

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา  
สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน  
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

Work Efficiency of Apprentice Students in Cooperative  
Education, Faculty of Chinese Language and Culture, HCU

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายฝน วรรณสินธพ

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2559

<b>ชื่อเรื่อง</b>	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิม พระเกียรติ
<b>ผู้วิจัย</b>	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สายฝน วรรณสินธพ
<b>สถาบัน</b>	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
<b>ปีที่พิมพ์</b>	2562
<b>สถานที่พิมพ์</b>	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
<b>แหล่งที่เก็บรายงานฉบับสมบูรณ์</b>	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
<b>จำนวนหน้างานวิจัย</b>	103 หน้า
<b>คำสำคัญ</b>	สหกิจศึกษา ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก คุณลักษณะส่วนบุคคล
<b>ลิขสิทธิ์</b>	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน ในการฝึกสหกิจศึกษา ระดับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของพนักงานที่ปรึกษากับนักศึกษา และปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะในการฝึกสหกิจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน กลุ่มเป้าหมายคือนักศึกษา ชั้นปี 4 สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่เข้ารับการฝึกสหกิจศึกษา จำนวน 20 คน และพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ของสถานประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกสหกิจ จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งแบ่งหัวข้อการสัมภาษณ์ออกเป็น 4 ด้านคือ ด้านสมรรถนะในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และด้านสหกิจศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายใน ได้แก่ ความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะส่วนบุคคล และภายนอก ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในด้านของปริมาณงาน ที่ได้ผลงานเพิ่มขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด คุณภาพของงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและสมบูรณ์ และผลผลิตที่คุ้มค่าคุ้มทุนในช่วงระยะเวลาหนึ่งของการฝึกสหกิจของนักศึกษา จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ซึ่งเป็นผู้แทนของสถานประกอบการ/องค์กร และนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า ปัจจัยภายในซึ่งเป็นสมรรถนะในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา ทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา ทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในการนี้ ปัญหาอุปสรรคของนักศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นด้านการเดินทาง ที่พัก การใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะ (ทางการแพทย์) และความรู้ภาษาอังกฤษ ข้อเสนอแนะในการฝึกสหกิจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน ก็คือ ศูนย์สหกิจศึกษาควรทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) กับทุกสถานประกอบการ และจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในเรื่องการสนทนาสื่อสาร การประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ฝึกสหกิจศึกษา เป็นต้น

**Research Title** Work Efficiency of Apprentice Students in Cooperative Education, Faculty of Chinese Language and Culture, HCU

**Researcher** Saiphon Wannasinthop, Asst.Prof.

**Institute** Huachiew Chalermprakiet University

**Year of Publication** 2019

**Publisher** Huachiew Chalermprakiet University

**Repository** Huachiew Chalermprakiet University

**No. of Pages** 104 page

**Keywords** Cooperative Education, Internal Factors, External Factors, Personal Attributes

**Copyright** Huachiew Chalermprakiet University

#### Abstract

The qualitative study on the work efficiency of the apprentice Chinese students in the Cooperative Education, Faculty of Chinese Language and Culture aimed to 1) study the efficacy of students in cooperative education, including internal and external factors affecting the cooperative education performance of supervisors and students, 2) compare factors affecting the cooperative education performance of the supervisors and students, and 3) study the problems and suggestions on the cooperative education from the interview of 20 Chinese students and 10 supervisors.

The instrument used in this study was in-depth structural interview which concluded 4 aspects: working competency, working environment, working efficiency, and cooperative education.

The results showed that the internal factors were about knowledge skills, operational skills, and personal attributes. The external factors were working atmosphere and expectation of benefits. For the relationship between the supervisors and students and colleagues and students, they had effects on the quality and productivity of the work on timeline with accuracy and completeness during their practicum. The supervisors and Chinese major students revealed that the internal factors were knowledge skills, operational skills, and personal attributes affected their working efficiency. The external factors of working environment included working atmosphere, expectation of benefits, the students and supervisor relationship, and the students and colleague relationship also affected the effectiveness of cooperative education. The problems and obstacles were mainly about living far from the workplace, using technical terms in their work, and communicating in English. Recommendations for Chinese students were to sign MOU with the workplaces, provide workshops in English communication, and prepare students before going out for cooperative education.

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (Work Efficiency of Apprentice Students in Cooperative Education, Faculty of Chinese Language and Culture, HCU) ฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประจำปีการศึกษา 2560

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ดร.พรพรรณ จันทโรนานนท์ คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ผู้ช่วยศาสตราจารย์คณพต สิทธิเลิศ และผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชนิพร ศรีรักษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสัมภาษณ์และให้คำปรึกษา

ขอขอบพระคุณองค์กร/สถานประกอบการและพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์

ขอขอบคุณนักศึกษาชั้นปี 4 สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาวิจัยเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

นางสายฝน วรรณสินธพ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
<b>บทที่ 1</b>	
<b>1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
<b>บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>9</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง	15
2.3.1 ความหมายของความคาดหวัง	15
2.3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์	18
2.5 แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย	22
2.5.1 ปัจจัยดำรงรักษา	23

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.5.1 ปัจจัยจูงใจ	23
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้	24
2.7 แนวคิดสหกิจศึกษา	25
2.7.1 ความหมายของสหกิจศึกษา	25
2.7.2 วัตถุประสงค์ของสหกิจศึกษา	27
2.7.3 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษา	27
2.7.4 การนำสหกิจศึกษามาใช้ในต่างประเทศ	37
2.7.5 การนำสหกิจศึกษามาใช้ในประเทศไทย	39
2.7.6 ประโยชน์ของสหกิจศึกษา	42
2.8 หลักสูตรสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	43
2.9 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
2.9.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	45
2.9.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	46
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย</b>	<b>48</b>
3.1 ประเภทของงานวิจัย	48
3.2 แหล่งข้อมูล	48
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
3.4 วิธีการเก็บข้อมูล	50
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
3.6 การตรวจสอบข้อมูล	51
3.7 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	51
3.8 การนำเสนอข้อมูล	51



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	52
4.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน ในการฝึกสหกิจศึกษา	52
4.2 ระดับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา	57
4.2.1 ระดับปัจจัยภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา	57
4.2.2 ระดับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา	63
4.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของพนักงานที่ปรึกษากับนักศึกษา	69
4.4 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการฝึกสหกิจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน	72
4.4.1 ปัญหาอุปสรรค	72
4.4.2 ข้อเสนอแนะ	73
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	75
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.1.1 ปัจจัยภายในเป็นเรื่องเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษา	76
5.1.2 ปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษา	78
5.1.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา	80
5.1.4 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของผู้ประกอบการกับนักศึกษา	81
5.1.5 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการฝึกสหกิจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน	81

