

ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Satisfaction of the Establishments for the English Major Trainee Students, Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University

อดิศา เบญจรัตน์านนท์
Adisa Benjarattananon

ภาควิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
Western Languages Department, Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani Campus

ติดต่อผู้เขียน adisa.b@psu.ac.th

ส่งบทความ 20 ตุลาคม 2559 | แก้ไข 8 พฤษภาคม 2560 | ตอรับ 23 มิถุนายน 2560 | เผยแพร่ 2 สิงหาคม 2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในด้าน 1) ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน 2) บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และ 3) คุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาในสถานประกอบการที่ประเมินผลการฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง 2554 จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมผู้ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.19) ทุกประเด็น ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ (4.28) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน (4.26) และด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน (4.05) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้านพบว่า ด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ผู้ดูแลนักศึกษาพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ความสามารถในการพัฒนาตนเองในการทำงาน การมีแนวคิดที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ และความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการช่วยเหลือผู้อื่นและความมีอัธยาศัยดี ความประพฤติและมารยาท ความอ่อนน้อมถ่อมตน การปรับตัวให้เข้ากับสังคม และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต การเคารพสิทธิหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น ความขยันอดทน การประพฤติและปฏิบัติตามระเบียบหรือนโยบายของหน่วยงาน และความกระตือรือร้นและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ประเด็นที่ผู้ดูแลนักศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสามารถในการจัดการ แก้ปัญหา และตัดสินใจ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ความเป็นผู้นำ และด้านคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมช่วยในการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้หน่วยงาน พร้อมทั้งมีความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า นักศึกษาควรตรงต่อเวลาและมีความรับผิดชอบให้มากขึ้น หมั่นฝึกฝนและพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน ตลอดจนเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง และเรียนรู้การวางตัวให้เหมาะสมในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาฝึกงานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษมีผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจในความเห็นของผู้ดูแล อย่างไรก็ตามก็ เห็นได้ว่ายังคงมีคุณสมบัติย่อยบางประการที่ผู้ดูแลเห็นว่าต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามความต้องการของสถานประกอบการ ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่หลักสูตรจะต้องคำนึงถึงในการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาบัณฑิตที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการอย่างแท้จริงในรุ่นต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, สถานประกอบการ, นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

Abstract

This research was conducted to survey the satisfaction of the establishments for the trainee students of Bachelor of Arts Program in English (2011 Revised Curriculum), the Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani Campus in terms of 1) knowledge and working skills; 2) personality and interpersonal skills; and 3) working virtue, morality and attitudes. The samples included 40 supervisors in charge of training evaluation. Questionnaire was used as a research instrument. Frequency, percentage, mean and standard deviation were employed in data analysis.

The study indicated that the satisfaction of the supervisors was rated at a high level (4.19) in all aspects: personality and interpersonal skills (4.28), working virtue, morality and attitudes (4.26), and knowledge and working skills (4.05) respectively.

Regarding the highest satisfaction of each aspect, the result showed that in terms of knowledge and working skills, the supervisors were satisfied with the students' determination to work effectively, self-development in working performance, up-to-date perspective and ability in efficient knowledge application respectively. Personality and interpersonal skills included generosity and friendliness, appropriate behaviors and manners, humbleness, social adaptation, and ability in working in team in order. Working virtue, morality and attitudes aspect covered honesty, respect of rights and duty of their own and others, diligence and patience, adherence to the organization' rules or policies, and eagerness and self-improvement.

Concerning the lowest satisfaction, the study discovered that of all knowledge and working skills, problem solving and decision making ability obtained the least mean of satisfaction. Leadership was the lowest in personality and interpersonal skills aspect, while contribution to the organization development was ranked last in terms of working virtue, morality and attitudes. Additionally, the samples also suggested that the students needed to be more punctual and responsible, improve English communication skills and basic knowledge of computer which were vital to their working performance, boost self-confidence and learn to behave appropriately in different situations.

The research findings revealed that the supervisors were satisfied with the performances of trainee students of Bachelor of Arts Program in English. However, at some points, some qualifications needed improvement so that the students would fit the requirements of the establishments. It was, therefore, a crucial part to be aware of in the next development of Bachelor of Arts Program in English, which should strengthen the production of graduates whose characteristics and qualifications were relevant to needs of organizations.

