



ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการฝึกงานของ  
นักศึกษาภาษาอังกฤษธุรกิจ  
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่  
The Satisfaction of the Corporations Towards the Practicum of  
Business English Students:  
A Case Study of a Private University in Chiang Mai

ณฤติยา เพ็งศรี<sup>1\*</sup> , ณัฐติญา บุญวิรัตน์<sup>2</sup> , กรรณิกา คันธรส<sup>3</sup>  
Narittiya Pengsri<sup>1\*</sup> , Nattiya Bunwirat<sup>2</sup> , Kannika Khantharos<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

เลขที่ 120 ถนนมเหิดล ตำบลหายยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100

<sup>1,2,3</sup>Faculty of Arts, The Far Eastern University

120 Mahidol Road, Haiya Sub-district, Moung District, Chiang Mai Province 50100

### บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้าน 1) บุคลิกภาพ 2) ทักษะทางด้านภาษา และ 3) ทักษะคอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาในสถานประกอบการที่ประเมินผลการฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรปรับปรุง 2555 จำนวน 16 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมผู้ดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกประเด็น ได้แก่ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านบุคลิกภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านทักษะภาษา (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ดูแลนักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่ายังคงมีคุณสมบัติด้านภาษาต่างประเทศเช่นภาษาจีนที่ผู้ดูแลเห็นว่าต้องได้รับการฝึกฝนเพิ่มเติมเพื่อให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามความต้องการของสถานประกอบการ ซึ่งเป็น

\* ผู้เขียนหลัก

อีเมล: narittiya@feu.edu

ประเด็นสำคัญที่หลักสูตรจะต้องคำนึงถึงในการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ และส่งเสริมการพัฒนาระบบบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการต่อไป

## คำสำคัญ

ความพึงพอใจ สถานประกอบการ ภาษาอังกฤษธุรกิจ การฝึกงาน

## Abstract

This research aimed to survey the satisfaction of the establishments for the trainee students of Bachelor of Arts Program in Business English, the Faculty of Arts in a Private University at Chiang Mai in terms of 1) personality; 2) language skills; and 3) computer skills. The population included 16 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 show that the satisfaction of the supervisors had rated at a high level in all aspects: computer skills (Mean = 4.30), personality (Mean =4.19), and language skills (Mean =4.01) respectively. The research revealed that the supervisors were satisfied with the performances of trainee students of Bachelor of Arts Program in Business English. However, Chinese Language qualifications needed improvement so that the students would fit the requirements of the organizations. Therefore, a crucial part to be aware of the next development of Bachelor of Arts in Business English, which should promote the development of graduates whose characteristics and qualifications were relevant to needs of requirements.

## Keywords

Satisfaction, Organizations, Business English, Practicum

## บทนำ

สถาบันอุดมศึกษานับได้ว่าเป็นองค์กรที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการผลิตบัณฑิตที่พร้อมจะออกไปทำงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มศักยภาพ และเป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพ จากนโยบายการพัฒนาการศึกษาของรัฐบาลจึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับกลยุทธ์ในการจัดการเรียนการสอนให้มีความหลากหลายเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มศักยภาพของผู้เรียนให้มีความเชี่ยวชาญ โดยสามารถสร้างและประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและสังคม มีจิตสำนึกและปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน การเรียนรู้จาก



ประสบการณ์จริงด้วยการฝึกงานจึงเป็นระบบการศึกษาที่เน้นการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยจัดให้นักศึกษาไปปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการ ระบบนี้จะส่งผลให้นักศึกษาได้รับโอกาสเรียนรู้ประสบการณ์ จากการไปปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น เกิดทักษะการ สื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ ในขณะที่เดียวกันสถานประกอบการก็ได้แรงงาน ซึ่งมีทักษะความพร้อมระดับหนึ่งไปช่วยงาน ซึ่งอาจได้รับความคิดใหม่ ๆ จากนักศึกษาฝึกงาน อีกทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระให้นักงานประจำสามารถไปทำงานที่ยากกว่าได้ในส่วนสถาบันการศึกษาจะได้นำผลของระบบนี้มาปรับปรุงหลักสูตรต่าง ๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น (Srisang-orn, 2014, 6)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงานเป็นแนวทางหนึ่ง ในการประเมินศักยภาพนักศึกษาและสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร ข้อค้นพบที่ได้จะเป็นกระจกสะท้อนให้เห็น ทั้งจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาอันจะเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาในการคงไว้ซึ่งคุณลักษณะที่เหมาะสมและปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเองเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่โลกแห่งการทำงาน รวมทั้งเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงหลักสูตรและพัฒนากิจการจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างบัณฑิตที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการซึ่งจะเป็นการเพิ่มโอกาสการได้งานของบัณฑิตในหลักสูตร (Benjarattananon, 2017, 4)