## สารบัญ (ต่อ)

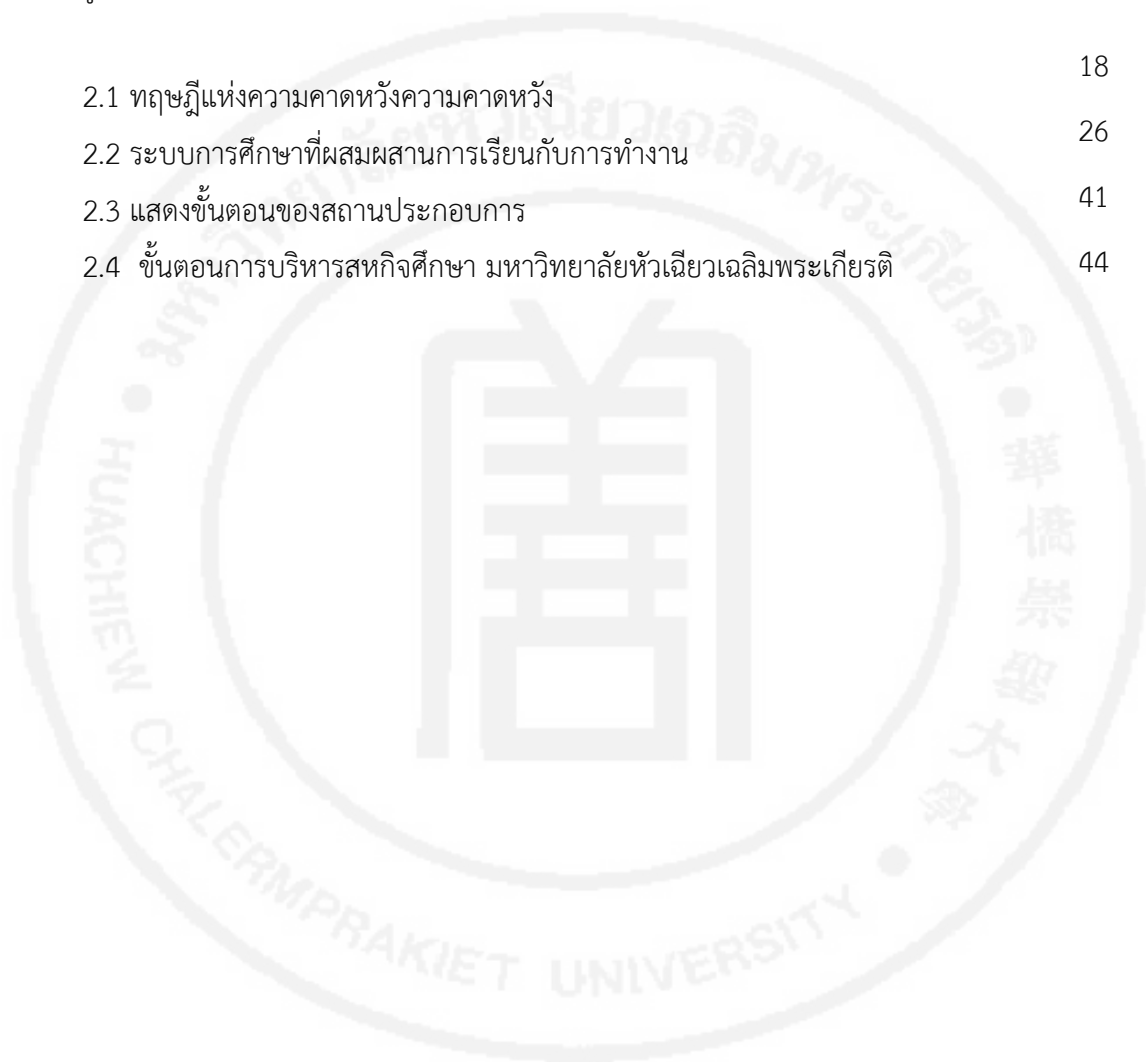
	หน้า
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	83
5.3 ข้อเสนอแนะ	89
5.3.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย	89
5.3.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่พบ และการนำผลการวิจัยไปใช้	90
5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	91
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>92</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ก. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล	99
ข. หนังสือรับรองจริยธรรม	101
ค. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย จากพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) และจากนักศึกษาสหกิจศึกษา	102
ฅ. ประวัติย่อผู้วิจัย	103

## สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่

- |     |   |    |
|-----|---|----|
| 2.1 | ทฤษฎีแห่งความคาดหวังความคาดหวัง                               | 18 |
| 2.2 | ระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนรู้กับการทำงาน                  | 26 |
| 2.3 | แสดงขั้นตอนของสถานประกอบการ                                   | 41 |
| 2.4 | ขั้นตอนการบริหารสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ | 44 |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหา

คณะภาษาและวัฒนธรรมจีนเป็นคณะใหม่ เดิมทีสังกัดอยู่กับสาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์ ต่อมาในปี พ.ศ.2537 คณะมนุษยศาสตร์เปลี่ยนชื่อเป็นคณะศิลปศาสตร์ และในปีพ.ศ.2553 สาขาวิชาภาษาจีน คณะศิลปศาสตร์ ได้แยกออกมาจากคณะศิลปศาสตร์โดยตั้งเป็นคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ประกอบด้วย 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาภาษาจีน และสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมจีน และยังคงอยู่ในหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ตามที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาเมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ.2538 คณะภาษาและวัฒนธรรมจีนได้ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรมาโดยตลอด ทางคณะภาษาและวัฒนธรรมจีนได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเรียนการสอนภาษาจีน ซึ่งภาษาจีนเป็นภาษาหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าภาษาอังกฤษ จึงนับเป็นภาษาที่สองที่หลายๆประเทศนิยมเรียน อีกทั้งในปัจจุบันการแข่งขันเพื่อช่วงชิงความเป็นเลิศทางด้านภาษาจีนระหว่างมหาวิทยาลัยต่างๆก็ค่อนข้างสูง และในแต่ละมหาวิทยาลัยต่างก็มีกลยุทธ์แตกต่างกันไป

คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับจากหลักสูตรการเรียนการสอน ดังนั้นจึงได้จัดหลักสูตรแบบสหกิจศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานตามหลัก “เรียนจากการทำ” (Learning by Doing) และบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Work Integrated Learning) ที่ให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการอย่างมีระบบก่อนการสำเร็จการศึกษา สหกิจศึกษาจึงเป็นการจัดการศึกษาที่ผสมความร่วมมือทั้งนักศึกษา สถาบัน และสถานประกอบการ ในการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาด้านการพัฒนาอาชีพ เสริมทักษะและเพิ่มประสบการณ์ด้านวิชาการวิชาชีพให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ทางมหาวิทยาลัยจึงสนับสนุนให้ทุกคณะวิชาเข้าร่วมการจัดการเรียนหลักสูตรสหกิจศึกษา ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2550 มีคณะวิชาที่มีสหกิจศึกษา 5 คณะวิชา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ 9 หลักสูตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 3 หลักสูตร คณะศิลปศาสตร์ 4 หลักสูตร คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม 1 หลักสูตร คณะนิเทศศาสตร์ 1 หลักสูตร

เมื่อมีการปรับปรุงหลักสูตรทางคณะกรรมการบริหารหลักสูตรคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ได้บรรจุรายวิชา CN3266 ประสบการณ์วิชาชีพ ทั้งนี้เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญว่าการเรียนภาษาจีนนั้นนอกจากการเรียนในภาคทฤษฎีต่างๆของหลักสูตรแล้ว การฝึกภาคปฏิบัติก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าภาคทฤษฎีเลย และเพื่อให้การฝึกภาคปฏิบัติเป็นไปอย่างมีระบบระเบียบและเป็นการฝึกกับสถานประกอบการหรือองค์กรจริง อีกทั้งมีพี่เลี้ยงของสถานประกอบการและองค์กรคอยให้คำปรึกษาชี้แนะ และสอนงานในการฝึกปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีคณาจารย์คณะภาษาและวัฒนธรรมเป็นที่ปรึกษาซึ่งต้องเดินทางไปนิเทศการฝึกสหกิจศึกษาพร้อมกันนี้ยังต้องให้คำปรึกษาในเรื่องของการทำโครงการที่นักศึกษาทุกคนต้องทำนอกเหนือจากการฝึกภาคปฏิบัติ โดยให้นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาจีนทุกคนจะต้องได้เข้าฝึกสหกิจศึกษาก่อนจบการศึกษาเป็นเวลา 1 ภาคการศึกษาและนักศึกษาจะต้องมีผลการเรียนเกรดเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 2.00 โดยนักศึกษาจะต้องลงทะเบียนเรียนในรายวิชา CN3266 ประสบการณ์วิชาชีพจำนวน 6 หน่วยกิต ในชั้นปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 จะต้องเข้าฝึกสหกิจศึกษาเป็นเวลา 16 สัปดาห์หรือ 4 เดือน โดยเริ่มใช้ในภาคการศึกษาที่ 2/2558 เป็นต้นไป (ศูนย์สหกิจศึกษา สำนักพัฒนาวิชาการ, 2556 : 1-5)

