

การศึกษาปัญหาในการฝึกปฏิบัติงานและปัจจัยซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

THE STUDY OF PRACTICUM PROBLEMS AND FACTORS INFLUENCING THE PERFORMANCE OF BUSINESS CHINESE STUDENTS AT PANYAPIWAT INSTITUTE OF MANAGEMENT

เกวรินทร์ ฉันทนะสุขศิลป์¹, พิมลมาศ เนตรมัย² และกิจปฏิกิภาณ วัฒนประจักษ์³
Kelvarin Chantanasuksilpa¹, Pimolmas Netramai² and Kitpatiparn Wattanaprajak³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาในการฝึกปฏิบัติงานและปัจจัยซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ซึ่งผ่านการฝึกปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการบริษัท ทูพีซ จำกัด มาแล้วไม่ต่ำกว่า 300 ชั่วโมง จำนวน 45 คน คณะผู้วิจัยได้แบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรก ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งแบบสอบถามแบบเลือกตอบดังกล่าวประกอบด้วยข้อคำถามสามตอนหลัก คือ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม และทัศนคติปัจจุบันที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการฝึกปฏิบัติงานที่ผ่านมา และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเพื่อประเมินระดับความสำคัญของปัญหา ในส่วนที่สอง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการอภิปรายกลุ่มย่อย (Group Discussion) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยคำถามปลายเปิด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความสอดคล้อง ผลการวิจัยเชิงปริมาณบ่งชี้ว่าปัจจัยหลักที่มีผลต่อการฝึกปฏิบัติงานเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 2.85) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพระบุว่านักศึกษามีทัศนคติต่อการฝึกปฏิบัติงานอยู่ในเชิงบวก ปัญหาที่พบจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับความเหนื่อยในการทำงาน และความแตกต่างในการบริหารจัดการพนักงานของหัวหน้างาน ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะว่า ควรปรับปรุงกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างความมั่นใจว่านักศึกษารับทราบวัตถุประสงค์ของการฝึกปฏิบัติงาน และมีการเจรจาเพิ่มเติมกับสถานประกอบการเพื่อจัดหางานที่ใกล้เคียงกับความสามารถของนักศึกษามากที่สุด

คำสำคัญ: การฝึกปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการฝึกปฏิบัติงาน

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ Lecturer of Business Chinese Department, Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management, E-mail: kelvarincha@pim.ac.th

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ Lecturer of General Education Department, Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management, E-mail: pimolmasnet@pim.ac.th

³ อาจารย์/ผู้จัดการฝ่ายงานฝึกปฏิบัติ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ Lecturer in Modern Trade Management and Head of Section in Co-operative Education, Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management, E-mail: kitpatiparnwat@pim.ac.th

Abstract

This research aims to study the problems and factors that affect the effectiveness of Business Chinese students' performance during their practicum. The research population is 45 freshmen from Panyapiwat Institute of Management, Faculty of Liberal Arts, in Major of Business Chinese who trained at True Touch Co, Ltd. for approximately 300 hours. The research team divided the research into two parts. The first part was succeed through quantitative methods using a questionnaire consisted of 3 sections; the first section requires the respondents to provide general information about themselves, the second section asks about the factor that influences their practicum in the past, and the last section demands them to reveal their personal opinion toward the practicum. The received data was analyzed by finding the percentage of means value (\bar{x}). The second part was achieved by qualitative means and methods; the research team uses group discussion and in-depth interview to collect the necessary data, which would later be analyzed using content analysis. The research finding indicates that the factor mostly affected the students' performance on practicum was the students' personal factor ($\bar{x} = 2.85$) while the factor least affect them is the factors related to the workplace ($\bar{x} = 2.48$). From the general perspectives, the students were quite positive about the practicum. They sincerely accepted that most problems they encountered during the training were originated from themselves; such as their growing bored of the regular tasks or their unmet expectation toward the trainers. The research team therefore suggests that the faculty should develop the communication process between the three groups; the students, the company that offers for the practicum, and the responsible body from the faculty, to confirm their well understanding toward the practicum's goals and demand.

