอกสารสัญญาการฝึกปฏิบัติงาน ผลการตรวจสอบสุขภาพให้ทางเอเจนท์ก่อนวันเดินทางอย่างน้อย 1-2 สัปดาห์ หลังยื่นเอกสารทุกอย่างครบแล้ว นักศึกษาดำเนินการสำรองตั๋วเครื่องบินแบบเที่ยวเดียว และเจ้าหน้าที่สรุปข้อมูลวัน เวลา สายการบินและเที่ยวบิน พร้อมข้อมูลห้องพัก เพื่อส่งให้เอเจนท์ทราบและประสานงานการรับนักศึกษาที่สนามบินในวันเดินทาง นอกจากนี้คณะกรรมการฯ จัดบริการรถจากมหาวิทยาลัยไปยังสนามบินนานาชาติภูเก็ต และในวันเดินทางประธานอำนวยการฯ และเจ้าหน้าที่ จะคอยประสานงานช่วยอำนวยความสะดวกที่สนามบินนานาชาติภูเก็ต จนกระทั่งนักศึกษาผ่านกระบวนการตรวจจนเข้าเมือง นอกจากนี้ คณะกรรมการฯ จัดทำเอกสารแจ้งไปที่สถานทูตไทย ณ ประเทศสิงคโปร์ ผ่านอุปทูตด้านแรงงาน เพื่อรับทราบและอำนวยความสะดวกกรณีนักศึกษาเกิดปัญหาในระหว่างฝึกปฏิบัติงาน

3. กิจกรรมเตรียมความพร้อม

นักศึกษาที่จะไปฝึกปฏิบัติงานที่ประเทศสิงคโปร์ ต้องผ่านการฝึกปฏิบัติงานในโรงแรมมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง และเข้าร่วมกิจกรรมเตรียมความพร้อมมาแล้ว แต่สำหรับนักศึกษาที่จะไปฝึกงาน ณ ประเทศสิงคโปร์ จะมุ่งเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเขียน CV, การกรอกข้อมูลในใบสมัคร, เทคนิคการสัมภาษณ์, การทำประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ, วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมในการทำงานโรงแรมในประเทศสิงคโปร์, การนิเทศนักศึกษาระหว่างฝึกงาน, การติดตามผลและประเมินผลการฝึกปฏิบัติงาน, และเสริมสร้างให้นักศึกษามีความเข้าใจ มั่นใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการฝึกปฏิบัติงาน

4. ประมาณการค่าใช้จ่าย

ระหว่างการฝึกปฏิบัติงานนักศึกษาจะได้รับค่าตอบแทนเดือนละ 600 ดอลลาร์สิงคโปร์ ไม่รวมค่าจ้างทำงานนอกเวลา สำหรับค่าใช้จ่ายนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฝึกปฏิบัติงาน ณ ประเทศสิงคโปร์ เช่น 1. ค่าจัดทำหนังสือเดินทางประมาณ 1,150 บาท (กรณีที่นักศึกษายังไม่มีหนังสือเดินทางหรือหนังสือเดินทางมีอายุน้อยกว่า 6 เดือน นับจากวันเดินทาง) 2. ค่าตรวจสุขภาพประมาณ 450-1,500 บาท (ขึ้นอยู่กับสถานพยาบาลรัฐหรือเอกชน) 3. ค่าประกันสุขภาพระยะเวลา 90 วัน ประมาณ 3,500 บาท (ขึ้นอยู่กับนักศึกษาวouldเลือกแผนประกันการคุ้มครองแบบไหน) 4. ค่าบัตรโดยสารแบบ one way ticket ประมาณ 2,500-3,500 บาท (ขึ้นอยู่กับสายการบิน ระยะเวลาการจอง และการเลือกบริการเสริมของสายการบิน) 5. ค่าใช้จ่ายสำหรับเดือนแรกก่อนนักศึกษาได้รับค่าตอบแทนจากโรงแรม ประมาณ 10,000 บาท 6. ค่าน้ำและค่าไฟ ขึ้นอยู่กับอัตราการใช้จ่ายจริงของนักศึกษาแต่ละห้อง