จากเหตุผลดังกล่าว จึงได้จัดทำวิจัยครั้งนี้ขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อจะนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สะท้อนจากผู้ดูแลการฝึกงานของนักศึกษาโดยตรงมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญ ในการประเมินและพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาในหลักสูตร รวมถึงการนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนและการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามความต้องการของ ตลาดแรงงานในรุ่นถัดไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่

## บททวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Strauss & Sayles (1960 cited in Kan-opard, Kluansuwan & Manoy, 1999, 3) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนที่จะพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนอง ความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

Wolman (1973 cited in Kan-opard, Kluansuwan & Manoy, 1999) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือ ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการ หรือแรงจูงใจ

Wongharn (2014, 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

## 1.2 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่ยากที่จะวัดได้กับความเข้าใจทั่วๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลายๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทาง แต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้สองแนวคิดตามความคิดเห็นของ ซาลีซนิกค์ คริสเทนส์ ดังนี้ (Pratumst, 1999, 14)

1.2.1 วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคลเช่น ที่ทำงาน ที่บ้าน และทุกๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้อ้อมุมที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

1.2.2 วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

## 2. คุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ของนายจ้าง

บุคลากรที่จะปฏิบัติงานได้ดีนั้นจำเป็นที่จะต้องเข้าใจสิ่งที่นายจ้างมองหาในตัวของคุณคนให้ได้ว่า ซึ่งมีอยู่ 10 ข้อ คือ (Thanuworrawat, 2012, 4-5)

2.1 มีความขยันหมั่นเพียรดี เป็นคนลงมือทำ บากบั่น พากเพียรในการทำงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ตรงต่อ เวลา ทำงานบรรลุเป้าหมายเป็นที่ยอมรับของนายจ้าง

2.2 สร้างผลงานมีคุณภาพ เป็นคนที่ทำงานสำเร็จตรงตามเกณฑ์ที่องค์กรตั้งไว้และทำงานได้ถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาด และมีการตรวจสอบผลงานที่ทำอยู่เสมอ

2.3 มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน นายจ้าง และองค์กร เป็นผู้ที่นายจ้างไว้วางใจที่จะให้รับผิดชอบงานและแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงานได้

2.4 มีความรู้ เป็นคนที่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้วิธีการทำงาน ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำเพิ่มเติม พร้อมทั้งจะเข้าไปถามผู้รู้เมื่อไม่เข้าใจ

2.5 มีความสามารถในการเรียนรู้งานเป็นอย่างดี ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่างๆ รอบตัวได้ เป็นอย่างดี ศึกษาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงใช้กับการทำงานอยู่ตลอดเวลา

2.6 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าตัดสินใจและมุ่งมั่น สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ทำได้อย่างมั่นใจ

2.7 มีสามัญสำนึก มีดุลยพินิจไหวพริบทำสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผลโดยพิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว



2.8 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักกาลเทศะ อารมณ์ดี มารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน วางตัวได้เหมาะสม เข้ากับนายจ้างและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

2.9 ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม สามารถติดต่อประสานงานให้ความร่วมมือกับผู้อื่นได้ดี ยอมรับความเห็นของเพื่อนร่วมงาน นายจ้าง ลูกค้าได้

2.10 มีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร เป็นคนมองสิ่งต่างๆ ในแง่บวก ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่ดี

### 3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด สาระตามข้อ 4.3 ในประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของแต่ละระดับคุณวุฒิ โดยในระดับปริญญาตรี สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องกำหนดเป้าหมายและดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะ ครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้ (Higher Education Commission, 2009)

#### 3.1. คุณธรรม จริยธรรม

สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และวิชาชีพโดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ความรู้สึกรู้สีกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมและ จริยธรรม อาทิ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจโลก เป็นต้น