ในการนี้ แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการศึกษาด้วยแนวคิดสหกิจศึกษา ในปัจจุบันนั้น อดองคนากู เมฆฉาย (2549, น. 9,11) อ้างถึง Gordon, Rick ได้อธิบาย ทฤษฎีสันับสนุนแนวคิดการสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษา สามารถจำแนกได้เป็น 2 ทฤษฎีย่อย ได้แก่ ทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นประสบการณ์ และทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นสภาพจริง โดยมีสาระว่า ควรมีการจัดการเรียนการสอนที่พัฒนาพฤติกรรม การเรียนรู้ของผู้เรียนในลักษณะการเน้นการสร้างให้เกิดประสบการณ์จริงในวิชาชีพ สาขาต่าง ๆ เนื่องจากการเรียนรู้ในสภาพจริงจะกระตุ้นให้ผู้เรียนรู้จักการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถใช้ความรู้สู่การแก้ปัญหาในสภาพที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งโครงการสหกิจศึกษาเป็นระบบการศึกษาที่เน้นการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบ โดยให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการเสมือนเป็นพนักงานคนหนึ่งของสถานประกอบการและมีหน้าที่รับผิดชอบที่แน่นอน เป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา โดยอยู่ภายใต้การดูแลของพนักงานพี่เลี้ยง และการนิเทศติดตามจากคณาจารย์นิเทศสหกิจศึกษาเป็นระยะ ๆ อย่างใกล้ชิด สหกิจศึกษาจึงเป็นกลไกความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันสูงสุด และ Hayward และ Horvath (2000 : 7-14) ได้ทำการศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรีในประเทศแคนาดา จำนวน 79 คน ทั้งนักศึกษากลุ่มที่เรียนหลักสูตรสหกิจศึกษา และนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรปกติ พบว่าทัศนคติในการ

ประกอบอาชีพของนักศึกษาสหกิจศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงมากกว่า นักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรปกติ โดยมีทัศนคติที่ดีในการประกอบอาชีพ เช่น การเลือกอาชีพ การปรับปรุงตนเอง การเผชิญต่อความเสี่ยงและความสามารถในการทำงานหนัก ในด้านความสัมพันธ์ของสหกิจศึกษาที่มีต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพด้วยตนเองและการควบคุมผลลัพธ์ของการทำงาน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น จึงได้นำมาทำการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา คณะภาษาและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งเป็นหัวข้อสำคัญ และสามารถจะนำผลที่ได้จากการวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานของคณะวิชาในการเตรียมความพร้อมของนักศึกษาก่อนที่จะไปลงภาคสนามฝึกสหกิจศึกษา เพื่อทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขในการฝึกสหกิจศึกษา เพื่อปรับปรุงหลักสูตรให้ได้มาตรฐานและทันสมัยเหมาะสมกับสถานประกอบการและองค์กร เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

## 2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน ในการฝึกสหกิจศึกษา
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของผู้ประกอบการกับนักศึกษา
4. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะในการฝึกสหกิจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา คณะภาษาและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทั้ง

นักศึกษากลุ่มเป้าหมาย (Key informant) ที่เข้าฝึกสหกิจศึกษาในสถานประกอบการ ภาคการศึกษา ที่ 2/2560 ปีการศึกษา 2560 คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 20 คน และพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องและใกล้ชิดกับนักศึกษาผู้ฝึกสหกิจศึกษา โดยจะเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

**ขอบเขตพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา** สถานประกอบ เช่น บริษัทแม็กซ์คอน สายการบินไชนีส อีสเทิร์น สายการบินบางกอกแอร์เวย์ โรงพยาบาลพญาไท 2 บริษัทเขาวราชทวัตรจำกัด โรงแรม ไฮไฟท์ โรงแรมเดอะแกรนด์ โฟร์วิงส์ คอนเวนชัน บริษัทชิงไท่ เทรดิง จำกัด และศูนย์ปฏิบัติการ โรงแรมศรีวาริวาวิลเลียน

#### **ขอบเขตเนื้อหา**

ผู้วิจัยศึกษาปัจจัยภายในเรื่องสมรรถนะในการทำงานเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยภายนอกที่สำคัญเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน กอร์ปกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเรื่องปริมาณงาน คุณภาพงาน และผลผลิต เป็นต้น

#### **4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย**

**ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และ อัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยที่นักศึกษายู่ภายใต้ ของเขตวิธีการที่สหกิจศึกษาและองค์กรระบุไว้ เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือการประสบผลสำเร็จในการ ฝึกสหกิจศึกษา มี 3 ประการดังนี้

- 1) **ปริมาณงาน** หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่ กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆ
- 2) **คุณภาพ** หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการผิดพลาดหรือมี การผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากผู้บังคับบัญชา

3) **ผลผลิต** หมายถึง ผลงานที่นักศึกษาแสดงออกมาภายใต้นโยบายการทำงานขององค์กรโดยศึกษาจากอัตราผลผลิต

**มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึก นึกคิด ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมาประกอบด้วยสมรรถนะในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

**สมรรถนะในการทำงาน** หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของนักศึกษา จำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้

- 1) **ความรู้** หมายถึง ความรู้ในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ ถ้าไม่มีความรู้ นักศึกษาก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ความรู้นี้มักจะได้จากการศึกษา อบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้มีความรู้ในด้านนั้นๆ
- 2) **ทักษะ** หมายถึง การกระทำหรือความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีทักษะแล้วก็ยากที่จะทำให้นักศึกษาทำงานให้มีผลงานออกมาดี และตามเป้าหมายที่กำหนด ทักษะนี้มักจะได้มาจากการฝึกฝนหรือกระทำซ้ำๆอย่างต่อเนื่องจนทำให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น
- 3) **คุณลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง ความคิด ทัศนคติ ค่านิยมแรงจูงใจ และความต้องการส่วนตัวของบุคคล คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ไม่ถาวรนัก คุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน และทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

**สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การรับรู้ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมาประกอบด้วย

- 1) **บรรยากาศในการทำงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ การมีส่วนร่วมในการทำงาน



- 2) **ความคาดหวังในผลประโยชน์** หมายถึงระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดหรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน
- 3) **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา** หมายถึง รับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อผู้บริหารองค์กรหรือ หัวหน้างาน ที่มีการแสดงออกในลักษณะของความร่วมมือซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับผู้บริหารองค์กรหรือ หัวหน้างาน
- 4) **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง การรับรู้ของนักศึกษาที่มีต่อเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน และต่างแผนกที่มีการในลักษณะของความร่วมมือซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษากับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน และต่างแผนกกัน

**นักศึกษา** หมายถึง นักศึกษาชั้นปี 4 สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

**สหกิจศึกษา** หมายถึง ระบบการศึกษาที่เน้นการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งเรียกว่า สถานประกอบการหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่ให้ความร่วมมือแบบเต็มเวลา จำนวน 16 สัปดาห์ (เรียนรู้การปฏิบัติงานจริง จำนวน 4 เดือนเต็มหรือ 1 ภาคการศึกษา) ทั้งนี้นักศึกษาจะไม่อยู่ในสถานะของนักศึกษาฝึกงาน แต่นักศึกษาจะเป็นเสมือนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานปฏิบัติชั่วคราวในสถานประกอบการหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิตและนักศึกษาสหกิจศึกษาอาจจะได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างสวัสดิการหรือค่าตอบแทนอื่นตามความเหมาะสมจากสถานประกอบการหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิตใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนการวัดผลการทำงานว่าได้ปริมาณมากน้อย รวมถึงคุณภาพของงาน

**การปฏิบัติงาน** หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีเป้าประสงค์เพื่อสนองความต้องการหรือ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

## 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรสามารถนำงานวิจัยนี้ไปใช้ในการวางแผนหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการได้
2. อาจารย์ผู้รับผิดชอบสหกิจศึกษาของคณะวิชาสามารถนำงานวิจัยนี้ใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมก่อนที่นักศึกษาจะไปฝึกสหกิจศึกษา
3. ศูนย์สหกิจศึกษาระดับมหาวิทยาลัย สามารถนำงานวิจัยนี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐานของหน่วยสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยได้
4. พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ สามารถนำข้อมูลนี้ไปเป็นแนวทางในการมอบหมายการทำงานของนักศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์ในการฝึกสหกิจศึกษา