5. การติดตามและประเมินผลระหว่างฝึกปฏิบัติงาน

คณะกรรมการอำนวยการฯ จัดให้อาจารย์ประจำของคณะฯ เดินทางไปนิเทศนักศึกษาที่สถานประกอบการอย่างน้อย 1 ครั้ง โดยการติดต่อประสานงานผ่านทางบริษัทตัวแทนที่คณะฯ ประสานงานตั้งแต่ตอนแรก ในการไปนิเทศแต่ละครั้งอาจารย์นิเทศก์ต้องพูดคุยกับ นักศึกษา หัวหน้างาน และบริษัทตัวแทน เพื่อติดตามผลและร่วมแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และอาจารย์นิเทศก์จะต้องรายงานผลการนิเทศต่อคณะกรรมการอำนวยการฯ นอกจากนี้คณะกรรมการอำนวยการฯ ยังได้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เฟสบุ๊ค และไลน์ ในการชี้แจงข่าวสาร ติดตามผล โดยกำหนดให้มีการสร้างเฟสบุ๊คเป็นกลุ่มปิดภายใต้ชื่อ “Singapore Internship

2012-2014" โดยนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานที่สิงคโปร์มาก่อนช่วยแชร์และแบ่งปันประสบการณ์ให้รุ่นน้องๆ

4. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ตลอดระยะเวลา 2 ปีการศึกษา (2555-2557) ที่ผ่านมามีคณะได้ส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงาน ณ ประเทศสิงคโปร์ ในโรงแรมต่างๆ จำนวน 6 โรงแรม โดยนักศึกษาเข้ารับการฝึกในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกครัว มีจำนวนทั้งหมด 104 คน

ตารางที่ 2 จำนวนนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติงาน ณ โรงแรมในประเทศสิงคโปร์ ระหว่างปีการศึกษา 2555-2557 มีดังต่อไปนี้

ที่	โรงแรม	จำนวนนักศึกษา / แผนก				รวม
		ต้อนรับส่วนหน้า	แม่บ้าน	อาหารและเครื่องดื่ม	ครัว	
1	Mandarin Oriental Singapore	4	6	24	-	34
2	W Singapore Sentosa Cove	5	4	15	3	27
3	Regent Singapore	6	1	6	1	14
4	Fairmont Singapore	-	-	6	-	6
5	Hilton Singapore	-	7	1	2	10
6	Raffles Singapore	-	-	13	-	13
รวม		15	18	65	6	104

ผลสะท้อนกลับและข้อเสนอแนะจากหัวหน้างาน คณาจารย์นิเทศก์ และนักศึกษา ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว ที่มีการฝึกปฏิบัติงานในประเทศสิงคโปร์ มีดังต่อไปนี้

1. หัวหน้างานและพี่เลี้ยง

หัวหน้างานและพี่เลี้ยงจากโรงแรมต่างๆ ตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 2 ได้สะท้อนจุดเด่นและจุดด้อยของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติงานผ่านแบบฟอร์มประเมินผลการฝึกปฏิบัติงานที่คณะฯ จัดทำขึ้น โดยแบ่งเป็นด้านการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงาน โดยมีข้อสรุป ดังต่อไปนี้

การวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของนักศึกษาคณะฯ จากมุมมองของหัวหน้างานและพี่เลี้ยง (ด้านการปฏิบัติงาน)