#### 3.2. ความรู้

มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนักถึงหลักการและทฤษฎี ในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้าน ในสาขาวิชา และตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติ จะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เปลี่ยนแปลง ตามสถานการณ์

#### 3.3. ทักษะทางปัญญา

สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและ หลักฐานใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาและงานอื่นๆ ด้วยตนเอง สามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึง ความรู้ทางภาคทฤษฎี ประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติ และผลกระทบจากการตัดสินใจ สามารถใช้ทักษะและ ความเข้าใจอันถ่องแท้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพ สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ นักศึกษาสามารถใช้ วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

### 3.4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและต้องใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่มรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาตนเองและอาชีพ

### 3.5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถศึกษาและทำความเข้าใจประเด็นปัญหา สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล แปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้

จากแนวคิดและคำกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร การสร้างหรือผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ จึงถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญในการจัดการศึกษา ดังนั้นจึงต้องมีการติดตามผลบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา และหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำหลักสูตร และวางแผนพัฒนาและการจัดการเรียนการสอนของสถาบันให้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

## วิธีการวิจัย

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือผู้ดูแลนักศึกษาฝึกงาน จำนวน 16 คน จากสถานประกอบการภาคเอกชนจำนวน 13 คน ภาครัฐจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของสถานประกอบการที่ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานชั้นปีที่ 4 หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 20 คน ที่เข้าฝึกงานในเดือนพฤศจิกายนปี พ.ศ. 2561 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ปี พ.ศ. 2561 ตลอดระยะเวลาในการฝึกงานจำนวนทั้งสิ้น 300 ชั่วโมง

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงาน แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานประกอบการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานในด้าน 1) ด้านบุคลิกภาพ 2) ทักษะทางด้านภาษา และ 3) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและข้อเสนอแนะ



### 3. การสร้างเครื่องมือ

3.1 ศึกษาและรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามและกำหนดขอบเขตข้อคำถามตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3.3 สร้างแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน ทั้งนี้ค่า IOC ที่ได้ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ .50 ผลการตรวจสอบค่า IOC พบว่า มีค่าระหว่าง .67 – 1.00 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .93 จากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามให้ครอบคลุม กระชับ ชัดเจน และสมบูรณ์ยิ่งขึ้นตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha) หากค่าที่ได้จากการวิเคราะห์มีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปทดสอบสมมติฐานและนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไปได้ เมื่อผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้นแบบรวมกัน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ได้ค่าความน่าเชื่อถือ เท่ากับ 0.919

3.6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยให้นักศึกษานำแบบสอบถามที่บรรจุไว้ในซองปิดผนึกไปมอบให้กับสถานประกอบการ หรือหัวหน้างานผู้ดูแลนักศึกษาเพื่อประเมินผลการเข้าฝึกงานประมาณกลางเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 เพื่อประเมินผลการฝึกงานของนักศึกษาตลอดระยะเวลาประมาณ 3 เดือน หรือ 300 ชั่วโมง และบรรจุซองปิดผนึกคืนให้นักศึกษาในวันสุดท้ายของการฝึกงานในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 และผู้วิจัยได้รับเอกสารคืนจากนักศึกษาฝึกงานในวันนำเสนอผลการฝึกงานในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561

### 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

## ผลการวิจัย

### 1. ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสถานประกอบการ

#### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 16 คน เป็นหัวหน้างานในหน่วยงานเอกชนจำนวน 13 คน และเป็นหัวหน้างานในหน่วยงานรัฐบาลจำนวน 3 คน มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป และเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานของนักศึกษาฝึกงานเป็นเวลาประมาณ 3 เดือน

### 2. ตอนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจด้านคุณลักษณะ

#### ตารางที่ 1

ระดับความพึงพอใจในคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความมั่นใจในตนเอง	4.15	0.88	มาก
2. ขยันหมั่นเพียร อดทน	4.00	0.79	มาก
3. แสวงหาความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ๆ	4.05	1.10	มาก
4. สร้างสรรค์	3.95	0.94	มาก
5. กล้าตัดสินใจ	3.90	0.97	มาก
6. ทำงานเป็นทีม	4.35	0.81	มาก
7. ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด	4.40	0.82	มาก
8. ความประหยัด มัธยัสถ์	4.45	0.51	มาก
9. ความสามารถในการทำงาน	4.10	1.07	มาก
10. การบริหารเวลา	4.10	1.21	มาก
11. รับผิดชอบต่อสังคม	4.25	0.97	มาก
12. ความมีมนุษยสัมพันธ์	4.55	0.69	มากที่สุด
รวม	4.19	0.76	มาก

ตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบุคลิกภาพของนักศึกษาทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือ ความประหยัด มัธยัสถ์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ซื่อสัตย์ รักษาคำพูด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.35) รับผิดชอบ





ต่อสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความมั่นใจในตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยความพึงพอใจด้านความสามารถในการทำงานและการบริหารเวลาเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำลงมาตามลำดับคือ การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ความขยันหมั่นเพียร อดทน ความสร้างสรรค์ ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย 4.05 ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเฉลี่ย 3.95) และที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจด้านความกล้าตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

## ตารางที่ 2

ระดับความพึงพอใจคุณลักษณะด้านทักษะภาษาของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ	4.20	0.70	มาก
2. ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ	4.20	0.77	มาก
3. ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ	4.35	0.67	มาก
4. ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ	4.15	0.67	มาก
5. ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น	3.15	0.93	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจด้านทักษะภาษาของนักศึกษาฝึกงาน โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับมากในด้านทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และทักษะการพูดและการฟังภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจระดับกลางซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.15)

## ตารางที่ 3

ระดับความพึงพอใจคุณลักษณะด้านทักษะคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. การใช้โปรแกรม Microsoft Office	4.20	0.62	มาก
2. การใช้ Search Engine ในการค้นหาข้อมูลทาง Internet	4.45	0.51	มาก
3. การรับ – ส่ง และโต้ตอบทาง E-mail	4.25	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.30</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 3 ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อทักษะคอมพิวเตอร์ของนักศึกษาฝึกงาน โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านการใช้ Search Engine ในการค้นหาข้อมูลทาง Internet (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ การรับ – ส่ง และโต้ตอบทาง E-mail (ค่าเฉลี่ย 4.25) และการใช้โปรแกรม Microsoft Office (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

### 3. ตอนที่ 3 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ด้านวิชาความรู้

นักศึกษามีความสามารถในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี มีศักยภาพในการใช้ภาษาอังกฤษ ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม สามารถช่วยเหลือพนักงานคนอื่นในการสื่อสาร กับลูกค้า ได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน อย่างไรก็ตามควรพัฒนาและฝึกฝนการใช้ภาษาไทย ให้ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งภาษาอื่นๆ เช่นภาษาจีน เพื่อพัฒนาตนเองและประยุกต์ใช้ในอนาคต นอกจากนี้ ยังควรเพิ่มพูนทักษะการค้นคว้าและแสวงหาความรู้เพิ่มเติมให้มากยิ่งขึ้น

#### 3.2 ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

นักศึกษามีความใฝ่รู้ ความตั้งใจในการทำงานดีมาก มีความสุจริตและมีจิตสาธารณะอันดี สนใจหาความรู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน รู้จักหารายได้ เพื่อช่วยเหลือตนเองเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ของครอบครัว ทำให้เป็นผู้รู้จักการบริหารเงิน มีไหวพริบ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี สามารถทำงาน ร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ดี ขยัน อดทน มนุษย์สัมพันธ์ดีมาก มีการใช้ทักษะภาษาต่างประเทศได้ดี มีความตั้งใจ กล้าแสดงออก มีบุคลิกภาพที่ดี เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน การตรงต่อเวลา การรักษาเวลา และการประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบ

#### 3.3 ข้อเสนอแนะ

นักศึกษามีความรับผิดชอบ ทั้งการตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ความเสียสละต่อเพื่อนร่วมฝึกประสบการณ์และการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การมีปฏิภาณไหวพริบ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การควบคุมอารมณ์ได้เป็นอย่างดี โดยควรศึกษาหาความรู้ภาษาอื่นเพิ่มเติม นอกจากภาษาอังกฤษ และควรฝึกการเขียนและการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง นอกจากนี้ยังควรเลือกการฝึกงาน ในด้านต่างๆ ที่สนใจจริงๆ เพื่อให้มีแรงบันดาลใจในการอยากเรียนรู้ จึงจะทำให้นักศึกษา มีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญกับการฝึกงานหรือการฝึกอบรมต่างๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้น