Keywords: satisfaction, establishment, English major trainee students

■ บทนำ

การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทยและเป็นภารกิจหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา การรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมในระดับที่เรียกว่า “บัณฑิตพร้อมใช้ (Work-ready graduate)” เมื่อไปทำงานจริงในสถานประกอบการ ซึ่งคำว่า “พร้อมใช้” ในที่นี้ยังหมายถึงรวมถึงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้อยู่ในระดับที่ใช้งานได้ ดังที่ระบุในกฎบัตรอาเซียน (ASEAN Charter) ไว้ว่า “The working language of ASEAN shall be English.”

ที่เป็นการเน้นย้ำความสำคัญของภาษาอังกฤษในฐานะเครื่องมือสื่อสาร นอกจากนี้แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554) ยังมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาบัณฑิตที่มีทักษะทางวิชาการ ทักษะวิชาชีพ มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย มีจิตสำนึกของการเป็นผู้ประกอบการ มีความสามารถในการปรับตัว วิเคราะห์ สังเคราะห์ ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ (สุบิน ยุทธราช, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าประสงค์ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 11

(พ.ศ. 2555-2559) ที่เน้นการผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดงาน สามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเอง และเพื่อช่วยเหลือสังคม สามารถดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีศักยภาพสูงเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และมีสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2555)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมผู้เรียนให้เรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ การเรียนรู้อย่างแท้จริงในยุคที่องค์ความรู้ของโลกขยายขอบเขตเพิ่มพูนขึ้นแบบเท่าทวีคูณ รวมทั้งประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้คนสามารถเข้าถึงความรู้เหล่านั้นได้เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัสนั้น จึงมิได้หมายความว่าความรู้แบบสมมติในห้องเรียนที่มีครูหรืออาจารย์ทำหน้าที่เป็นผู้สอนเพียงอย่างเดียว หากแต่ยังหมายรวมถึงการที่ผู้เรียนได้เรียนรู้แบบลงมือทำในสถานการณ์และบริบทที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองในมิติที่ลึกและกว้างกว่าการเรียนในห้องสี่เหลี่ยม รวมทั้งมีทักษะในการปรับตัวเพื่อใช้ชีวิตในโลกแห่งการทำงานในอนาคตต่อไป (วิจารณ์พานิช, 2555)

สถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นหนึ่งองค์กรหลักในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมที่จะออกไปทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในฐานะทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ จึงต้องปรับกลยุทธ์ในการจัดการเรียนการสอนให้มีความหลากหลาย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และนโยบายการพัฒนาการศึกษาของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้สถาบันอุดมศึกษาผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตน สามารถเรียนรู้สร้างและประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติงานและสร้างงานเพื่อพัฒนาสังคมให้สามารถแข่งขันในระดับสากล มีจิตสำนึกและปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม (นิภา วงษ์พิพัฒน์พงษ์ และ กรรณิการ์ เผือกนำผล, 2553; สันหิสนี กันโอภาส, พิกุลแก้ว คลื่นสุวรรณ, และ รุ่งเพชร มาน้อย, 2555)

เพื่อตอบโจทยความต้องการดังกล่าว การฝึกงานนับเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่เพิ่มทักษะและประสบการณ์อันเป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพของนักศึกษา เป็นการเรียนรู้นอกชั้นเรียนที่นักศึกษาได้ประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานจริง เรียนรู้วิธีการปรับตัว การวางตัว การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการประพฤติตนตามกฎระเบียบและนโยบายของสถานประกอบ

การที่ต้นฝึกงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของสถานประกอบการ (บุญเลิศ จันทร์ไสย์ และพรณี เจริญธนวิธ, 2553)

นักศึกษาฝึกงานเปรียบเสมือนตัวแทนของสถานศึกษาที่ควรมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและองค์กรที่ตนเข้ารับการศึกษา มีความขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่และตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด มีผลงานที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับระยะเวลาในการฝึกงาน มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีความเข้าใจในงานและสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการทำงานของตนให้ดีขึ้น มีความคิดริเริ่ม พยายามสร้างสรรค์และคิดค้นวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีคุณยพินิจและสำนึกดี คิดและตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีมนุษยสัมพันธ์ สามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม รู้กาลเทศะ รู้จักระงับอารมณ์ มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน วางตนอย่างเหมาะสม ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานและบัณฑิตที่หน่วยงานต้องการ แม้จะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะ ประเภท และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ อันได้แก่ ความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาของตน ความรู้ลึกซึ้งหรือเจตคติที่ดี ความรับผิดชอบงาน วุฒิภาวะ ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ทักษะในการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (เพ็ญศรี ศรีสังธรรม และ เสาวรัตน์ ม่านสะอาด, 2552)