จุดเด่นของนักศึกษา

1. นักศึกษาสามารถเรียนรู้และเข้าใจงานได้อย่างรวดเร็วและมีความอดทนต่อภาระงานที่หนัก
2. นักศึกษาปฏิบัติงานมีคุณภาพดีและปฏิบัติตามคำแนะนำของพี่เลี้ยงและหัวหน้า
3. นักศึกษามีความกระตือรือร้น สุภาพ อดทนต่อการทำงานหนัก และเรียนรู้การทำงานเป็นทีม
4. นักศึกษามีทัศนคติเชิงบวก สนใจเรียนรู้และให้ความสำคัญกับการพัฒนางานของตนเองอยู่ตลอดเวลา
5. นักศึกษาปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ประสบผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพ ทันระยะเวลาที่กำหนด
6. นักศึกษาตระหนักและให้ความสำคัญในการเรียนรู้งานใหม่ๆ เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

จุดด้อยของนักศึกษา

1. นักศึกษาขาดประสบการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมด้านโรงแรม ทำให้ขาดความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะปฏิบัติงาน
2. นักศึกษาขาดความคิดสร้างสรรค์และลำดับความสำคัญในการทำงาน
3. นักศึกษายังมีการซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับงานน้อยเกินไป จนบางครั้งส่งผลให้งานเกิดข้อผิดพลาด
4. ช่วง 1-2 สัปดาห์แรกนักศึกษาบางส่วนยังปรับตัว เข้ากับภาระงานที่ได้รับมอบหมายไม่ได้จนเกิดการเจ็บป่วยโดยเฉพาะกล้ามเนื้อขาอักเสบ เพราะเกิดจากการ ยืน เดิน เป็นเวลานาน
5. นักศึกษาบางส่วนสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดีขณะทำงานแต่ยังไม่เข้าใจเพราะการออกเสียงติดสำเนียงการออกเสียงภาษาอังกฤษแบบไทย

6. ทักษะการใช้เทคโนโลยีหรือโปรแกรมสำเร็จรูป
ในงานส่วนหน้า ห้องอาหาร มีรายละเอียดที่ต้องจดจำจาก
นักศึกษาบางส่วนยังใช้เวลาในการเรียนรู้

การวิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยของนักศึกษาคณะฯ

จากมุมมองของหัวหน้างานและพี่เลี้ยง (ด้าน

พฤติกรรมปฏิบัติงาน)

2.1

จุดเด่นของนักศึกษา

1. นักศึกษามีความสามารถในการเรียนรู้ที่ดีและควบคุมอารมณ์
ได้ดีเมื่อทำงานภายใต้ภาวะความกดดัน
2. นักศึกษามีความเป็นอิสระในการทำงานและมีความคิดเป็น
ของตัวเองในการวางแผนปฏิบัติงานให้เสร็จทันตามเวลาที่
กำหนด 2.2
3. นักศึกษามีทัศนคติดีต่อการทำงาน สุภาพ อดทน รับผิดชอบ
ต่องานที่ทำ เข้ากับเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติตามระเบียบวินัย
และคำแนะนำของพี่เลี้ยง
4. นักศึกษาสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ง่าย มี
ทัศนคติที่ดีต่อการทำงานหนัก ใฝ่รู้ กล้าสอบถามต่อข้อสงสัย
ต่างๆ 2.3
5. นักศึกษาสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีความ
หลากหลายทางวัฒนธรรมและเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า
ที่มาใช้บริการ 2.4
6. นักศึกษามีความยิ้มแย้ม ร่าเริง มีมารยาท คุยสนุก มี
บุคลิกภาพดี และปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