### อภิปรายผลการวิจัย

จากการสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการฝึกงานของนักศึกษาหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อนักศึกษาฝึกงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ สถานประกอบการมีความพึงพอใจอันดับแรกคือ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ บุคลิกภาพ ในการทำงาน และด้านทักษะภาษาอยู่ในอันดับที่ 3 โดยผลการศึกษานำมาอภิปรายรายด้านได้ ดังนี้



## 1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์

ผู้ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้านในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยมีความพึงพอใจในทักษะด้านการใช้ Search Engine ในการค้นหาข้อมูลทาง Internet การรับส่ง และโต้ตอบทาง E-mail ของนักศึกษาและการใช้โปรแกรม Microsoft office ตามลำดับ ซึ่งตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตและคุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ของนายจ้างที่ต้องการผลงานที่ดีและมีคุณภาพและมีทักษะการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม จึงทำให้ผลคะแนนความพึงพอใจมีระดับมากในหัวข้อทักษะการใช้ Search Engine ในการค้นหาข้อมูลทาง Internet ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Deita & Pueakjantuek (2013) ที่พบว่า ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำนักงานทั่วไปเป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่สถานประกอบการมีความต้องการอันดับหนึ่ง โดยโปรแกรมที่จำเป็นมากที่สุดคือ Excel และ Word ส่วนความสามารถในการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดการเว็บไซต์ พบว่า การใช้ E-mail เป็นความสามารถที่สถานประกอบการต้องการมากที่สุด

## 2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์

สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ของนักศึกษาฝึกงานโดยภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นคุณลักษณะเด่นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ผู้ประกอบการต้องการในส่วนของการที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมได้ดีเป็นอย่างดี และจากในตารางที่ 1 ข้อ 3 แสวงหาความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ ข้อ 9 ความสามารถในการทำงาน และข้อ 10 การบริหารเวลา เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีส่วนเบี่ยงเบน 1.10, 1.07 และ 1.21 ตามลำดับ ซึ่งเป็นหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพส่วนบุคคลซึ่งก่อให้เกิดความเห็นที่แตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับเฉพาะตัวบุคคล จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดการกระจายคำตอบในเป็นดินเหล่านี้มีค่อนข้างมาก นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้บ่งบอกว่ามีนักศึกษาบางคนที่มีความสามารถในด้านการมีมนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายจ้าง จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการพึงพอใจและยังสามารถทำให้ผลคะแนนแปลความหมายได้ในระดับมากสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Deita & Pueakjantuek (2013) Thanuworawat (2012) & Narintarat (2013) ที่ระบุว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สถานประกอบการให้ความสำคัญและต้องการมากที่สุด คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เพราะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะนำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่ดี เข้าใจซึ่งกันและกัน มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และยังเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานที่สถานประกอบการด้านบริการต้องการจากพนักงาน เพราะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้รับบริการอีกด้วย (Benjarattananon, 2017) นอกจากนี้ ผู้ประกอบการให้คะแนนสำรวจความพึงพอใจในระดับมากซึ่งเป็นส่วนต่อมาในด้านความประหยัด

มัลย์สิทธิ์ ซึ่งก็สอดคล้องกับข้อมูลว่า นักศึกษาทำงานนอกเวลาช่วงที่นักศึกษาฝึกงานร่วมด้วย จึงทำให้นักศึกษาสามารถหารายได้เองและยังสามารถช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวได้อีกด้วย ลำดับต่อมาคือ ชื่อสัตย์ รักษาคำพูด สามารถทำงานเป็นที่รับผิดชอบต่อสังคม มีความมั่นใจในตนเอง สามารถบริหารเวลาได้ดี แสวงหาความรู้ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ตามลำดับ ส่วนด้านที่ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจอันดับมากสามลำดับสุดท้ายคือ ความขยันหมั่นเพียร อดทน ความคิดสร้างสรรค์ และความกล้าในการตัดสินใจ