Keywords: Practicum, Effective Performance

บทนำ

การที่บัณฑิตไม่ได้งานตรงตามสายงานที่ตนสำเร็จ การศึกษามา หรือไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เกิดจากสาเหตุหลัก 2 ประการ ได้แก่ การขาดทักษะความสามารถที่จำเป็นต่องาน และการแข่งขันของตลาดแรงงานที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นตามสภาพสังคม งานวิจัยของसानิตและนารีรัตน์ (2551) เกี่ยวกับภาวะการมีงานทำและการประกอบอาชีพของบัณฑิต อธิบายว่า สาเหตุทั้งสองประการสัมพันธ์โดยตรงกับสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากอัตราการมีงานทำของบัณฑิต สะท้อนศักยภาพของสถาบันอุดมศึกษาในการผลิตบุคคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

และตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างตรงจุด

การศึกษาที่เน้นการบรรยายเพียงอย่างเดียว นั้น ย่อมไม่สามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบัณฑิต เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ จำต้องมีการลงมือปฏิบัติงานจริง เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษาได้มองเห็นและเข้าใจในสิ่งที่เรียนได้อย่างถ่องแท้ (Michael Prince & Richard Felder 2006: 125-126) สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์จึงสนับสนุนรูปแบบการศึกษาที่เน้นการเรียนรู้ในภาคทฤษฎีควบคู่กับการฝึกปฏิบัติงาน ในสถานประกอบการ หรือ "Work-based Learning" ซึ่งเน้นให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานจริงตามสาขาวิชา

ที่เรียน ภายใต้การควบคุมดูแลของ 3 ภาคส่วน คือ สาขาวิชา สถาบัน และสถานประกอบการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทักษะการทำงานของนักศึกษาแต่ละชั้นปีไว้อย่างชัดเจน

สาขาวิชาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ กำหนดวัตถุประสงค์การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มุ่งที่การพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร การมีใจรักบริการ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยกำหนดให้ฝึกปฏิบัติงาน ณ บริษัท ทรูฟัท จำกัด ในตำแหน่งพนักงานตอบรับสายโทรศัพท์ ในส่วนงานคอลเซนเตอร์ (Call Center) มีหน้าที่หลัก ได้แก่ การรับรายการสั่งซื้อ และแจ้งโปรโมชั่นแก่ลูกค้า ซึ่งมีลักษณะหน้าที่รับผิดชอบคล้ายคลึงกันกับนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานของสาขาวิชารุ่นที่ผ่านมา

จากการสัมภาษณ์นักศึกษา สถานประกอบการ และจากรายงานสรุปผลการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ ชั้นปีที่ 1 ในอดีตอุปสรรคของการฝึกปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นและยังคงเกิดต่อเนื่องมาจนถึงครั้งนี้ ได้แก่ วินัยของนักศึกษา วุฒิภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา รวมถึงการสื่อสารระหว่างอาจารย์ นักศึกษา และสถานประกอบการ อุปสรรคดังกล่าวนำมาสู่การวิจัยเพื่อศึกษาหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในการฝึกปฏิบัติงาน เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นทั้งกับสถานประกอบการ สถาบัน และนักศึกษาในระหว่างการฝึกปฏิบัติงานให้เหลือน้อยที่สุด ยิ่งไปกว่านั้น การจำแนกสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบยังสามารถต่อยอดนำไปสู่การวิจัยศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ นักศึกษา ก่อนการลงฝึกปฏิบัติงานต่อไปในอนาคตได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อรวบรวมและนำเสนอปัญหาซึ่งนักศึกษพบระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการฝึกปฏิบัติงานที่ตรงจุดและปฏิบัติได้จริง