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ มีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ วิวิจารณ์ และวิจักษ์ เพื่อประยุกต์ใช้ความรู้ในการประกอบอาชีพอย่างสร้างสรรค์ และดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ได้กำหนดให้นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ของหลักสูตรทุกคนฝึกงานในสถานประกอบการต่างๆ ที่ใช้ภาษาอังกฤษ เช่น งานวิเทศสัมพันธ์ งานธุรกิจและเลขานุการ งานโฆษณา งานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ไม่น้อยกว่า 300 ชั่วโมง เพื่อให้ นักศึกษาได้นำความรู้ความสามารถที่ได้รับจากการศึกษาในชั้นเรียนไปประยุกต์ใช้อย่างสร้างสรรค์ในการทำงานในสถานประกอบการ อันจะส่งผลให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และเข้าใจลักษณะงานของสาขาวิชาที่ตนได้ศึกษามาในสภาพการทำงานจริง รวมทั้งได้รับประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงาน เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น พัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่าง

บุคคล และมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตัวเองอันจะนำไปสู่การพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่มีประสิทธิภาพในการทำงานในอนาคต (หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554, 2554)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงานเป็นแนวทางหนึ่งในการประเมินศักยภาพนักศึกษาและสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร ข้อค้นพบที่ได้จะเป็นกระจกสะท้อนให้เห็นทั้งจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาอันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาในการคงไว้ซึ่งคุณลักษณะที่เหมาะสมและปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกแห่งการทำงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนากิจการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสการได้งานของบัณฑิตในหลักสูตร

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น การวิจัยครั้งนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นนักศึกษารุ่นแรกของหลักสูตรในด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และคุณธรรม จริยธรรมและเจตคติต่อการทำงาน เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สะท้อนจากผู้ดูแลการฝึกงานของนักศึกษาโดยตรงมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการประเมินและพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาในหลักสูตร รวมทั้งเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามความต้องการของตลาดแรงงานในรุ่นต่อไป

■ วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

■ ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 โดยมุ่งประเมินคุณภาพของนักศึกษาฝึกงานในด้าน 1) ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน 2) บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และ 3) คุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน ซึ่งสังเคราะห์มาจากการศึกษาเอกสาร

เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานและบัณฑิตที่หน่วยงานต้องการ

2. ขอบเขตประชากร

ผู้ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 จำนวน 40 คน

■ ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นเสมือนกระจกสะท้อนคุณภาพและความพร้อมในการทำงานของนักศึกษาที่เป็นผลผลิตของหลักสูตร คณาจารย์และผู้รับผิดชอบหลักสูตรที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพหลักสูตร รวมทั้งเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน และปรับปรุงหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามความต้องการของตลาดแรงงาน

2. นักศึกษาฝึกงานสามารถนำผลการประเมินในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

■ วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ดูแลนักศึกษาฝึกงาน จำนวน 40 คน จากสถานประกอบการภาคเอกชนจำนวน 29 คน ภาครัฐจำนวน 10 คน และภาครัฐวิสาหกิจจำนวน 1 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของสถานประกอบการที่ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานชั้นปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง 2554 จำนวน 40 คน ที่เข้าฝึกงานในเดือนพฤษภาคม ถึงกรกฎาคม ปี 2558 แบบ 1:1 ตลอดระยะเวลาในการฝึกงานจำนวนทั้งสิ้น 300 ชั่วโมง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานประกอบการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของนักศึกษาฝึกงานในด้าน 1) ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน 2) บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ และ 3) คุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ

คุณภาพของนักศึกษาฝึกงาน

3. การสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามและกำหนดขอบเขตข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3.3 สร้างแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามให้ครอบคลุม กระชับ ชัดเจน และสมบูรณ์ยิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