### 3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านทักษะภาษา

ผู้ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านทักษะภาษา ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยมีความพึงพอใจในทักษะด้านการอ่านภาษาอังกฤษอยู่ในระดับมาก ตามมาด้วย ทักษะการฟัง ทักษะการพูด และทักษะการเขียนตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในระดับกลาง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น เช่น ภาษาจีน หรือภาษาญี่ปุ่น ซึ่งจากผลสำรวจความพึงพอใจแสดงถึงนักศึกษาฝึกงานมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านความรู้ความสามารถภาษาอังกฤษตามที่นายจ้างคาดหวัง สอดคล้องกับการศึกษาของ Boonwirat, (2017, 291) ว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากในปัจจุบัน และได้ใช้กิจกรรมการเรียนการสอนแบบบูรณาการในการส่งเสริมทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาให้เพิ่มสูงขึ้น แต่เนื่องจากปัจจุบันภาษาอังกฤษอย่างเดียวอาจจะไม่เพียงพอจึงควรมีทักษะภาษาอื่นที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับการศึกษาของ Deita & Pueakjantuek (2013) พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสารนั้น ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สถานประกอบการมีความต้องการและจำเป็นต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารเป็นอันดับหนึ่งรองลงมา คือ ภาษาญี่ปุ่น และอันดับที่สาม คือ ภาษาจีน

อย่างไรก็ตามในมุมมองของสถานประกอบการบางแห่งนั้น นักศึกษาายังต้องปรับปรุงเรื่องความขยันหมั่นเพียร อดทน ความคิดสร้างสรรค์ และความกล้าในการตัดสินใจซึ่งสอดคล้องกับคะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามในงานวิจัยชิ้นนี้ที่คะแนนเฉลี่ยด้านความขยันหมั่นเพียร อดทน ความคิดสร้างสรรค์ และความกล้าในการตัดสินใจอยู่ในสามอันดับสุดท้าย และผลการศึกษาของ (Kan-opard, Kluansuwan & Manoy, 1999) ที่ผู้ประกอบการให้ความเห็นว่านักศึกษาฝึกงานขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจขาดภาวะการเป็นผู้นำและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการฝึกงานของนักศึกษาสาเหตุการขาดคุณลักษณะดังกล่าวข้างต้นอาจเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เพียงพอของนักศึกษา รวมทั้งวิถีวุฒิที่น้อยกว่าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานทำให้นักศึกษาขาดความมั่นใจในตนเองและความกล้าในการแสดงความคิดเห็นเพราะกลัวว่าสิ่งที่ตนพูดออกไปนั้นจะไม่ถูกต้องและอาจได้รับการตำหนิต่อหน้าคนอื่นได้ หรือบางครั้งนักศึกษาอาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ไม่เหมาะสมด้วยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ขาดวิจารณญาณในการไตร่ตรองด้วยความเป็นนักศึกษาฝึกงานซึ่งอาจทำให้สถานประกอบการมองว่านักศึกษายังมีการวางตัวในบางสถานการณ์ยังไม่เป็นที่ประทับใจเท่าที่ควร ดังนั้น จึงเป็นอีกหนึ่งหน้าที่ของหลักสูตรในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่บ่มเพาะและเสริมสร้างความมั่นใจในตนเองและการวางตัวให้ถูกต้องตามกาลเทศะให้แก่นักศึกษา (Benjarattananon, 2017)



## สรุป

จากการสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า สถานประกอบการมีความพึงพอใจในด้านทักษะ คอมพิวเตอร์ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการใช้ภาษาตามลำดับ โดยนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ มีจุดเด่นในด้านมีความกล้าแสดงออก มีไหวพริบและแก้ปัญหาต่างๆ เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี มีความตั้งใจในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะเรื่องความรู้ภาษาอื่นเพิ่มเติม เช่น ภาษาจีน หรือภาษาญี่ปุ่น และการฝึกใช้ภาษาไทยให้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น ซึ่งสองประเด็นหลังนี้นับเป็นเสียงสะท้อนสำคัญจากผู้ประกอบการ ทั้งหลักสูตรและตัวนักศึกษาเองพึงตระหนักและนำไปใช้ในการวางแผนผลิตบัณฑิตและพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะตามที่สถานประกอบการต้องการ อย่างไรก็ตามทางผู้วิจัยจะนำประเด็นเหล่านี้มาพัฒนาเพื่อศึกษาต่อไปในอนาคต

### 1. ข้อเสนอแนะต่อหลักสูตร

1.1 หลักสูตรฉบับปรับปรุงควรเปิดโอกาสในการให้นักศึกษาได้ลงเรียนในรายวิชา ภาษาต่างประเทศอื่นที่จำเป็นต่อการทำงานในอนาคต เช่น ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นรายวิชาเลือกเสรี หรือ วิชาบังคับเลือกในหมวดภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