ทบทวนวรรณกรรม

Weldon & Richardson (1995) เชื่อว่า การเรียนรู้นอกห้องเรียนรวมถึงการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง ไม่เพียงแต่สามารถเพิ่มแรงจูงใจและสร้างประสบการณ์จริงในการเรียนรู้ด้านวิชาชีพแต่เพียงเท่านั้น ยังมีส่วนอย่างยิ่งในการพัฒนาทักษะของผู้เรียนในด้านต่างๆ รวมถึงบ่มเพาะความรู้สึกและความเข้าใจต่อวัฒนธรรมองค์กรด้วยสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นจริงในการทำงาน นอกเหนือไปจากการสร้างความเข้าใจและสร้างแรงจูงใจให้บุคคลเกี่ยวกับงานที่ตนจะกระทำต่อไป ในอนาคต McIntosh (2009) และ Baumeister & Bushman (2007) กล่าวเพิ่มเติมว่า การมีแรงจูงใจในการทำงาน จะส่งผลให้บุคคลทำงานนั้นด้วยความสุข ด้วยความสามารถ และด้วยศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ โดยเฉพาะหากงานที่ทำนั้นเป็นงานที่บุคคลสนใจ ทำด้วยความสามารถของตนเอง และสามารถสร้างผลประโยชน์ให้แก่ตนเองได้ จะยิ่งเพิ่มคุณค่าให้กับงานที่บุคคลทำเป็นบทบาทวิเศษ

ดังนั้นแนวคิดเรื่องการเรียนรู้ควบคู่การทำงานหรือ Work-based Learning (WBL) ซึ่งเป็นความร่วมมือกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะสร้างโอกาสการเรียนรู้ในสถานประกอบการจริงแก่ผู้เรียน จึงนำมาสู่การปฏิบัติจริงในที่สุด ประเด็นสำคัญ คือ การฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการนั้นจะต้องสามารถวัดประเมินผลได้ว่าการฝึกปฏิบัติงานดังกล่าวตอบสนองสอดคล้องต่อวัตถุประสงค์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างน้อยสามประการ ประการแรก คือ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้นำความรู้เชิงทฤษฎีจากในห้องเรียนไปใช้ในการทำงานจริง ประการที่สอง คือ สะท้อนทักษะ พฤติกรรม และความรู้ความสามารถของนักศึกษาผู้ฝึกปฏิบัติงาน ให้นักศึกษาทราบข้อบกพร่องของตนเอง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขต่อไป ประการที่สาม คือ ผนวกการประเมินคุณภาพเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน มอบโอกาสให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ พัฒนา และปรับปรุงหลักสูตรการฝึกปฏิบัติงาน อีกทั้งมีส่วนร่วมชี้แนะสถาบันอุดมศึกษาให้พัฒนานักศึกษาไปในทางที่ผู้ใช้บัณฑิตคาดหวัง (Boud &

Solomon 2001 และ McTavish & Bayley, 2010)

อย่างไรก็ดี แนวคิดตั้งต้นดังกล่าวยังคงมีตัวแปรสำคัญอีกหนึ่งประการซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จอย่างยิ่งยวด ตัวแปรดังกล่าว ได้แก่ นักศึกษาผู้ฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่ยังอยู่ในวัยรุ่นจึงมักขาดวุฒิภาวะทั้งทางด้านอารมณ์และการตอบสนองต่อปัญหา ในหลายกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานนั้นมาจากกฎระเบียบขององค์กร ความรู้สึกแปลกแยก การขาดการมีส่วนร่วม และการแบ่งพรรคแบ่งพวก ซึ่งการทำงานภายใต้สิ่งแวดล้อมเหล่านี้ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด การเอาชนะอุปสรรคเหล่านี้จึงต้องมีการวางแผนในสองระดับ ได้แก่ (1) ระดับปฏิบัติการ คือ การฝึกฝนผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมเผชิญปัญหาที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งหลีกเลี่ยงได้ยาก และ (2) ระดับแผนงาน คือ การวางแผนของผู้มีอำนาจหรือผู้บริหารองค์กรเพื่อแก้ไข และป้องกันให้สภาพแวดล้อมดังกล่าวลดลง เกิดยากขึ้น หรือถูกแทนที่ด้วยวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความสามัคคีให้ได้มากที่สุด (Niosh, 1998 และ Vaughan, 2001)