3.6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยให้นักศึกษานำแบบสอบถามที่บรรจุไว้ในซองปิดผนึกไปมอบให้กับสถานประกอบการหรือหัวหน้างานผู้ดูแลนักศึกษาในวันแรกของการรายงานตัวเข้าฝึกงานประมาณกลางเดือนพฤษภาคม 2558 เพื่อประเมินผลการฝึกงานของนักศึกษาตลอดระยะเวลาประมาณ 2 เดือน หรือ 300 ชั่วโมง และบรรจุซองปิดผนึกคืนให้นักศึกษาในวันสุดท้ายของการฝึกงานในเดือนกรกฎาคม 2558 และผู้วิจัยได้รับเอกสารคืนจากนักศึกษาฝึกงานในวันนำเสนอผลการฝึกงานในเดือนสิงหาคม 2558

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) จากนั้นแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเป็นระดับความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานประกอบการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 40 คน เป็นเพศชาย 7 คน และเพศหญิง 33 คน มีอายุระหว่าง 25-45 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 3 เดือนถึง 15 ปี และเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของนักศึกษาฝึกงานเป็นเวลาประมาณ 2 เดือน

ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

สถานประกอบการที่นักศึกษาไปฝึกงาน เป็นหน่วยงานภาคเอกชน 29 แห่ง (11.6%) รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ 10 แห่ง (4%) และรัฐวิสาหกิจ 1 แห่ง (0.4%) วิธีคัดเลือกนักศึกษาฝึกงานที่หน่วยงานใช้มากที่สุดคือ พิจารณาประวัติคุณสมบัติ และ/หรือ ประสบการณ์ (13.2%) รองลงมาคือ การสัมภาษณ์ (4.8%) สอบข้อเขียน (1.6%) และการสอบปฏิบัติ (0.8%) โดยบางหน่วยงานพิจารณาเพิ่มเติมจากความสนใจและทัศนคติ ประวัติการศึกษาและรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียน รวมทั้งเจตจำนงหรือความตั้งใจในการฝึกงานกับองค์กร โดยมีจุดเน้นสำคัญในการพิจารณารับนักศึกษาทำงาน ได้แก่ สาขาวิชาเอกและบุคลิกภาพ (11.2%) ระดับการศึกษา (10.8%) ถัดมาคือ ความรู้ความสามารถพิเศษ (9.2%) ผลการเรียน (4.4%) และสถาบันการศึกษา (1.6%) โดยบางหน่วยงานพิจารณาประสบการณ์ในการฝึกงาน ช่วงเวลาในการขอรับฝึกงาน ทัศนคติ และแรงจูงใจควบคู่ไปด้วย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของนักศึกษาฝึกงาน

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของนักศึกษาฝึกงานสาขาภาษาอังกฤษด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย
คุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน			
1. ความรู้ทางวิชาการในสาขาวิชาที่ศึกษา	4.10	0.47	มาก
2. ความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.15	0.41	มาก
3. ความสามารถในการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสาร	3.93	0.66	มาก
4. การทำงานอย่างมีระบบ	4.10	0.58	มาก
5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.88	0.63	มาก
6. ความคิดเชิงวิเคราะห์สังเคราะห์	3.83	0.66	มาก
7. แนวความคิดทันสมัยทันเหตุการณ์	4.15	0.61	มาก
8. ความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.40	0.58	มาก
9. ความสามารถในการจัดการ แก้ปัญหา และตัดสินใจ	3.70	0.72	มาก
10. ความสามารถในการพัฒนาตนเองในการทำงาน	4.30	0.55	มาก
รวม	4.05	0.59	มาก

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านในระดับมากทุกประเด็น โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (4.40) รองลงมาคือ ความสามารถในการพัฒนาตนเองในการทำงาน

(4.30) การมีแนวความคิดที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ และความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (4.15) ทำงานอย่างมีระบบและมีความรู้ทางวิชาการในสาขาวิชาที่ศึกษา (4.10) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการจัดการ แก้ปัญหา และตัดสินใจ (3.70)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของนักศึกษาฝึกงานสาขาภาษาอังกฤษด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย
คุณภาพด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์			
1. การวางตัวให้เหมาะสมกับกาลเทศะ	4.35	0.57	มาก
2. ความประพฤติและมารยาท	4.40	0.58	มาก
3. ความเป็นผู้นำ	3.65	0.64	มาก
4. ความมีอัธยาศัยดี	4.53	0.58	มากที่สุด
5. ความอ่อนน้อมถ่อมตน	4.40	0.60	มาก
6. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์	4.03	0.56	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพของนักศึกษาฝึกงานสาขาภาษาอังกฤษด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย
7. ความมั่นใจในตนเอง	3.98	0.76	มาก
8. การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.30	0.55	มาก
9. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมและทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.40	0.61	มาก
10. ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และความมีน้ำใจในการช่วยเหลือผู้อื่น	4.80	0.59	มากที่สุด
รวม	4.28	0.61	มาก