จุดด้อยของนักศึกษา

1. นักศึกษาบางคนแต่งกายไม่ถูกต้องตามมาตรฐานและ
กฎระเบียบของสถานประกอบการ 3.1
2. นักศึกษาขาดทักษะในการตั้งคำถามกรณีมีข้อสงสัยหรือไม่
เข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. นักศึกษาขาดความมั่นใจในตนเองเกี่ยวกับการสื่อสารโดยใช้
ภาษาอังกฤษเป็นสื่อ
4. นักศึกษาขาดความกล้าในการแสดงความคิดเห็นและ
แบ่งปันประสบการณ์ระหว่างการประชุมในแผนก
5. นักศึกษาขาดทักษะการมีปฏิสัมพันธ์กับแขกและ
ควรพัฒนาทักษะระหว่างบุคคลให้เพิ่มมากขึ้น
6. นักศึกษายังมีทักษะส่งเสริมการขายน้อยอาจจะเป็น
เพราะมีข้อจำกัดเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการที่มี
รวมทั้งภาษาในการอธิบายใ้มนำให้แขกคล้อยตามและตัดสินใจ
ใช้บริการ

1. คณะจารย์ในเทศักนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ในระหว่างการฝึกปฏิบัติงานคณะฯ กำหนดให้มี
อาจารย์ผู้รับผิดชอบเดินทางไปติดตามผลโดยการพูดคุยกับ
หัวหน้างาน นักศึกษา สรุปผลได้ดังนี้

2.1 นักศึกษามีความมั่นใจในการใช้ภาษา ความ

รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และกล้าตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น

นักศึกษามีโอกาสได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติงาน

ต่างๆ จริง หากเปรียบเทียบกับฝึกปฏิบัติงานในประเทศไทย
หลายๆ สถานประกอบการไม่อนุญาตให้นักศึกษาลงมือปฏิบัติจริง
เช่น การพูดคุยกับแขก การ check in / out แขกที่เข้าพัก การรับ
ออเดอร์รายการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดการด้านการเงิน เป็น
ต้น

นักศึกษาบางส่วนมีข้อจำกัดในการใช้ภาษาเพื่อการ
สื่อสารในการปฏิบัติงานเพราะบางครั้งลูกค้าไม่สามารถสื่อสาร
ภาษาอังกฤษได้ โดยเฉพาะคนท้องถิ่นสูงอายุ ทำให้มีข้อจำกัดใน
การสื่อสารด้วยภาษาจีน คณะฯ อาจจะต้องจัดกิจกรรมเตรียม
ความพร้อมด้านภาษาจีนเบื้องต้น

นักศึกษามีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานได้ดี
ยิ้มแย้มแจ่มใส มีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ และค้นพบ
ความชอบหรือความถนัดของตนเองเพื่อนำกลับมาพัฒนาจนเข้า
สู่ตลาดแรงงานหลังสำเร็จการศึกษา

นักศึกษามีทักษะการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และ
เข้าใจกระบวนการทำงานต่างๆ ในแผนกและระหว่างแผนกที่
เกี่ยวข้องดีขึ้น สามารถนำมาปรับใช้กับการเรียนและการ
ปฏิบัติงานในอนาคตได้

2. นักศึกษา

นักศึกษามีความมั่นใจและพัฒนาทักษะการสื่อสาร
ภาษาอังกฤษกับเพื่อนร่วมงาน นักศึกษาฝึกงานจากประเทศอื่นๆ
หัวหน้างาน และลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งตระหนักถึง
ความสำคัญของการใช้ภาษาเพื่อการทำงานในอุตสาหกรรม
โรงแรมในอนาคต

3.2 นักศึกษาเรียนรู้การทำงานร่วมกันเป็นทีมบน

พื้นฐานมาตรฐานคุณภาพการบริการแบบสิงคโปร์ การทำงานที่
รวดเร็วแบบมืออาชีพ พัฒนาทักษะการทำงาน มีความรับผิดชอบ
มีความตรงต่อเวลา มีความมั่นใจ การใช้เทคโนโลยีและโปรแกรม
สำเร็จรูป การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าจากการทำงานที่เกิดจากข้อ
ร้องเรียนของแขก และมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ

3.3 นักศึกษาได้รับโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมกับทาง

โรงแรมนอกจากการทำงานตามหน้าที่ และได้รับการฝึกอบรม
ทักษะการทำงานอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลา 3 เดือน เหมือน