การมุ่งเน้นในระดับปฏิบัติการ คือ การฝึกฝนผู้ฝึกปฏิบัติงานหรือนักศึกษาให้สามารถต้านทานสิ่งแวดล้อมเชิงลบในการทำงาน อาจสามารถกระทำได้โดยการเพิ่มความมั่นใจในตนเองให้ผู้ฝึกปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่ง Bandura (1997) อธิบายว่า ความมั่นใจในตนเองในที่นี้ไม่ใช่การกล้าแสดงออก แต่เป็นความเชื่อมั่นในลักษณะที่แน่ใจว่าตนมีศักยภาพ ทักษะและความสามารถเหมาะสมกับงานเฉพาะอย่างที่ได้รับมอบหมาย ความมั่นใจในตนเองลักษณะนี้จะเป็นแรงกระตุ้นจูงใจสำคัญในการทำงาน โดยแหล่งที่มาของความมั่นใจดังกล่าวได้แก่ ประสบการณ์ การเห็นผู้มีทักษะ ลักษณะบุคลิกภาพ หรือความสามารถคล้ายคลึงกันประสบความสำเร็จ แรงสนับสนุนจากบุคคลใกล้ชิด และกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

นอกเหนือจากความมั่นใจในตนเองแล้ว Eccles และ Wigfield (1995) เชื่อว่าความเห็นที่บุคคลมีต่องานก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่จะชักจูงให้บุคคลใส่ใจสนใจในงานที่ตนลงมือกระทำ พวกเขากล่าวว่า ปัจจัยสามประการที่จะสร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้ฝึกปฏิบัติงานได้

ประกอบด้วย ปัจจัยที่หนึ่ง งานดังกล่าวตรงกับความสนใจดั้งเดิมของบุคคล (Interest Value) ปัจจัยที่สอง งานดังกล่าวท้าทายความสามารถที่บุคคลมี (Skill Value) และประการที่สาม งานดังกล่าวถูกมองว่าเป็นวิธีการหรือขั้นบันไดซึ่งจะสร้างผลประโยชน์ นำบุคคลไปสู่ความสำเร็จที่มุ่งหวังในบั้นปลาย (Utility Value)

วิธีการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 สาขาวิชาภาษาจีนธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จำนวน 45 คน ที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานจากสถานประกอบการมาแล้วไม่ต่ำกว่า 300 ชั่วโมง และผู้รับผิดชอบหลักในการดูแลนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ณ บริษัท ทูทซ์ จำกัด จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

ตอนที่ 3 ทศนคติต่อการฝึกปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เครื่องมือต่างกัน 2 ชนิดประกอบด้วย

1) แบบสอบถามคำถามปลายเปิด โดยระบุประเด็นคำถาม 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ทศนคติที่มีต่อการฝึกปฏิบัติงาน ทศนคติที่มีต่อสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และปริมาณภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

2) การอภิปรายกลุ่มย่อย (Group Discussion) เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทศนคติต่อการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

3) สัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับผิดชอบนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ณ บริษัท ทูทซ์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบเพิ่มเติมในการวิเคราะห์ผลให้รอบด้านครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เพื่อหาปัจจัยซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงาน และใช้ค่าร้อยละ (Percent) เพื่อระบุระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและปัญหาในการฝึกปฏิบัติงาน

2) ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดการสัมภาษณ์เชิงลึก และการอภิปรายกลุ่มย่อย ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วสร้างประเด็น เพื่อสรุปและอภิปรายผลในเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 41 คน ประกอบด้วยเพศหญิง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 และเพศชาย 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 โดยร้อยละ 29.3 ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยทั้งครอบครัวต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ในขณะที่ร้อยละ 22.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท และร้อยละ 2.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ในด้านที่พักอาศัย นักศึกษาร้อยละ 73.2 พักอาศัยห่างจากสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน อยู่ในช่วง 0 - 5 กิโลเมตร ในขณะที่จำนวนรองลงมา คือ ร้อยละ 9.8 พักห่างจากสถานที่ฝึกปฏิบัติงานมากกว่า 20 กิโลเมตร ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาที่นักศึกษากลุ่มนี้ใช้ในการเดินทางจากที่พักจนถึงสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน คือ ประมาณ 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาคือ ใช้เวลา 61-90 นาที คิดเป็นร้อยละ 22.0 นักศึกษาส่วนใหญ่เดินทางไปฝึกปฏิบัติงานด้วยรถประจำทาง คิดเป็นร้อยละ