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของนักศึกษาฝึกงาน โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการช่วยเหลือผู้อื่น (4.80) และความมีอัธยาศัยดี

(4.53) ระดับมากในด้านความประพฤติและมารยาท ความอ่อนน้อมถ่อมตน และการปรับตัวให้เข้ากับสังคมและความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (4.40) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 4.00 คือ ความมั่นใจในตนเอง (3.98) และบุคลิกลักษณะของการเป็นผู้นำ (3.65)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของนักศึกษาฝึกงานสาขาภาษาอังกฤษด้านคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย
คุณภาพด้านคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน			
1. ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.23	0.52	มาก
2. ความขยันอดทน	4.33	0.56	มาก
3. ความตรงต่อเวลา	4.13	0.63	มาก
4. ความมีวุฒิภาวะตามวัย	4.13	0.45	มาก
5. เจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ	4.20	0.64	มาก
6. การประพฤติและปฏิบัติตามระเบียบ/นโยบายของหน่วยงาน	4.30	0.64	มาก
7. ความกระตือรือร้นและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ	4.30	0.71	มาก
8. การมีส่วนช่วยในการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้หน่วยงาน	4.10	0.62	มาก
9. การเคารพสิทธิหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น	4.35	0.52	มาก
10. ความซื่อสัตย์สุจริต	4.55	0.53	มากที่สุด
รวม	4.26	0.58	มาก

จากตารางที่ 3 ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงานของนักศึกษาฝึกงานโดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านความซื่อสัตย์สุจริต (4.55) รองลงมาคือ การเคารพสิทธิหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น (4.35)

ความขยันอดทน (4.33) การประพฤติและปฏิบัติตามระเบียบ/นโยบายของหน่วยงาน ความกระตือรือร้นและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ (4.30) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 3 อันดับสุดท้ายคือ การมีส่วนช่วยในการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้หน่วยงาน (4.10) ความตรงต่อเวลาและการมีวุฒิภาวะตามวัย (4.13)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพ ของนักศึกษาฝึกงาน

3.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน

นักศึกษามีคุณภาพและความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม สามารถช่วยเหลือพนักงานคนอื่นในการสื่อสารกับลูกค้า ได้รับคำชมทั้งจากลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานพร้อมที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อย่างไรก็ตามควรเพิ่มความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น MS-PowerPoint และ MS-Excel พัฒนาและฝึกฝนการใช้ภาษาอังกฤษเฉพาะทางที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน รวมทั้งพัฒนาตนเองให้มีความมั่นใจ กล้าแสดงออก และกล้าสนทนาให้มากยิ่งขึ้น

3.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์

นักศึกษามีความกล้าและมั่นใจ มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยที่เหมาะสมกับการบริการ สามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและองค์กรต่างๆ ได้เป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตรและมีน้ำใจ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน ตั้งใจทำงาน สุภาพเรียบร้อยทั้งการพูดจาและการแต่งกาย มารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน วางตัวเหมาะสม ประพฤติและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

3.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน

นักศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติที่ดีตลอดระยะเวลาฝึกงาน มีความตั้งใจ ใฝ่ใจ และเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการเรียนรู้อยู่เสมอ มีความมั่นใจในตนเอง รับผิดชอบตนเองและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี มีความประพฤติเรียบร้อยและปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร ซื่อสัตย์สุจริต ขยันอดทน และตรงต่อเวลา ให้ความเคารพและเป็นมิตรกับผู้อื่นเสมอ เป็นคนที่มีความคิดเห็นในการแก้ปัญหาที่ดี สามารถพัฒนาตัวเองให้เป็นบุคลากรที่ดีและมีศักยภาพคนหนึ่งขององค์กรต่างๆ ได้อย่างดีในอนาคต

■ สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อ

การฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีพบว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่สถานประกอบการมีความพึงพอใจอันดับแรกคือ ด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือ คุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน และด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในอันดับที่ 3 โดยผลการศึกษานำมาอภิปรายรายละเอียดดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