พนักงานประจำ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ทำงานด้วยความรวดเร็ว และสามารถปฏิบัติงานคนเดียวได้

3.4 นักศึกษาพัฒนาทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร

ระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) บนพื้นฐานของสังคมการทำงานแบบพหุวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างด้านอายุ การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา และประสบการณ์ เป็นต้น หลังสิ้นสุดการฝึกปฏิบัติงานนักศึกษาบางส่วนยังคงติดต่อเพื่อนร่วมงานผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์หรือเดินทางกลับไปโรงแรม ซึ่งเป็นแนวทางการสร้างเครือข่ายที่ดีต่อการทำงานในอนาคต

3.5 นักศึกษาเรียนรู้การปรับตัวในช่วงแรกของการ

ทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ จากที่พัก-โรงแรม-ที่พัก การดูแลความปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถานที่ทำงานและกฎหมายของประเทศสิงคโปร์ การทำงานภายใต้สภาวะความกดดัน เนื่องจากนักศึกษายังไม่คุ้นเคยกับระบบและสภาพแวดล้อมการทำงาน อีกทั้งมีข้อมูลสำคัญที่ต้องจดจำมาก เพราะนักศึกษาจะได้รับมอบหมายงานและความรับผิดชอบเหมือนพนักงานประจำเต็มเวลา

3.6 นักศึกษาคิดเห็นว่าการฝึกปฏิบัติงานในโรงแรม

ประเทศสิงคโปร์มีมาตรฐานการทำงานที่สูงกว่าประเทศไทยเพราะได้รับโอกาสในการแสดงความสามารถและสัมผัสการทำงานจริง ซึ่งช่วยเตรียมความพร้อมและตัดสินใจเลือกตำแหน่งงานในอนาคตหลังสำเร็จการศึกษาได้ง่ายขึ้น ขณะที่ประเทศไทยหลายสถานประกอบการไม่อนุญาตให้นักศึกษาติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยตรงเพราะกลัวจะเกิดข้อผิดพลาดและลูกค้าร้องเรียน ทำให้นักศึกษาเบื่อหน่ายและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบริการในโรงแรม ส่งผลต่ออัตราการตัดสินใจไม่เลือกทำงานโรงแรมหลังสำเร็จการศึกษาเพิ่มสูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป การฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านโรงแรมในต่างประเทศนักศึกษาต้องพบกับความท้าทายและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษา หัวหน้างานจากสถานประกอบการ ภาคนิเทศน์ และนักศึกษา จึงต้องให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้นโดยนำจุดอ่อนที่หัวหน้างานสะท้อนกลับหรือให้ความคิดเห็นมาปรับปรุงแผนการดำเนินงานในกิจกรรมเตรียมความพร้อม และกระจายทักษะด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านความมั่นใจในการใช้ภาษา งานบริการอย่างถูกต้องแบบมืออาชีพ ทักษะการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลิกภาพ ไปยังรายวิชาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น และนักศึกษาควรได้รับการเตรียมความพร้อมตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 แทนที่จะมุ่งเน้นเฉพาะกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกปฏิบัติงาน นอกจากนี้การเข้าใจและยอมรับการทำงานในสังคมพหุวัฒนธรรมควรเน้นย้ำและทำความเข้าใจกับนักศึกษาด้วยเช่นกัน

สำหรับคณาจารย์นิเทศน์หรืออาจารย์ที่รับผิดชอบรายวิชาต่างๆ ควรมีมุมมองของการผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 และรองรับการแข่งขันตามคลัสเตอร์อุตสาหกรรมหลักในโมเดลประเทศไทย 4.0 ซึ่งการท่องเที่ยวและสุขภาพเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักของประเทศ

ข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการโรงแรมในประเทศไทยต่อการจัดการฝึกปฏิบัติงาน