36.6 รองลงมาเป็นการเดินและการใช้รถตู้โดยสารสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 24.4 ในด้านประสบการณ์ทำงาน นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการทำงานพิเศษ งานนอกเวลา (Part-time) หรือเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 33 คน คิดเป็น ร้อยละ 80.5 โดยมี 8 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.5 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานพิเศษ งานนอกเวลา (Part-time) หรือเป็นลูกจ้างชั่วคราวมาก่อน

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์เอกสารตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และแบ่งปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาออกเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยด้านสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 4) ปัจจัยด้านภาระงานที่ได้รับมอบหมาย 5) ปัจจัยด้านหัวหน้างาน/ผู้สอนงาน และ 6) ปัจจัยด้านสถานศึกษา โดยแบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับ 5 สำคัญมากที่สุด ระดับ 4 สำคัญมาก ระดับ 3 สำคัญปานกลาง ระดับ 2 สำคัญน้อย และระดับ 1 สำคัญน้อยที่สุด การวิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระบุว่า ในภาพรวมปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา มีผลต่อปัญหาการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการอยู่ที่ระดับปานกลาง (ตาราง 1) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64

โดยปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยที่ 2.85 ส่วนปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยที่ 2.48 โดยสามารถอธิบายรายละเอียดของแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

ปัจจัย	\bar{x}	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยส่วนบุคคล	2.85	ปานกลาง
1. ข้าพเจ้าไม่ชอบการฝึกปฏิบัติงาน	2.41	น้อย
2. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการฝึกปฏิบัติไม่ตรงกับสาขาที่เรียน	3.10	ปานกลาง
3. ข้าพเจ้าคิดว่างานที่ฝึกปฏิบัติมีความน่าเบื่อ	3.05	ปานกลาง

ปัจจัย	\bar{x}	ระดับความสำคัญ
ปัจจัยด้านภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	2.67	ปานกลาง
1. ข้าพเจ้ามีภาระในการทำงานมากเกินไป	2.56	ปานกลาง
2. งานที่ต้องทำมีรายละเอียดซับซ้อนเกินไป	2.73	ปานกลาง
3. ข้าพเจ้ารู้สึกว่สิ่งที่ได้เรียนมา ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย	2.71	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	2.66	ปานกลาง
1. ประสบปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน	2.02	น้อย
2. อุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ	3.07	ปานกลาง
3. มีความกดดันอย่างมากในการฝึกงาน	2.88	ปานกลาง
ปัจจัยด้านหัวหน้างาน/ผู้สอนงาน	2.60	ปานกลาง
1. หัวหน้างาน/ผู้สอนงานมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติไม่เพียงพอ	2.51	ปานกลาง
2. หัวหน้างาน/ผู้สอนงานไม่มีทักษะในการให้คำปรึกษา	2.78	ปานกลาง
3. หัวหน้างาน/ผู้สอนงานใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม รวมถึงไม่ให้เกิดริชข้าพเจ้า	2.51	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานศึกษา	2.57	ปานกลาง
1. สถานศึกษาให้การดูแลสวัสดิภาพและสวัสดิการนักศึกษาไม่ทั่วถึง	2.66	ปานกลาง
2. การติดต่อขอความช่วยเหลือกลับไปที่สถานศึกษาเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก วุ่นวาย	2.56	ปานกลาง
3. อาจารย์มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของนักศึกษาในระหว่างการฝึก ปฏิบัติงานน้อย	2.49	น้อย
ปัจจัยด้านสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน	2.48	น้อย
1. สถานที่ฝึกงานไม่มีความสะดวกสบาย	2.66	ปานกลาง
2. การเดินทางไปสถานที่ฝึกงานมีความลำบาก	2.39	น้อย
3. สถานที่ฝึกงานไม่มีความพร้อมในการรับนักศึกษาฝึกงาน	2.39	น้อย
ปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่มีผลต่อปัญหาการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ	2.64	ปานกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อปัญหาการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ยที่ 2.85 ประเด็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการฝึกปฏิบัติงานมากที่สุด คือ นักศึกษารู้สึกว่างานที่ฝึกปฏิบัติไม่ตรงกับสาขาที่เรียน คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.10 รองลงมา คือ นักศึกษาคิดว่างานที่ฝึกปฏิบัติมีความน่าเบื่อ คิดเป็นร้อยละ 3.05