## 6. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้บูรณาการแนวคิดด้านการจัดการกับพฤติกรรมของอัลบานีส (Albanese, 1981 : 204) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลมาจากองค์ประกอบ 2 อย่างคือ ลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อม อธิบายได้ว่า คือ ลักษณะส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันจะส่งผลต่อการกระทำพฤติกรรมของบุคคล และจากการรวบรวมแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และการลงภาคสนามมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อหาตัวแปรที่หลากหลายในสาขาวิชาดังกล่าวมารวมเป็นตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ โดยให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัยที่ต้องการหาปัจจัยที่สำคัญ ในการศึกษาวิจัยนี้ใช้รูปแบบปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก เป็นกรอบในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา จากเอกสารอ้างอิง และการลงภาคสนามที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด พบว่าปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยภายนอกที่สำคัญเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ในการนี้ ปีเตอร์สัน และพลาวแมน (Peterson & Plowman, 1953 : 433) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย

ปริมาณงาน คุณภาพของงาน เวลา ค่าใช้จ่าย และไซมอน (Simon, 1960) กล่าวว่า งานใดมี ประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิต ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นมี 3 องค์ประกอบคือ ปริมาณงาน คุณภาพงาน และผลผลิต เป็นต้น



## บทที่ 2

### แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา คณะ  
ภาษาและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด และงานวิจัยที่  
เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้
- 2.7 แนวคิดสหกิจศึกษา
- 2.8 หลักสูตรสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- 2.9 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

##### 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อ  
ความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งในด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองต่อความ  
ต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การ  
ทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย  
ของพฤติกรรมในการทำงาน ไว้ดังนี้

ไวท์ (White. 1989 : 143) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำที่ปรากฏ  
ออกมาเพื่อ วัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายใน  
ตลอดเวลา

Albanese (1981: 204) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและ  
การกระทำของพนักงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรงและพฤติกรรมนั้นยังรวม  
ไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

Baruch (1968 : 136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่คุณแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกัน ไม่ว่าจะการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกนี้อาจเป็นไปได้ทั้งในด้านจิตใจ (psychological withdrawal) เช่น นั่งฝันกลางวันไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (physical withdrawal) เช่น การขาดงานโดยผลการกลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักนานเกินไป อุ้งงาน ทำงานช้าลงแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง จนถึงขั้นลาออก ส่วนพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกในแง่ดีก็มีเช่นกัน เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่และทำงานให้มากกว่าที่ได้รับมอบหมาย

จากความหมายของพฤติกรรมในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า พฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่คุณแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมที่ปฏิบัติงานอยู่หรือการแสดงออกในระหว่างการทำงานซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งในด้านจิตใจหรือแสดงออกมาด้วยการกระทำที่จะมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานทั้งในทางบวก และลบได้

#### 2.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของคุณ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 81-83) ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของคุณ ความสนใจ ความถนัดของคุณนั้น นอกจากนี้ คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคงเกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาว์ปัญญาพอๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานที่ต่างกันด้วย ผลงานย่อม ออกมาแตกต่างกัน สาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคุณคือ

1) ปัจจัยที่คุณ บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกันเราสามารถทดสอบความถนัดของคุณได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับคุณนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและความตั้งใจ เป็นความสนใจของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจ

1.5 อายุ เพศ และวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่ จำเจ และต้องใช้แรงอย่างหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งาน บางอย่างจึงต้องระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

ซึ่งปัจจัยบุคคลเหล่านี้ ส่งผลให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอย่างมากด้วย

2) ปัจจัยสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อม แบ่ง ออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการอุตสาหกรรม มีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งาน บางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ สถานที่สวยงาม มีความสะดวกสบาย จะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น งานรับเหมาก่อสร้าง ซึ่ง ถือว่าเป็นงานที่ท้าทาย ความสามารถ บางครั้งต้องเสี่ยงภัย แต่ก็มีบุคคลบางคนสนใจ ลักษณะ เกี่ยวกับงานจึงแยกได้ ดังนี้

- วิธีการทำงาน เป็นระบบการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคล ใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

- เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วย ในการ ผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงใด

- การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อ การทำงานของบุคคล การจัดสถานที่พักผ่อนมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

- ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรมีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ

- ลักษณะขององค์กร เป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ

บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ การเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังในเรื่องรายได้

- ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอน  
มากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด
- ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการ  
ทำงาน
- สภาพแวดล้อมในสังคมธุรกิจนั้นๆ มีฐานะอย่างไร ในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลใน  
วงการณ์นั้นหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือเพียงใด

สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคลและด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อการตัดสินใจของบุคคล  
ในการเลือกงาน หรือเข้าทำงาน บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันตามกาลเวลา และ  
โอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดี ควรพิจารณาในเชิง  
ระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่อการทำงานในสถานประกอบการด้วย

## 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2.1 แนวคิดของแฮริงตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson) (สมพงศ์ เกษมสิน, 2521 :  
30) ที่เกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการคือ

- 1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- 2) ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- 3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
- 4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- 5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
- 6) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ
- 7) งานควรมีลักษณะแจ่มแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- 8) งานสำเร็จทันเวลา
- 9) ผลงานได้มาตรฐาน
- 10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- 11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
- 12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

2.2.2 แนวคิดของ Peterson and Plowman (1989 : 56) ได้แนวคิดใกล้เคียงกับ  
Harrington Emerson โดยตัดทอนบางข้อและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อคือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.2.3 แนวคิดของไรอันและสมิท (Ryan & Smith 1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

2.2.4 แนวคิดของไซมอน (Simon, 1960 : 180 -181) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจ เกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักรโดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นดูได้จาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพ เท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

E	=	(O-I) + S	
E	=	Efficiency	คือ ประสิทธิภาพของงาน
O	=	Output	คือ ผลผลิต
I	=	Input	คือ ปัจจัยนำเข้า
S	=	Satisfaction	คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่จะให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นต้องอาศัยปัจจัยมากมายโดยแนวคิดของแฮริงสัน อีเมอร์สัน ได้เสนอหลัก 12 ประการที่จะทำให้งานออกมามี



ประสิทธิภาพ ส่วนแนวคิดของ Peterson and Plowman มีความใกล้เคียงกับ แฮริงสัน แต่จะเน้นคุณภาพของเนื้องานว่ามีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว พร้อมทั้งดูปริมาณของงานว่าเป็นไปตามเป้าหรือไม่ ซึ่งก็มีเรื่องของเวลาและค่าใช้จ่ายซึ่งจะต้องประหยัดต้นทุน คือจะใช้ทรัพยากรคุ้มค่า ส่วนแนวคิดของของไรอันและสมิทจะเน้นเปรียบเทียบตัวบุคคลที่ทำงาน คือ จะเกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะดูที่ผลของงานที่ทำออกมา ส่วนแนวคิดของไซมอน จะใช้สูตรในการชี้วัดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน โดยจะดูปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับ

กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557 : 13) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลทั้งปริมาณและคุณภาพสูงสุด บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้โดยมีการปรับตัวและพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

กันตยา เพิ่มผล (2545 : 2) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของบุคคลหรือของตนเองหรือของผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กร อันจะทำให้ตนเอง และองค์กรเกิดความพึงพอใจ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2539 : 15) ได้ให้ความหมายของ ความมีประสิทธิภาพ คือ การเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ได้แก่การสร้างผลผลิตในระดับที่สูงกว่าปัจจัยนำเข้า ความมีประสิทธิภาพสามารถวัดได้โดยนำปัจจัยนำเข้าจริงหารด้วยผลผลิตจริง หากได้ค่าน้อย แสดงว่า มีผลผลิตเพิ่มขึ้นมากกว่าการเพิ่มขึ้นของปัจจัยนำเข้า ซึ่งหมายถึงองค์กรมีประสิทธิภาพ

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2538 : 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมี ความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ้มค่า และ เกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและ บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ธัญญ์ณัฐ รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553 : 8) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับ ของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนด หรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็ว นอกจากนี้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความเร็ว ถูกต้องและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

สมใจ ลักษณะ (2544 : 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

จากความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณงาน คุณภาพงาน และอัตราผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ โดยที่อยู่ภายใต้ของเขต วิธีการ ที่องค์กรระบุไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือการประสบผลสำเร็จในการฝึกปฏิบัติงาน มี 3 ประการดังนี้

- 1) ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้นๆ
- 2) คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการผิดพลาดหรือมีการผิดพลาดน้อยที่สุด และไม่ถูกตำหนิเรื่องการทำงานจากผู้บังคับบัญชา
- 3) ผลผลิต หมายถึง ผลงานที่บุคคลแสดงออกมามีใต้นโยบายการทำงานขององค์กรโดยศึกษาจากอัตราผลผลิต