สถานประกอบการในประเทศไทยควรพิจารณาทบทวนแนวทางวางแผนการสนับสนุนการฝึกปฏิบัติงานโดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาโดยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การกำหนดภาระงาน: โรงแรมควรกำหนด

ขอบเขตภาระงานของตำแหน่งงานต่างๆ และตารางการฝึกให้มีความชัดเจนและแจ้งให้สถาบันการศึกษาและนักศึกษารับทราบก่อนตัดสินใจเลือกสถานฝึกปฏิบัติงาน หรือชี้แจงทำความเข้าใจขั้นตอนการคัดเลือกนักศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจบทบาทและขอบเขตความรับผิดชอบและภาระงาน สวัสดิการพื้นฐานต่างๆ ที่นักศึกษาจะได้รับ นอกจากนั้น หัวหน้าแผนกและพี่เลี้ยงที่คอยดูแลรับผิดชอบนักศึกษาควรทำความเข้าใจและวางแผนการฝึกการประเมินและติดตามผลร่วมกันกับนักศึกษาตามกรอบระยะเวลา 3-6 เดือน สิ่งเหล่านี้ควรมีการชี้แจงทำความเข้าใจในวันปฐมมนิเทศก่อนลงมือปฏิบัติงาน

2. หัวหน้างานและพี่เลี้ยง: โรงแรมควรมีการ

กำหนดหัวหน้างานหรือระบบพี่เลี้ยงที่มีทักษะและเทคนิคการสอนงานการประเมินผล เข้าใจหลักสูตรและรูปแบบการฝึกของนักศึกษาแต่ละสถาบัน เช่น ระบบการฝึกงาน ระบบทวิภาคี สหกิจศึกษา การฝึกงานระดับผู้บริหาร (management trainee) เป็นต้น นอกจากนี้หัวหน้างานและพี่เลี้ยงควรมีระบบการติดต่อกับสถาบันหรืออาจารย์ผู้รับผิดชอบการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเพื่อให้การติดตามผลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตั้งแต่วันแรกจนนักศึกษาสิ้นสุดการฝึก

3. การวัดและประเมินผล: หัวหน้างาน หรือพี่เลี้ยงควรเข้าใจเครื่องมือการวัดและประเมินผลของแต่ละสถาบัน เครื่องมือส่วนใหญ่จะวัดและประเมินนักศึกษาแบ่งแยกออกเป็น 3 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ และทักษะการทำงาน หลายสถาบันมีระบบการติดตามผลแบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ระหว่างการฝึกซึ่งเกิดขึ้นในขณะที่คณาจารย์นิเทศน์เดินทางมาติดตามผลยังสถานประกอบการ และหลังนักศึกษาสิ้นสุดการฝึก หากการประเมินผลไม่สามารถสะท้อนผลการทำงานจริง หรือผู้ประเมินไม่เคยเห็นการทำงานของนักศึกษา จะส่งผลต่อผลการเรียนของนักศึกษา เพราะ