ปัจจัยด้านภาระงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ 2.67 ปัจจัยที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ งานที่ต้องทำมีรายละเอียด

ซับซ้อนเกินไป โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.73

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีผลต่อปัญหาการฝึกปฏิบัติงานในระดับความสำคัญปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.66 ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกปฏิบัติงานมากที่สุด คือ อุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.07

สำหรับปัจจัยด้านหัวหน้างาน/ผู้สอนงาน อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 2.60 ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ หัวหน้างาน/ผู้สอนงานไม่มีทักษะในการให้คำปรึกษา มีระดับความสำคัญ

เฉลี่ยอยู่ที่ 2.78

ปัจจัยด้านสถานศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.57 อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ปัจจัยที่มีค่าคะแนนสูงสุด คือ สถานศึกษาไม่คอยให้การดูแลสวัสดิภาพและสวัสดิการนักศึกษาเท่าที่ควร มีค่าเฉลี่ยที่ 2.66

สำหรับปัจจัยด้านสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับความสำคัญน้อย มีค่าเฉลี่ยที่ 2.48 ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาการฝึกปฏิบัติงาน คือ สถานที่ฝึกงานไม่มีความสะดวกสบาย ซึ่งมีระดับความสำคัญปานกลาง ค่าเฉลี่ยที่ 2.66 ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความสำคัญอยู่ในระดับความสำคัญน้อย

ในด้านทัศนคติต่อการฝึกปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการอภิปรายกลุ่มย่อย พบว่า นักศึกษาส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกปฏิบัติงาน เพราะได้ฝึกความมีวินัย ความรอบคอบ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะการสื่อสาร แต่มีนักศึกษาบางส่วนรู้สึกว่าได้ใช้ความรู้ความสามารถที่เรียนมาอย่างเต็มที่ และหน้าที่ที่ได้รับมีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ

นักศึกษาส่วนมากชื่นชมสถานประกอบการ บริษัท ทรูทซ์ จำกัด ในด้านความทันสมัย และการแบ่งงานอย่างเป็นระบบ ในขณะที่บางส่วนเห็นว่าพื้นที่ของสถานที่ฝึกปฏิบัติงานไม่รองรับต่อปริมาณนักศึกษา และอุปกรณ์ต่างๆ ขาดคร่อม

ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานน้อย เนื่องจากหัวหน้างานส่วนใหญ่มีความเป็นกันเอง แนะนำการทำงานดี อีกทั้งให้ข้อคิดในการใช้ชีวิตด้วย โดยมีนักศึกษาเพียงส่วนน้อยแจ้งว่าหัวหน้างานดูแลนักศึกษาไม่ทั่วถึง ไม่สอนงาน และสร้างความกดดันในการทำงานมาก ส่วนปัญหาด้านปัจจัยแวดล้อมที่นักศึกษาประสบ คือ สถานที่ทำงานมีความคับแคบ

ในด้านปริมาณงาน นักศึกษาส่วนใหญ่กล่าวว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายค่อนข้างเหมาะสม แต่ขั้นตอนการทำงานมีรายละเอียดมาก มีความซับซ้อนสูง และเสีย

ต่อการผิดพลาดได้ง่าย ส่งผลให้เกิดความเครียด อึดอัด และท้อในบางครั้ง หากเมื่อได้ฝึกปฏิบัติงานไปแล้วชั่วระยะเวลาหนึ่ง ปัญหาเหล่านี้ก็ค่อยๆ ลดน้อยลง