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

### 2.3.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นความปรารถนาและความมุ่งหวังของบุคคลที่มีความเชื่อว่าหากเขาได้ใช้ความพยายามในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเต็มที่และประสบความสำเร็จแล้ว เขาจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขาหวังไว้

พรพิมล ริยายและคณะ (2556 : 5) ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้ การคาดการณ์ถึงสิ่งที่คุณภาพปรารถนาจะเป็นหรือจะได้อมาในอนาคต

ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553 : 12) ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์ จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้

วิภาวดี อร่ามอรพรรณ (2548: 49) ให้ความหมายไว้ว่าความคาดหวังคือ ความรู้สึก ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเราโดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

ฟินน์ ( Finn: 1921: 15-16) ความคาดหวังหมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเองด้านจิตใต้สำนึก และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวัง หรือต่อตนเอง ลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึงความรู้สึกความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น

### 2.3.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

อริยา คูหา (2546: 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการ ความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎี คือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมุติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1) การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4) การตีผลลัพ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ

จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน

Bartal and Matin (อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2) ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3) ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่ เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

Vroom (1964 : 91-103) ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง (Expectancy Theory) บางทีเรียกว่าทฤษฎี V.I.E. เนื่องจากมีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ

V มาจากคำว่า Valence ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality ซึ่งหมายถึง สื่อเครื่องมือ วิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง

ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความหวัง หรือคาดหวังเอาไว้ บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ แนวความคิดนี้ Vroom เป็นผู้เสนอ โดยมีความเห็นว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ โดยจะเลือกทางเลือกที่จะนำไปสู่ผลตอบแทน หรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด ทฤษฎีนี้ทำนายว่า บุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนสูงที่สุด ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom มีข้อสังเกตคือ บุคคลใดจะได้รับการจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้สำเร็จต่อเป้าหมาย ก็ต่อเมื่อเชื่อในความสามารถของตนเองว่า ความพยายามในการปฏิบัติงานจะมีผลในทางดี และผล

การปฏิบัติงานจะช่วยให้ได้ผลตอบแทนตามที่ต้องการหรือพึงปรารถนา หรืออาจสรุปได้ว่าการที่จะโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง (Expectancy) ที่คนเชื่อว่า ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นระดับผลงาน ดังนั้นบุคคลจะทำงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใด ย่อมขึ้นอยู่กับจิตภาพ และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และจะใช้กลยุทธ์อะไรในอันที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามที่เขาเลือกทางเดินเอาไว้ ดังแผนภูมิที่ 1

#### แผนภูมิที่ 1 ทฤษฎีแห่งความคาดหวังความคาดหวัง



**ที่มา :** ฉันทยาพร ศิริหล่อ. (2559). “ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าในธุรกิจขายสินค้าแผนกเด็กก่อนในระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์.” Veridian E-Journal, Silpakorn University (ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ), 9 (2), 2118.

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

#### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

Elton Mayo เป็นนักสังคมวิทยาทำงานอยู่ฝ่ายการวิจัยอุตสาหกรรมของฮาร์วาร์ด (The Department of Industrial Research at Harvard) เขาได้ชื่อว่าเป็น “บิดาของการจัดการแบบมนุษยสัมพันธ์ หรือ การจัดการแบบเน้นพฤติกรรมศาสตร์” เขาและเพื่อนร่วมคณะวิจัย ได้แก่ John Dewey, Kurt Lewin, F.J. Roethlisber และ W.J. Dickson ได้ทำการศึกษาทัศนคติและปฏิกิริยาทางจิตวิทยาของคณากรทำงานตามสถานการณ์ที่ต่างกันตามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นที่ Western Electric’s Hawthorne Plant (1927 - 1932) ในการทดลองของเขาและคณะได้แบ่งการทดลองเป็นระยะต่อเนื่องกัน (วรรณพรรณ รักษณ, 2555 : ออนไลน์)

## สรุปผลการศึกษา Hawthorne

1. ปัจจัยด้านปทัสถานทางสังคม เป็นตัวกำหนดปริมาณผลผลิตไม่ใช่ปัจจัยด้านกายภาพ
2. ความคิดที่ว่าคนเห็นแก่ตัว ต้องการเงินค่าตอบแทนมากๆเป็นการมองแคบๆ
3. พฤติกรรมของคนงานถูกกำหนดโดยความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม

สนับสนุนให้มีการทำวิจัยด้านผู้นำต่างๆ ผู้นำต้องเปิดโอกาสให้คนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

## แนวความคิดทฤษฎีความสัมพันธ์ของ Elton Mayo สำคัญ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  - 1) การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  - 2) ทฤษฎีสามมติของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  - 3) การสนับสนุนจากสังคม
2. ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
  - 1) รู้จักและไว้วางใจผู้อื่น
  - 2) รู้จักการติดต่อบุคคลอย่างตรงไปตรงมา
  - 3) การยอมรับและสนับสนุนซึ่งกันและกัน
  - 4) การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
3. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา
  - 1) การทำงานมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย
  - 2) ให้อิสระในการคิดแก้ปัญหาแก่ผู้ร่วมงาน
  - 3) ให้ผู้ร่วมงานเกิดศรัทธา
  - 4) ให้รู้จุดมุ่งหมายของงาน
  - 5) ความสำเร็จของงานเป็นของทุกคน
  - 6) สร้างความสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมงานเกิดความรักผูกพัน
  - 7) มอบหมายงานที่เขาพอใจสนใจและอยากทำ
  - 8) ให้มีการแบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน
  - 9) ให้ความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
  - 10) การทำงานควรมีการประชุมปรึกษาหารือกัน
  - 11) ให้เขามีความรู้สึกรับผิดชอบและรักษาผลประโยชน์
  - 12) ส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้า

## 4. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

- 1) เมื่อเพื่อนพูดให้รับฟังอย่างตั้งใจ
- 2) ให้ความเป็นกันเองและเป็นมิตร
- 3) ยกย่องชมเชยเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ
- 4) อย่าแสดงว่าตนเหนือกว่าเพื่อนร่วมงาน
- 5) มีความจริงใจเสมอต้นเสมอปลาย
- 6) ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีทุกข์ร้อน
- 7) มีโอกาสในการพบปะสังสรรค์นอกเวลางาน
- 8) ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน
- 9) ไม่โยนความผิดหรือชี้ตอความผิดให้กับเพื่อนร่วมงาน
- 10) ใจกว้างและยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

## 5. การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

- 1) มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก
- 2) สมาชิกเข้าใจบทบาทของตน
- 3) สมาชิกเข้าใจในกติกา กฎระเบียบ
- 4) การติดต่อสื่อสาร
- 5) มีการสนับสนุนระหว่างสมาชิก
- 6) สมาชิกเข้าใจกระบวนการทำงาน
- 7) สมาชิกมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
- 8) มีความร่วมมือในการทำงาน
- 9) มีการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถ
- 10) มีความรู้สึกพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

## 6. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามหลักพุทธธรรม 3 หมวด

- 1) ขรവാสธรรม 4 สัจจะ ทมะ ชั้นดี จาคะ
- 2) สังคหวัตถุ 4 ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมณัตตา
- 3) พรหมวิหาร 4 เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา

## 7. บทบาทสมาชิกในทีม

- 1) บทบาทของแต่ละคนในทีม
- 2) พฤติกรรมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3) บทบาทของพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

#### 8. ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

- 1) ความจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบและผูกพัน
- 2) ความจำเป็นในการพัฒนาทักษะ
- 3) ความจำเป็นต้องพัฒนาความเข้าใจ
- 4) มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน

#### 9. แรงจูงใจในการทำงาน

- 1) แรงจูงใจในการทำงานและบริหารงานบุคคล
- 2) ปัจจัยของแรงจูงใจในการทำงาน
- 3) แรงจูงใจกับความต้องการของบุคคล
- 4) ทฤษฎีแรงจูงใจต่างๆที่นำมาประยุกต์ใช้