สถาบันการศึกษาโดยส่วนใหญ่ให้ค่าน้ำหนักคะแนนไว้ที่สถานประกอบการสูงถึงร้อยละ 40-50

4. คำตอบแทนและสวัสดิการพื้นฐาน: ปัจจุบัน

การกำหนดคำตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ยังมีความเหลื่อมล้ำ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสถานประกอบการและยังไม่มีกฎหมายกำหนดอย่างชัดเจน เว้นแต่นายจ้างสามารถนำไปเป็นส่วนลดเชิงภาษีได้ สถานประกอบการบางแห่งไม่จ่ายคำตอบแทนรายเดือน แต่จัดสรรสวัสดิการพื้นฐาน เช่น อาหาร 2 มื้อ รถรับส่ง หอพัก การรักษาพยาบาล ค่าน้ำมัน ค่าเช่าที่พัก การฝึกอบรม การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของโรงแรม ประกันอุบัติเหตุระหว่างทำงาน การทำใบอนุญาตการทำงานกรณีนักศึกษาต่างชาติ เป็นต้น ในขณะที่โรงแรมเช่นต่างชาติในจังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่มีคำตอบแทนให้นักศึกษาเป็นรายเดือนประมาณ 3,000 – 6,000 บาทและสวัสดิการตามที่ระบุไว้ข้างต้น และกรณีนักศึกษามีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษ นักศึกษาอาจจะได้รับค่าภาษาเพิ่มเติมอีกเดือนละ 1,000-3,000 บาท ดังนั้นควรมีหน่วยงานเข้ามาดูแลและกำหนดคำตอบแทนและสวัสดิการพื้นฐานที่เหมาะสมเพื่อให้ให้นักศึกษามีความภาคภูมิใจในระหว่างฝึกปฏิบัติงาน ลดทัศนคติเชิงลบที่มักจะมีคิดว่าตนเองเป็นแรงงานฟรีทั้งที่ทำงานหนักพอๆ กับพนักงานเต็มเวลา ลดการเลือกสถานที่ฝึกงานเพราะมุ่งเน้นที่คำตอบแทนสูงมากกว่าความก้าวหน้าในงาน และเพิ่มอัตราการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรมหลังสำเร็จการศึกษา

5. มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของ

บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน:

สถานประกอบการโรงแรมที่ยังขาดมาตรฐานในการกำหนดภาระงานพื้นฐานสำหรับนักศึกษาเข้ารับการฝึกปฏิบัติงาน โดยเฉพาะโรงแรมท้องถิ่นของคนไทยและมีแนวทางบริหารแบบครอบครัว ควรพิจารณานำมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional – MRA on TP) ในแผนกครัว แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบริการส่วนหน้า และแผนกแม่บ้าน ซึ่งได้กำหนดภาระงานแยกเป็น 3 ส่วน คือสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) ของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้ให้นักศึกษามีคุณสมบัติเบื้องต้นตามมาตรฐานสากลและสร้างโอกาสให้

ข้อเสนอแนะสำหรับสถาบันการศึกษาที่สนใจส่ง

นักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานประเทศสิงคโปร์

1. ปัจจุบันประเทศสิงคโปร์โดยกระทรวงแรงงานได้กำหนดให้เพียง 2 มหาวิทยาลัยในประเทศไทย คือ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่สามารถส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานยังประเทศสิงคโปร์ได้อย่างถูกต้อง แต่ทั้งสองสถาบันการศึกษาไม่มีการเปิดสอนในหลักสูตรด้านการโรงแรม ทำให้สถาบันการศึกษาอื่นๆ ที่เปิดสอนในหลักสูตรด้านการบริการ ในประเทศไทยเสียโอกาสในการส่งนักศึกษา ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย หรือฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ ควรเร่งทบทวนและหามาตรการกระบวนกรและกลไกการเพิ่มโอกาสให้นักศึกษาที่เรียนคณะหรือสาขาด้านการโรงแรมได้มีโอกาสไปฝึกปฏิบัติงานในประเทศสิงคโปร์

2. สถาบันการศึกษาควรมีกิจกรรมเตรียมความพร้อมนักศึกษา เช่น การจัดทำประวัติส่วนบุคคล เทคนิคการสอบสัมภาษณ์เป็นภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการโรงแรมหรือภาษาจีนเพื่อการบริการโรงแรม ทักษะเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการแผนกต่างๆ ในงานโรงแรม วัฒนธรรม และกฎหมาย ของประเทศสิงคโปร์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้นักศึกษาตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกสิ้นสุดการฝึกปฏิบัติงาน

3. กรณีสถาบันการศึกษามีการประสานงานกับบริษัทตัวแทนด้านการจัดหาแรงงานในประเทศสิงคโปร์หรือภายในประเทศ สถาบันการศึกษาจะต้องมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและควรมีหน่วยงานระดับคณะหรือมหาวิทยาลัยเข้ามาดูแลให้ความช่วยเหลือนักศึกษา ไม่ควรให้นักศึกษาติดต่อกันโดยตรงเพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อ หรือระหว่างอยู่ในประเทศสิงคโปร์