ผู้ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความสามารถในการพัฒนาตนเองในการทำงาน การมีแนวความคิดที่ทันสมัยทันเหตุการณ์ และสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นในแบบสอบถามปลายเปิดที่แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารกับลูกค้าหรือแขกได้เป็นอย่างดีและถูกต้องเหมาะสมจนได้รับคำชมทั้งจากลูกค้า เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน คุณสมบัติเหล่านี้เป็นหนึ่งในคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังจากบุคลากรในองค์กรของตนตามแนวคิดของบลูม (อ้างถึงใน สันต์สินี กันโสภาส, พิภูลแก้ว คลื่นสุวรรณ, และ รุ่งเพชร มาน้อย, 2555) นั่นคือ การนำความรู้ความสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดทักษะความชำนาญดังที่ วูฒิ ด้านกิตติสกุล (2545) ให้ความสำคัญกับการมีโอกาสสร้างความเข้าใจและความคุ้นเคยกับโลกของการทำงานและการเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะในการทำอาชีพนั้นๆ รวมทั้งทักษะด้านการพัฒนาตัวเองเป็นความท้าทายก่อนสำเร็จการศึกษาเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานที่แท้จริง

อย่างไรก็ดีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานดังกล่าวยังคงไม่เพียงพอสำหรับการฝึกงานในสถานประกอบการบางแห่งที่ให้ความเห็นว่านักศึกษายังต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนากับเจ้าของภาษาในสถานการณ์ต่างๆ ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะทักษะการสนทนาเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงาน หากนักศึกษามีความคุ้นชินและคล่องแคล่วในการสนทนาจะทำให้ นักศึกษา

มีความมั่นใจ และกล้าแสดงออก พร้อมกันนี้นักศึกษาควรพัฒนาทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นในการทำงาน เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น MS-PowerPoint และ MS-Excel ควบคู่ไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Deita และ อาคม เผือกจันทิก (2556) ที่พบว่า ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงานทั่วไปเป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่สถานประกอบการมีความต้องการอันดับหนึ่ง โดยโปรแกรมที่จำเป็นมากที่สุดคือ Excel และ Word ความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาและความรู้อื่นๆ นอกเหนือจากสาขาที่ตนเรียนนั้นจะส่งผลให้มีความกล้าในการจัดการ แก้ปัญหา และตัดสินใจ รวมทั้งมีความคิดเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์ และริเริ่มสร้างสรรค์ ได้มากยิ่งขึ้น (ยุคลธร เขตพงษ์, 2548) อันจะนำไปสู่ความเป็นมืออาชีพและประสิทธิภาพในการทำงานของนักศึกษาในอนาคต

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของนักศึกษาฝึกงานโดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการช่วยเหลือผู้อื่นและความมีอัธยาศัยดี มีความพึงพอใจระดับมากในด้านความประพฤติและมารยาท ความอ่อนน้อมถ่อมตน และการปรับตัวให้เข้ากับสังคม และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณลักษณะเด่นของผู้ที่ทำงานด้านอุตสาหกรรมบริการที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี แสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมได้อย่างดีเยี่ยม (Jerris, 1999) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Deita และ อาคม เผือกจันทิก (2556) สุภาวดี ล้อมหามงคล (2545) และนันทา เต็มสมบัติถาวร, พัทธราภรณ์ หงษ์สิบลอง, และ ศิริลักษณ์ นรินทร์รัตน์ (2556) ที่ระบุว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สถานประกอบการให้ความสำคัญและต้องการมากที่สุด คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เพราะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะนำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่ดี เข้าใจซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และยังเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานที่สถานประกอบการด้านบริการต้องการจากพนักงานเพราะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้รับบริการอีกด้วย ดังความคิดเห็นเพิ่มเติมในแบบสอบถามปลายเปิดที่สถานประกอบการระบุว่านักศึกษา “มีความสุภาพเรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตนตลอดระยะเวลาฝึกงาน ทำให้ทุกๆ คนในองค์กรให้ความเอ็นดูและยินดีที่จะรับรุ่นต่อไป”