จากแนวคิดของ Elton Mayo เกี่ยวกับเรื่องมนุษยสัมพันธ์สามารถสรุปได้ว่า ทักษะการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยให้อิสระในเรื่องความคิด และสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้ร่วมงานเกิดความผูกพันให้รู้จุดมุ่งหมายของงานมีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ตลอดจนการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า ทักษะการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยให้ความเป็นกันเอง ความจริงใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สร้างความสัมพันธ์ตามหลักพุทธธรรม นอกจากนี้ยังเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม เข้าใจบทบาทและหน้าที่การเป็นสมาชิกเพื่อให้ทีมงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

เอ็ดวิน บี ฟลิปโป (Edwin B. Flippo 1966:15) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวมคนทำงาน ร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บังเกิดผล บรรลุตามเป้าหมาย

คีธ เดวิส (Keith Davis 1957:9) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดวัตถุประสงค์ และจูงใจให้คนในกลุ่มได้ร่วมกันทำงานอย่างได้ผลและมีประสิทธิภาพ โดยมีความพึงพอใจในทาง เศรษฐกิจและสังคม

จรรยา ทองถาวร (2536 : 2) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นวิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลปะ ในการ สร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีกับบุคคล เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน และอยู่ ร่วมกันด้วยดีและมีความสุข

วิจิตร อวาทกุล (2542 : 26) ได้ให้ความหมายของ มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับ ระหว่างมนุษย์อันจะเป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร ชนะมิตร และจูงใจคน รวมทั้งการสร้างหรือ



พัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักใคร่ชอบพอกันคนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากบุคคลทุกฝ่ายเป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีของสังคม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นลักษณะสำคัญของการเป็นผู้นำในอนาคตอีกด้วย

พรรรถทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2541 : 1) ได้ให้ความหมายของ มนุษย์สัมพันธ์ คือ การโต้ตอบในการอยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคมความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคมนั้นมีหลายลักษณะการร่วมมือกัน การต่อสู้กัน และการแข่งขันกัน ความสัมพันธ์เหล่านี้มีจริยธรรมเป็นสิ่งควบคุมในการแสดงออกและปฏิบัติต่อกัน เพราะจริยธรรมคือสิ่งกล่อมเกลาให้มนุษย์แตกต่างจากสัตว์อื่น และได้ชื่อว่าเป็นสัตว์ประเสริฐ

ศลิษา วรรณสุวรรณ (2551 : 69) ได้ให้ความหมายของ มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานหมายถึง การกระทำที่แสดงลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับบุคคลอื่น โดยการเริ่มต้นทักทาย การยิ้มแย้มแจ่มใส การให้ความเอาใจใส่ การเป็นผู้รับฟังที่ดี สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่น การรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมทั้งการให้เกียรติบุคคลอื่น การสนับสนุนและช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการทำงานด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งเป็นปัจจัยความสามารถในด้านหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

สรุป มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา ประกอบด้วยสมรรถนะในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1. สมรรถนะในการทำงาน หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลจำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้

2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกมา ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

## 2.5 แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย

แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (มัลลิกา ต้นสอน, หน้า 37) กล่าวว่า พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยในการจูงใจ(Two-factor The of Motivation) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่

เกี่ยวกับความพอใจและความไม่พอใจในงาน (Job Satisfaction and Dissatisfaction) โดย Herzberg จำแนกออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่

### 2.5.1 ปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene Factors)

เป็นสภาพแวดล้อมภายนอก (Extrinsic Condition) ส่งต่อความไม่พอใจในงานของบุคคล ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

- เงินเดือน
- ระเบียบและขั้นตอนต่างๆในองค์กร
- ความมั่นคงของงาน
- การควบคุมงาน
- เงื่อนไขในการทำงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
- สถานะ

### 2.5.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivators)

เป็นสภาพแวดล้อมภายใน (Intrinsic Condition) ที่ส่งผลต่อความพอใจและการจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลมีผลต่อการทำงานที่ดี ปัจจัยจูงใจจะประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้

- ความสำเร็จ
- ความก้าวหน้า
- การยอมรับ
- เนื้อหาของงาน
- ความรับผิดชอบ
- โอกาสในการเติบโต

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 44) ได้กล่าวว่า การจูงใจในการทำงานเป็นความต้องการในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ประการ คือ ทิศทางความหนักแน่น และความเพียรพยายาม ซึ่งมีทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญหลายทฤษฎี คือ

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ได้มีการแบ่งออกเป็นสองด้านคือ ปัจจัยธำรงรักษา ซึ่งจะเน้นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม กฎระเบียบในองค์กร เงื่อนไขของการทำงาน สถานภาพ ความมั่นคงของงาน ตลอดจนเงินเดือน ส่วนปัจจัยจูงใจเน้นสภาพแวดล้อมภายใน เนื้อหาการทำงาน การยอมรับในองค์กร ความรับผิดชอบความสำเร็จโอกาสและความก้าวหน้า

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ของบลูม (Bloom, Benjamin S. 1957:18) ให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมมนุษย์ในแง่ที่เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ได้กล่าวว่า พฤติกรรมด้านความรู้ (cognitive domain) จัดเป็นพฤติกรรมส่วนหนึ่งของมนุษย์ เป็นพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ ความสามารถในการใช้ความคิด และสติปัญญาโดยจำแนกพฤติกรรมออกเป็น 6 ชั้นดังนี้

1) ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ แต่ไม่ใช่การใช้ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้นๆ แบ่งออกเป็น ความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่องซึ่งเป็นข้อเท็จจริง วิธีดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้าง และหลักการ

2) ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆได้ ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ

3) การนำไปใช้ หมายถึง ความสามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสบมา เช่น แนวคิด ทฤษฎีต่างๆไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือนำไปใช้แก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่างๆได้

4) การวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวออกเป็นส่วนประกอบย่อยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนย่อย และหลักการ หรือทฤษฎี เพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่างๆ

5) การสังเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราว หรือส่วนประกอบย่อยมาเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยมีการตัดแปลง ริเริ่ม สร้างสรรค์ ปรับปรุงของเก่าให้มีคุณค่าขึ้น

6) การประเมินค่า หมายถึง ความสามารถในการพิจารณา ตัดสินคุณค่าของความคิดอย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นการตัดสินว่าอะไรดีหรือไม่ดีอย่างไรใช้หลักเกณฑ์เชื่อถือได้โดยอาศัยข้อเท็จจริงภายในและภายนอก

สรุปทฤษฎีแนวคิดของด้านความรู้ของบลูม (Bloom) โดยแบ่งความรู้ของมนุษย์ไว้ 3 ด้าน คือ สติปัญญา จิตใจ และร่างกาย โดยในด้านสติปัญญาแบ่งการเรียนรู้ไว้ 6 ระดับ คือ ความรู้ ความเข้าใจ นำไปประยุกต์ใช้ ด้วยวิธีวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำความรู้ที่ได้มาและประเมินคุณค่า

คณพศ สิริธินันท์ (2556 : 28) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำต่างๆที่บุคคลได้ประสบมาและเก็บสะสมไว้เป็นความจำที่สามารถถ่ายทอดต่อไปได้ และสามารถวัดความรู้ได้โดยการระลึกถึงเรื่องเหล่านั้นแล้วแสดงออกมา

มนตรี จุฬาวัดฒนทล (2537 : 26) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้นั้นจะมีมากมายรอบๆตัวเรา และสามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ คือ

ระดับแรก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งรอบตัวเรา ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยประสาทสัมผัส มองเห็น ได้ยิน ตมกลิ่น และลิ้มรสได้ เช่น ความร้อน – เย็น ความสว่าง – มืด เสียงดัง – เบา กลิ่นหอม –เหม็น และรสเค็ม - หวาน เป็นต้น ความรู้ระดับต้นนี้อาจเรียกว่า ความรู้สีก

ระดับที่สอง ได้แก่ ความรู้ด้านภาษา ซึ่งจะทำได้ทั้งอ่านและเขียนหนังสือได้ ฟังเข้าใจ ฟังวิทยุ และดูทีวีรู้เรื่อง ตลอดจนมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สะสมและตกทอดกันมา