4. การประกันสุขภาพและอุบัติเหตุ สถาบันการศึกษาควรแนะนำหรือสนับสนุนให้นักศึกษาซื้อประกันให้ครอบคลุมระยะเวลาที่นักศึกษาเข้ารับการฝึกปฏิบัติงาน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานหรือนอกเวลางาน

5. เอกสารอ้างอิง

- กรกนก อนรรพพระกุล. (2556). คุณลักษณะของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรม. วิทยาลัยพณิชยการดุสิต, คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กระทรวงแรงงานสิงคโปร์. (2015). รายชื่อสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรอง. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2559, สืบค้นจาก <http://www.mom.gov.sg/passes-and-permits/training-employment-pass/list-of-acceptable-institutions#/>.
- กองเศรษฐกิจเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). รายงานภาวะเศรษฐกิจท่องเที่ยว ฉบับที่ 6. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2560, สืบค้นจาก http://secretary.mots.go.th/policy/ewt_dl_link.php?nid=1750.
- ชลลดา มงคลวนิช. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจศึกษา. วารสารการบริการและการท่องเที่ยว, 7(1), มกราคม-มิถุนายน 2555, 67-82.
- นภาพร จันทรฉาย และคณะ. (2558). การประเมินคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรี หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. วารสารวิจัยมสท สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 11(1), มกราคม-เมษายน 2558, 181-196.
- ประวิตร วงษ์สุวรรณ. (2559). ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ พ.ศ. 2560-2564. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2559, สืบค้นจาก <http://www.dsd.go.th/DSD/Activity/ShowDetails/23092>.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). การผลิตบัณฑิตในศตวรรษที่ 21. สืบค้นเมื่อ 21 มิถุนายน 2558, สืบค้นจาก <http://fda.sut.ac.th/doc-training/budit21.pdf>.
- Chen, T. L., & Shen, C. C. (2012). Today's intern, tomorrow's practitioner?—The influence of internship programmes on students' career development in the Hospitality Industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 11(1), 29-40.

- Chen, Y. Y. (2015). Successful Training Classes for Overseas Internships-Singapore Overseas Internship Success Stories at Tajen University. *International Journal of Business and Commerce*, 4(5), 1-19.
- Cheng, S., & Wong, A. (2015). Professionalism: A contemporary interpretation in hospitality industry context. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 122-133.
- Chung, K. Y. (2000). Hotel management curriculum reform based on required competencies of hotel employees and career success in the hotel industry. *Tourism management*, 21(5), 473-487.
- Fong, L. H. N., Luk, C., & Law, R. (2014). How do hotel and tourism students select internship employers? A segmentation approach. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 15, 68-79.
- Koc, E., Yumusak, S., Ulukoy, M., Kilic, R., & Toptas, A. (2014). Are internship programs encouraging or discouraging?—A viewpoint of tourism and hospitality students in Turkey. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 15, 135-142.
- Kim, H. B., & Park, E. J. (2013). The role of social experience in undergraduates' career perceptions through internships. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 12(1), 70-78.
- Li, L., & Li, J. (2013). Hospitality education in China: A student career-oriented perspective. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 12(1), 109-117.
- Zopiatis, A. (2007). Hospitality internships in Cyprus: A genuine academic experience or a continuing frustration?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 65-77.
- Zopiatis, A., & Theocharous, A. L. (2013). Revisiting hospitality internship practices: A holistic investigation. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 13, 33-46.

Wang, Y. F., Chiang, M. H., & Lee, Y. J. (2014). The relationships amongst the intern anxiety, internship outcomes, and career commitment of hospitality college students. **Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education**, 15, 86-93.