จากข้อมูลข้างต้นวิเคราะห์ได้ว่า นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกปฏิบัติงานในบริษัท ทรูทซ์ จำกัด ปัญหาที่เกิดจากสถานประกอบการมีค่อนข้างน้อย ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาเกี่ยวกับความเบื่อหน่ายในการทำงานของนักศึกษา และความแตกต่างในการบริหารจัดการพนักงานของหัวหน้างาน

ในส่วนของคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของบริษัท ทรูทซ์ จำกัด เพิ่มเติมแง่มุม และข้อมูลที่น่าสนใจ ซึ่งสามารถสรุปอธิบายตามประเด็นได้ดังนี้

1. นักศึกษาลางานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า ลากครั้งละหลายคนพร้อมกัน บางครั้งทางสถาบันมีกิจกรรมหรือการเรียนเสริมกระทันหัน จึงทำให้จำนวนผู้รับสายไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า

2. นักศึกษาบางคนเล่นโทรศัพท์มือถือถือในขณะที่ปฏิบัติงานรับสายจากลูกค้า ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการรับรายการอาหารจากลูกค้า ซึ่งนักศึกษาจะได้รับใบแจ้งความผิดพลาดและการตักเตือนจากพี่เลี้ยง

อย่างไรก็ดี ผู้ให้สัมภาษณ์ระบุว่า ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นในช่วงต้นๆ ของการฝึกปฏิบัติงานเท่านั้น ส่วนในช่วงกลางถึงปลายของการฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษาส่วนมากสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรได้ดี มีการพัฒนามากขึ้น และมีความผิดพลาดลดน้อยลง

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ผลวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับผลวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการของนักศึกษามากที่สุดได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 2.85 ตามมาด้วยปัจจัยด้านภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 2.67 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 2.66 ปัจจัยด้านหัวหน้างาน/ผู้สอนงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 2.60 ปัจจัยด้าน

สถานศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.57 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 2.48 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษาและนำเสนอ

2. นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานที่บริษัท ทรุทซ์ จำกัด ส่วนใหญ่มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน ประเด็นปัญหาที่พบในระหว่างการฝึกปฏิบัติงานส่วนมากเกิดจากสถานที่ทำงานที่คับแคบ รวมถึงลักษณะของงานที่เป็นงานประจำ (Routine job) ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่เรียน จึงมีความน่าเบื่อหน่าย และปัญหาด้านการสอนงานของหัวหน้างาน ส่วนด้านอื่นๆ นั้นพบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาค่อนข้างน้อย

3. ผู้แทนจากสถานประกอบการที่รับผิดชอบนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ระบุปัญหาสำคัญสองประการที่พบในระหว่างการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา ได้แก่ การกลางานโดยไม่แจ้งล่วงหน้า และการขาดความตั้งใจในการทำงานในการทำงานในระยษะต้น

จากข้อสรุปทั้งสามประเด็น สามารถอภิปรายผลได้ว่า ผลการวิจัยเชิงปริมาณสอดคล้องอย่างเป็นเหตุเป็นผลกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือ นักศึกษาเบื่อหน่ายในงานเนื่องจากมีความรู้สึกว่ ลักษณะการทำงานไม่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียน ส่งผลให้ในระยะแรกของการฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษามีความสนใจตั้งใจในงานค่อนข้างน้อย แต่เมื่อได้รับการแนะนำและอบรมการ