ระดับที่สาม ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาการ ซึ่งได้จากการศึกษาเล่าเรียน ทำให้คิดเลขเป็น คำนวณดอกเบี้ยได้ ออกแบบอาคารได้ เขียนบทละครได้ เคมีและชีววิทยา วินิจฉัยโรคและรู้วิธีการรักษา เป็นต้น ความรู้วิชาการเหล่านี้ มักจะต้องเรียนรู้จากครู อาจารย์ เอกสาร ตำราทางวิชาการหรือผู้ที่รู้เรื่องนั้นมาก่อน

ระดับที่สี่ ได้แก่ ความรู้ใหม่ เป็นความรู้ที่ไม่เคยมีมาก่อน ได้โดยการค้นคว้าวิจัย การคิดค้นกระบวนการใหม่ และควรรหาแนวทางในการนำความรู้ใหม่ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดการพัฒนา

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2535:7) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่างๆที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และรวบรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่างๆทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่ ละเนื้อหาวิชา และวิชาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย

จากความหมายของความรู้ที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถที่จะสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ ประสบการณ์ที่จำเป็นในการนำมาปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีความรู้ก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ความรู้นี้มักจะได้รับการศึกษา อบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้มีความรู้ หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นๆ

## 2.7 แนวคิดสหกิจศึกษา

### 2.7.1 ความหมายของสหกิจศึกษา

ศาสตราจารย์วิจิตร ศรีสอาน อธิการบดีผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ถอดความจากชื่อ Cooperative Education เป็นศัพท์บัญญัติภาษาไทยว่า “สหกิจศึกษา” และได้ให้ความหมายไว้ว่า “สหกิจศึกษา (Cooperative Education) เป็นระบบการศึกษาที่จัดให้มีการเรียนการสอนในสถานศึกษาสลับกับการไปหาประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการอย่างมีระบบ ด้วยความร่วมมือจากสถานประกอบการและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็น

ระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนรู้กับการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning)” และในปี พ.ศ. 2536 ได้มีการนำรูปแบบสหกิจศึกษา มาเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรระดับปริญญาตรี ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

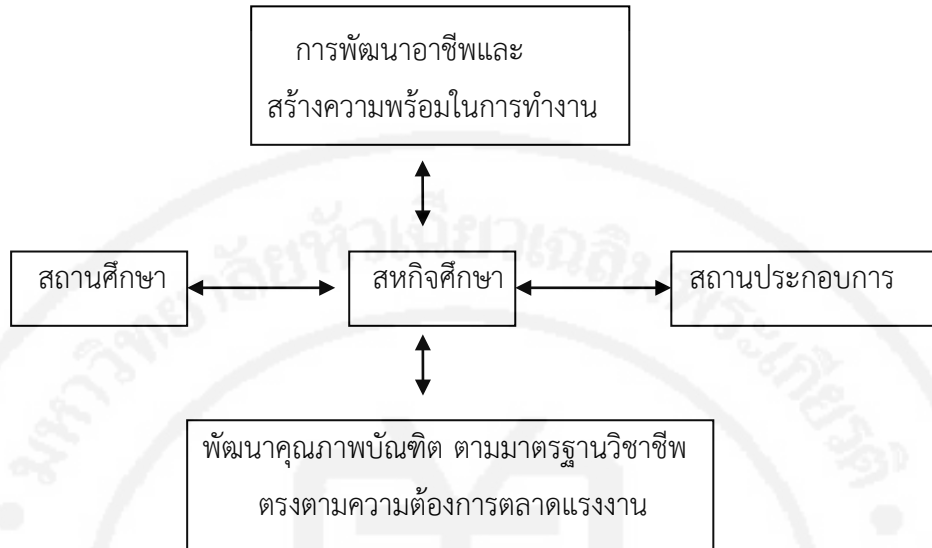
แนวคิดหลักที่ทำให้เกิดรูปแบบของการดำเนินงานสหกิจศึกษาประกอบด้วย 2 แนวคิดใหญ่ คือ

1. การตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านการประกอบอาชีพ (Career Development) และการเข้าสู่ระบบการทำงานของบัณฑิต (Employability) ก่อนจบการศึกษา
2. การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตตามความต้องการของตลาดแรงงาน

การจัดให้นักศึกษา มีประสบการณ์โดยตรงการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ เป็นการเรียนรู้จาก ประสบการณ์การทำงานตามหลัก “เรียนจากการทำงาน” (Learning by Doing) รูปแบบการจัดการศึกษาตามแนวคิดนี้ จึงมีชื่อเรียกที่หลากหลาย อาทิ การศึกษาจากประสบการณ์ (Experiential Education) โปรแกรมการทำงานและการศึกษา (Work – Study Program) การศึกษาที่ยึดการทำงานเป็นฐาน (Work – based Education) โปรแกรมการศึกษาสลับกับการทำงาน (Sandwich Program) และการฝึกปฏิบัติวิชาชีพ (Internship) โดยชื่อที่ใช้แพร่หลายที่สุดทั่วโลกในปัจจุบันคือ สหกิจศึกษา (Cooperative Education) และการบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้ (Work Integrated Learning) ดังแผนภูมิที่ 2

**แผนภูมิที่ 2** ระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนรู้กับการทำงาน

สหกิจศึกษา : บูรณาการการทำงานกับการเรียน



### 2.7.2 วัตถุประสงค์ของสหกิจศึกษา

การดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัยต่างก็ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านสหกิจศึกษา และวัตถุประสงค์ของแต่ละมหาวิทยาลัยก็มาความคล้ายคลึงกัน ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

- 1) เตรียมความพร้อมของนักศึกษา ด้านการพัฒนาอาชีพ (Career Development) พร้อมเสริมทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการทำงาน
- 2) เพิ่มเติมประสบการณ์ทางด้านวิชาการ วิชาชีพและการพัฒนาตนเองแก่นักศึกษาในรูปแบบที่มีคุณค่าเหนือกว่าการฝึกงาน
- 3) เปิดโอกาสให้สถานประกอบการทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต
- 4) เกิดการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนที่ทันสมัย ได้มาตรฐานและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น
- 5) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการ และสถาบันอุดมศึกษาผ่านนักศึกษาสหกิจศึกษาและคณาจารย์นิเทศ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือที่กว้างขวางขึ้น

### 2.7.3 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้สนับสนุนให้สมาคมสหกิจศึกษาไทยจัดทำเอกสารเกี่ยวกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานศึกษาและ

สถานประกอบการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สถานศึกษาและสถานประกอบการได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานสหกิจศึกษาขององค์กร เพื่อเป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานสหกิจศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

### ส่วนที่ 1 มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานศึกษา

#### 1) มาตรฐานการศึกษา หลักสูตร และการเรียนการสอน

1.1 มาตรฐานการศึกษา และหลักสูตร หลักสูตรสำหรับสหกิจศึกษาที่กำหนดโดยสถานศึกษาและอนุมัติโดยสภามหาวิทยาลัยของสถานศึกษา ต้องสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2548 ของสำนักงานการการอุดมศึกษา

1.2 รายวิชาสหกิจศึกษาต้องมีจำนวนหน่วยกิตไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

1.3 มาตรฐานการเรียนการสอน

#### มาตรฐานขั้นต่ำ

- สถานศึกษาต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษาสหกิจเพื่อชี้แจงข้อมูลและมีความรู้เกี่ยวกับสหกิจศึกษา
- สถานศึกษาต้องมีกระบวนการเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปปฏิบัติสหกิจศึกษาโดยใช้เวลาไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมง
- สถานศึกษาต้องกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขทางวิชาการของนักศึกษาที่สามารถไปปฏิบัติสหกิจศึกษา
- สถานศึกษาต้องกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษาไม่ต่ำกว่า 16 สัปดาห์อย่างต่อเนื่อง ต้องเป็นการปฏิบัติงานเต็มเวลา
- สถานศึกษาต้องจัดหางานที่มีลักษณะเป็นโครงการหรืองานประจำที่ตรงกับสาขาวิชาชีพและเน้นประสบการณ์การทำงาน
- สถานศึกษาต้องเปิดโอกาสให้สถานประกอบการได้คัดเลือกนักศึกษา
- สถานศึกษาต้องเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกสถานประกอบการตามความสมัครใจ
- สถานศึกษาต้องทำความเข้าใจกับสถานประกอบการทุกตำแหน่งงานมีค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆตามความเหมาะสมและจำเป็นตามลักษณะงาน
- สถานศึกษาต้องจัดให้มีการนิเทศของคณาจารย์นิเทศ