อย่างไรก็ตามในมุมมองของสถานประกอบการบาง

แห่งนั้น นักศึกษายังต้องปรับปรุงเรื่องการวางตัว การควบคุมอารมณ์ รวมทั้งเสริมสร้างความมั่นใจในตนเองและบุคลิกของการเป็นผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับคะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามในงานวิจัยชิ้นนี้ที่คะแนนเฉลี่ยด้านความมั่นใจในตนเองและบุคลิกของการเป็นผู้นำอยู่ในสองอันดับสุดท้าย และผลการศึกษาของ นิภา วงษ์พิพัฒน์พงษ์ และ กรรณิการ์ เผือกนำผล (2553) และ สันต์สินี กันโสภาส, พิภูลแก้ว คลื่นสุวรรณ, และ รุ่งเพชร มาน้อย (2555) ที่ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่านักศึกษาฝึกงานขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจ ขาดภาวะการเป็นผู้นำและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการฝึกงานของนักศึกษา (ยุคลธร เขตพงษ์, 2548) สาเหตุการขาดคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้นอาจเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เพียงพอของนักศึกษา รวมทั้งวิสัยทัศน์ที่น้อยกว่าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ทำให้นักศึกษาขาดความมั่นใจในตนเองและความกล้าในการแสดงความคิดเห็นเพราะกลัวว่าสิ่งที่ตนพูดออกไปนั้นจะไม่ถูกต้องและอาจโดนตำหนิต่อหน้าคนอื่นได้ หรือบางครั้งนักศึกษาอาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่เหมาะสมด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ขาดวิจรรย์ญาณในการไตร่ตรองด้วยความเป็นเด็ก ซึ่งอาจทำให้สถานประกอบการมองว่านักศึกษายังมีการวางตัวในบางสถานการณ์ยังไม่เป็นที่ประทับใจเท่าที่ควร ดังนั้นจึงเป็นอีกหนึ่งหน้าที่ของหลักสูตรในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เข้มเพาะและเสริมสร้างความมั่นใจในตนเองและการวางตัวให้ถูกต้องตามกาลเทศะให้แก่นักศึกษา

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน

ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงานของนักศึกษาฝึกงานโดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุเทวี คงคุณ (2556) นิภา วงษ์พิพัฒน์พงษ์, และ กรรณิการ์ เผือกนำผล (2553) สุระณา ศิลปรัตน์ (2551) และ นันทา เต็มสมบัติถาวร, พัทธราภรณ์ หงษ์สิบลอง, และ ศิริลักษณ์ นรินทร์รัตน์ (2556) ที่พบว่าความต้องการด้านคุณธรรมจริยธรรมที่สถานประกอบการต้องการมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรม ดังที่ Deita และ อาคม เผือกจันทิก (2556) ระบุว่าป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการรับนักศึกษาฝึกงาน และเป็นคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการมากที่สุด รวมทั้งเป็นคุณสมบัติด้านลักษณะนิสัยที่ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญที่สุดอีกด้วย (สุภาวดี ล้อมหามงคล, 2545)

ผลการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษมีคุณลักษณะหลักที่สถานประกอบการต้องการ แม้กระนั้นก็ยังมียข้อเสนอแนะจากสถานประกอบการบางแห่งที่เห็นว่านักศึกษายังมีข้อบกพร่องด้านการมีส่วนร่วมในการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้หน่วยงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาเข้าไปในหน่วยงานในฐานะนักศึกษาฝึกงานและมีระยะเวลาในการเรียนรู้งานและทำงานในหน่วยงานตามที่ได้รับมอบหมายเพียงแค่ช่วงเวลาประมาณ 2 เดือน การมีส่วนร่วมในการสร้างความเจริญก้าวหน้าให้หน่วยงานจึงอาจยังไม่ชัดเจนพอในระยะเวลาอันจำกัด นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเรื่องความตรงต่อเวลาและการมีวุฒิภาวะตามวัย ซึ่งสองประเด็นหลังนี้นับเป็นเสียงสะท้อนสำคัญจากผู้ประกอบการที่ทั้งหลักสูตรและตัวนักศึกษาเองพึงตระหนักและนำไปใช้ในการวางแผนผลิตบัณฑิตและพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะตามที่สถานประกอบการต้องการ

กล่าวโดยสรุป จากการสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษครั้งนี้พบว่าสถานประกอบการมีความพึงพอใจในด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และเจตคติต่อการทำงาน และด้านความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานตามลำดับ โดยนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีจุดเด่นในด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจในการช่วยเหลือผู้อื่น ความซื่อสัตย์สุจริต และความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีจุดที่ควรพัฒนาคือทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษ และทักษะคอมพิวเตอร์พื้นฐาน รวมทั้งเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง ปรับปรุงเรื่องตรงต่อเวลา และการมีวุฒิภาวะตามวัย

■ ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะต่อหลักสูตร

1. ผลการศึกษาที่ได้สามารถเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการโดยเพิ่มหรือเน้นการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการเพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ในชั้นเรียนมาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้เรียนได้

พัฒนาทักษะวิชาการและเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจทักษะสังคมอันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงานต่อไปในอนาคต

2. จัดทำฐานข้อมูลสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน ที่รับนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษเข้าฝึกงาน เพื่อเป็นข้อมูลสถานที่ฝึกงานให้กับนักศึกษาในรุ่นต่อไป

3. สร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์กับสถานประกอบการ โดยอาจเชิญสถานประกอบการที่เคยมอบนักศึกษาในหลักสูตรเข้าฝึกงาน หรือสถานประกอบการใหม่ที่มีลักษณะการทำงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการฝึกงานของหลักสูตรมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการฝึกงานกับนักศึกษาและอาจารย์ในหลักสูตร เพื่อให้นักศึกษานำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการฝึกงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการฝึกงานในมุมมองของนักศึกษาและสถานประกอบการ

2. ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานที่สถานประกอบการต้องการ

3. ประเมินและวิเคราะห์หลักสูตรเพื่อปรับปรุงเนื้อหาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

4. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกงานระหว่างสถานประกอบการ

■ เอกสารอ้างอิง

เพ็ญศรี ศรีสังธรรม, และเสาวรัตน์ มานะสะอาด. (2552). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาเกษตรศาสตร์: มุมมองของอาจารย์ประจำแหล่งฝึก. สืบค้นจาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2010/7110>

นันทา เต็มสมบัติถาวร, พัชราภรณ์ หงส์สืบสอง, และศิริลักษณ์ นรินทร์รัตน์. (2556). คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่สถานประกอบการต้องการ. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร ฉบับพิเศษ*. ใน การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 5 (น.149-156). สืบค้นจาก <http://journal.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2014/08/Special-LiberalArt-Humanity-Tourist-18.pdf>

นิภา วงษ์พิพัฒน์พงษ์, และ กรรณิการ์ เผือกนำผล. (2553). ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. สืบค้นจาก <http://www.social.rbru.ac.th/pageNew/research/budget%20year%2054/10.pdf>

- บุญเลิศ จันทร์ไสย, และ พรธณี เจริญธนวิธ. (2553). การประเมินประสิทธิภาพการฝึกงานของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. *วารสารวิทยบริการ*, 21(1), 110-137.
- ยุคลธร เขตพงษ์. (2548). ปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษาเข้าฝึกงาน ตามแนวคิดของสถานประกอบการ: กรณีศึกษานักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยี-ราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร. สืบค้นจาก <http://www.stech.ac.th/blogs/0911/wp-content/uploads/2011/04/Student-Train.pdf>
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- วุฒิ ด่านกิตติกุล. (2545). บัณฑิตที่สถานประกอบการต้องการ. *อนุสารอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย*, 28(289), 11-12.
- สัมพันธ์สินี กันโสภาส, พิกุลแก้ว คลื่นสุวรรณ, และ รุ่งเพชร มาน้อย. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการฝึกงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีการศึกษา 2555. สืบค้นจาก <http://www.gj.mahidol.ac.th/th/Proceeding/57/su/satisfaction%20of%20the%20establishment.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2555). *แผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)*. กรุงเทพฯ: สกอ.
- สุเทวี คงคุณ. (2556). ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. สืบค้นจาก <http://clg.sskru.ac.th/clgpage/wp-content/uploads/2014/07/research1.docx>
- สุบิน ยุระรัช. (2556). การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตไทยสู่อาเซียน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 15(4), 142-153.
- สุภาวดี ล้อมหามงคล. (2545). *คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยว (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุวะณา ศิลปรัตน์. (2551). *การศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการในสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์, กรุงเทพฯ.
- หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554. (2554). ปัตตานี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- Deita, H. C. H., และ อาคม เผือกจันทิก. (2556). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจตามความต้องการของสถานประกอบการ. *วารสารวิชาการ ศรีปทุมชลบุรี*, 9(3), 27-33.
- Jerris, L. A. (1999). *Human resources management for hospitality*. New Jersey: Prentice Hall.