1.2 สอดแทรกรูปแบบกิจกรรมที่เน้นทักษะการใช้ภาษาที่หลากหลาย โดยบูรณาการกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศเข้ากับการใช้ทักษะภาษาไทยในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้รับการพัฒนาทักษะทางภาษาที่ควรพัฒนาตามข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการ

1.3 ปรับรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนในหลักสูตรให้มุ่งเน้นพัฒนาทักษะทางด้านสังคม และการทำงานร่วมกับผู้อื่นให้มากขึ้น เช่น สนับสนุนการเรียนแบบใช้โครงงานเป็นฐาน (Problem-Based Learning) การเรียนแบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-Based Learning) หรือการเรียนด้วยการบริการสังคม (Service Learning) เป็นต้น เนื่องจากลักษณะการเรียนการสอนรูปแบบนี้นักศึกษาต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องเป็นผู้ลงมือกระทำ (Active Learners) ดังนั้นจึงเป็นการฝึกฝนเพิ่มทักษะในด้านการทำงานและปลูกฝังลักษณะของผู้ร่วมงานที่ดีให้กับนักศึกษา

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการฝึกงานในมุมมองของนักศึกษาและสถานประกอบการ

2.2 ประเมินและวิเคราะห์หลักสูตรเพื่อปรับปรุงเนื้อหาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

2.3 ควรมีการปรับปรุงแบบสอบถามให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยให้สอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยและเพิ่มเติมด้านคุณธรรมจริยธรรม



## References

- Benjarattananon, A. (2017). The satisfaction of the organization about the internship students from the English Major, Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University. **The Academic Services Journal, Prince of Songkla University.** 28(2), 184-194. [in Thai]
- Boonwirat, N. (2017). English language teaching in AEC era: A case study of universities in the Upper Northern Region of Thailand. **FEU Academic Review.**11(2), 182-293. [in Thai]
- Deita, H.C.S. & Pueakjantuek, A. (2013). The good characteristic of the internship students in the English for business communication major that the organization required. **The Academic Journal, Sripatum Chonburi.** 9(3), 27-33. [in Thai]
- Higher Education Commission (2009). **Qualifications Frameworks for Higher Educations.** Retrieved September 17, 2018 from <http://www.mua.go.th/users/tqfhed/news/FilesNews/FilesNews3/News328072552.pdf> [in Thai]
- Kan-opard, S. ; Kluansuwan, P. & Manoy, R. (1999). The studies of the organization's satisfaction about the students' job training from the College of Sports Science and Technology (CSST), Mahidol University. **Annual academic proceeding, Golden Jubilee Medical Center (2014)** (For the Academic Year of 2012). Retrieved, September 9, 2018 from <http://www.gj.mahidol.ac.th/th/Proceeding/57/su/satisfaction%20of%20the%20establishment.pdf>. [in Thai]
- Pratumsut, H. (1999). **The satisfaction about the performance of the nurse in the local hospital in Phitsanulok.** Thesis for Master of Education, Naresuan University, Phitsanulok. [in Thai]
- Srisang-orn, W. (2014). **The studies for the organization's opinions of the internship students about the learning assessment from the real experiences, the Business Computer Major.** Lobburi: Lobburi Technical College. [in Thai]
- Strauss, G. & Sayles, L. R. (1960). **Personal human problems of management.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Thanuworawat, K. (2012). **The appropriate characteristic of the organization: The case studies from the university graduates of the English for Communication Major, The Faculty of Social Sciences and Liberal Arts.** Chiang Mai: North-Chiang Mai University. [in Thai]
- Toemsombatthaworn, N. ; Hongsibsong, P. & Narintarat, S. (2013). Entrepreneurs' needs for preferable qualifications of trainees in the field of English for international communication. **RMUTP Research Journal, Special Issue, Liberal Art, Humanity and Tourism.** Retrieved January 17, 2018, from <http://journal.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2014/08/Special-LiberalArt-Humanity-Tourist-18.pdf>. [in Thai]
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavior science.** New York: Van Norstand Reinhold.
- Wongharn, W. (2014). **The studies of the satisfaction for the inclusive education between the 2<sup>nd</sup> year diploma students and the organization which have the impact for the capacity of the Information Technology Students. The Faculty of Business Administration.** Chiang Mai: Payap Technological & Business College. [in Thai]