ทำงานจากหัวหน้างาน อีกทั้งมีความชำนาญในการทำงานเพิ่มมากขึ้น นักศึกษาส่วนใหญ่จึงพัฒนาทัศนคติที่มีต่อการทำงานไปในทิศทางที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ต่อยอดเพิ่มเติมเพื่อช่วยในการวางแผนการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาในภาพรวม ตั้งแต่การวางแผน การจัดหาสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน การติดตามประเมินผล และการสร้างหรือออกแบบการฝึกเตรียมก่อนฝึกปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม ซึ่งจะทำให้การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเกิดประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวนักศึกษสถานประกอบการ และสถาบันการศึกษาสูงสุด อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ การมีกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อย (41 คน) และมีสถานที่เก็บข้อมูลเพียงแห่งเดียว ทำให้ไม่สามารถนำเสนอผลการวิจัยที่ครอบคลุมประเด็นปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการฝึกปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วนรอบด้าน จึงอาจส่งผลในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่ออธิบายการฝึกปฏิบัติงานในบริบทอื่น การวิจัยต่อยอดจึงควรมุ่งไปสู่การวิจัยในบริบทอื่นๆ รวมถึงการร่วมผลิตผลงานวิจัยกับสถานประกอบการ เพื่อเป็นการต่อยอดงานวิจัยที่สนับสนุนการบูรณาการการเรียนและการฝึกปฏิบัติงานที่มีแบบแผน และแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนแบบ Work-based Learning ต่อไป

บรรณานุกรม

- सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนารินทร์ ณ นุงศ์. (2550). ความพึงพอใจของนายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ ปีการศึกษา 2550. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, 2(3), 90-100.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman.
- Baumeister, R. F. & Bushman, B. J. (2007). *Social Psychological and Human Nature*. New York: Wadsworth.
- Boud, D. & Solomon, N. (2001). *Work-based Learning: A New Higher Education?*. (1st ed.). Buckingham: Open University Press.
- Clark, R. E. (2003). Fostering the Work Motivation of Individuals and Teams. *Performance Improvement*, 42(3), 21-29.
- Eccles, J. & Wigfield, A. (1995). In the Mind of the Actor: The Structure of Adolescents' Achievement task values and expectancy-related beliefs. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 21, 215-225.

- McIntosh, I. (2009). *Sociology, Making Sense of Society*. (4thed.). London: Pearson Longman.
- McTavish, A. M. & Bayley, V. (2010). *Quality and Responding to Employer Needs Demonstrator Project Reports. Institutional Frameworks for Work-Based Learning Assessment*. Retrieved October 10, 2014, from <https://www.heacademy.ac.uk/sites/default/files/DemonstratorProjects.pdf>
- NIOSH Working Group . (1998). *Stress at Work*. National Institute for Occupational Safety and Health. Retrieved October 10, 2014, from <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>
- Prince, M. J. & Felder, R. M. (2006). Inductive Teaching and Learning Methods: Definitions, Comparison, and Research Bases. *Journal of Engineer Education*, 95 (2), 123-138.
- Robin, S. P. & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. (15thed.). NJ: Pearson Prentice Hall.
- Vaughan, E. (2001). *Sociology: The Study of Society*. NJ: Pearson Prentice Hall.
- Weldon, M. & Richardson, R. (1995). *Planning Geography for the Revised National Curriculum: Key Stages One and Two*. London: John Murray.

Translated Thai References

- Sirivisitkul, S. & Na Nuwong, N. (2007). Satisfactory of Employers toward the Employees Who Graduated from North Bangkok College, Academic Year 2007. *Journal of Hematology and Transfusion Medicine*, 2(3) 90-100.



Kelvarin Chantanasuksilpa received her Master's degree in Linguistics and Applied Linguistics from Beijing Normal University in 2011. Before her studies in People's Republic of China, she received a Bachelor's degree in Business Chinese from Assumption University in 2004. Now she is a full-time lecturer in Business Chinese Program, Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management.



Pimolmas Netramai graduated Master of International Studies (Peace and Conflict Resolutions) from University of Queensland, Australia in 2009. Her interests lie on Applied Sociology to Conflict Management and Work-based Education. She is currently a full-time lecturer in General Education, Faculty of Liberal Arts, Panyapiwat Institute of Management.



Kitpatiparn Wattanaprajak received his Master of Business (Marketing) from The Australian National University, Australia in 2007. His interests are Marketing and Retail Management, Co-operative Education and Work-based Education. He is currently a full-time lecturer in Modern Trade Management and Head of Section in Co-operative Education, Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management.