- สถานศึกษาต้องจัดให้มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่าง  
นักศึกษา คณาจารย์นิเทศ และคณาจารย์สาขาวิชา
- กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาต้องถือว่าเป็นส่วนหนึ่ง  
ของระบบการประเมินและวัดผล และเป็นไปตามมาตรฐานของ  
สถานศึกษานั้นๆ

## 2) มาตรฐานการนิเทศ

### มาตรฐานขั้นต่ำ

- คณาจารย์นิเทศต้องมีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 1 ภาคการศึกษา  
และผ่านการอบรมการนิเทศงานโดยหน่วยงานที่ได้รับรองจาก สกอ.
- สถานศึกษาต้องจัดระบบพี่เลี้ยงให้แก่คณาจารย์นิเทศที่ไม่มีประสบการณ์  
การนิเทศ ทั้งนี้ตามที่สถานศึกษากำหนด
- คณาจารย์นิเทศต้องเป็นคณาจารย์ประจำสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัดอยู่
- สถานศึกษาต้องนัดหมายสถานประกอบการเพื่อให้คณาจารย์นิเทศเข้ามา  
นิเทศนักศึกษา ณ สถานประกอบการ
- คณาจารย์นิเทศต้องได้รับเอกสารประกอบการนิเทศไม่น้อยกว่า 7 วันก่อน  
กำหนดการนิเทศ
- คณาจารย์นิเทศต้องมีแผนการนิเทศนักศึกษา
- สถานศึกษาต้องจัดให้คณาจารย์ในสาขาวิชาไปนิเทศงานขณะนักศึกษา  
ปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ครั้ง โดยเป็นการไปพบนักศึกษา ณ  
สถานประกอบการ
- ในการนิเทศต้องจัดให้มีการประชุม (พบปะ-หารือ) ระหว่างผู้นิเทศงาน  
กับคณาจารย์นิเทศ นักศึกษากับคณาจารย์นิเทศ และประชุมร่วมกันทั้ง  
สามฝ่าย
- คณาจารย์นิเทศต้องใช้เวลาในการนิเทศไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมงต่อครั้ง
- คณาจารย์นิเทศต้องติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษา ประเมินผลและ  
ให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษาตามความจำเป็นของแต่ละสาขา

## 3) มาตรฐานนักศึกษา

### มาตรฐานขั้นต่ำ

- นักศึกษาต้องผ่านเงื่อนไขรายวิชาตามที่สถานศึกษากำหนด



- นักศึกษาต้องมีคุณสมบัติที่สำเร็จการศึกษาและไม่อยู่ระหว่างการถูกลดโทษทางวินัยโดยให้อยู่ในดุลยพินิจของสถานศึกษา
- นักศึกษาต้องเข้าร่วมกิจกรรมเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปปฏิบัติสหกิจศึกษา
- นักศึกษาต้องบันทึกรายงานการปฏิบัติงานประจำวัน หรือประจำสัปดาห์
- นักศึกษาต้องส่งรายงานความก้าวหน้าต่อผู้นิเทศและคณาจารย์นิเทศไม่ช้ากว่าสัปดาห์ที่ 10 ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
- นักศึกษาต้องส่ง(ร่าง)รายงานฉบับสมบูรณ์ให้คณาจารย์นิเทศและผู้นิเทศงานก่อนเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานและต้องแก้ไขตามที่คณาจารย์นิเทศและผู้นิเทศงานแนะนำให้เรียบร้อย
- นักศึกษาต้องส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับอนุญาตให้เผยแพร่ได้จากสถานประกอบการให้คณาจารย์นิเทศและผู้นิเทศงาน
- รายงานต้องมีมาตรฐานเช่นเดียวกับรายงานทางวิชาการทั่วไป
- นักศึกษาต้องนำเสนอผลการปฏิบัติสหกิจศึกษาในการสัมมนาสหกิจศึกษา ระหว่างคณาจารย์นิเทศ นักศึกษาสหกิจศึกษาและนักศึกษาของแต่ละสาขาวิชาหลังกลับจากปฏิบัติสหกิจศึกษา

#### 4) มาตรฐานการวัดและประเมินผล

##### มาตรฐานขั้นต่ำ

##### 4.1) กระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนไปสหกิจศึกษา

##### ประเมินนักศึกษา

- นักศึกษาต้องเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- นักศึกษาต้องผ่านเกณฑ์ตามที่สถานศึกษากำหนด

##### ประเมินการดำเนินงาน

- ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ารับการอบรม
- การอบรมมีเนื้อหาที่จำเป็นต่อการพัฒนาทักษะอาชีพ

##### 4.2) กระบวนการจัดหางาน ที่มีลักษณะเป็นโครงการหรืองานประจำที่เน้น

ประสบการณ์การทำงาน และตรงกับสาขาวิชา

##### ประเมินการดำเนินงาน

- จำนวนงานพอเพียงกับจำนวนนักศึกษา

- ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสถานประกอบการ

#### 4.3) กระบวนการรับรองคุณภาพ

##### ประเมินการดำเนินงาน

- คณาจารย์ประจำสาขาวิชาพิจารณารับรองก่อนให้นักศึกษาเลือก
- คณาจารย์ประเมินคุณค่าทางวิชาการของงาน
- งานที่นักศึกษาทำมีประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

#### 4.4) กระบวนการคัดเลือกและจับคู่ระหว่างนักศึกษาสหกิจศึกษาและสถาน

ประกอบการ

##### ประเมินการดำเนินงาน

- นักศึกษาเลือกสถานประกอบการด้วยความสมัครใจ
- สถานประกอบการมีโอกาสคัดเลือกนักศึกษา
- ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการคัดเลือกและจับคู่
- ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อกระบวนการคัดเลือกและจับคู่
- เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติสหกิจศึกษา สถานศึกษาต้องประเมินความพร้อมของสถานประกอบการ

#### 4.5) กระบวนการนิเทศงานสหกิจศึกษา

##### ประเมินนักศึกษา

- ความรู้ ความสามารถทางวิชาการ และการประยุกต์ใช้
- การปรับตัว และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ของสถานประกอบการ
- ความก้าวหน้าของงานเป็นไปตามแผน
- การสื่อสาร และการนำเสนอผลงาน
- ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง
- การนิเทศงานต้องเป็นส่วนหนึ่งของการวัดและประเมินผลรายวิชาสหกิจศึกษา

##### ประเมินการดำเนินงาน

- ระยะเวลาที่คณาจารย์นิเทศได้รับเอกสารประกอบการนิเทศ
- มีการติดตามการนิเทศ
- ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อกระบวนการติดต่อและประสานงานการนิเทศ

- เวลาที่คณาจารย์นิเทศใช้เพียงพอตามความจำเป็นของนักศึกษา
- การนิเทศของคณาจารย์นิเทศมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติสหกิจศึกษาของนักศึกษา
- การนิเทศของคณาจารย์นิเทศมีประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

#### 4.6) กระบวนการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

##### ประเมินนักศึกษา

- คุณภาพของการนำเสนอผลงาน : ความรู้ทางวิชาการ ทักษะการนำเสนอ การตอบคำถาม
- การสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต้องเป็นส่วนหนึ่งของการวัดและประเมินผลรายวิชาสหกิจศึกษา

##### ประเมินการดำเนินงาน

- ร้อยละของคณาจารย์ที่เข้าร่วมการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

#### 4.7) กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

##### ประเมินนักศึกษา

- ต้องประเมินผลการปฏิบัติงานจากความสามารถในการทำงาน โดยสถานศึกษาต้องชี้แจงรายละเอียด และเกณฑ์ให้นักศึกษาทราบ
- ต้องมีส่วนร่วมการประเมินผลของสถานประกอบการไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
- ผู้นิเทศงานควรให้ความคิดเห็นต่อจุดเด่นและข้อควรปรับปรุงของนักศึกษา
- นักศึกษาควรประเมินพัฒนาการของตนเองแต่การประเมินนี้ไม่เป็นส่วนหนึ่งของระบบการวัดและประเมินผลของรายวิชาสหกิจศึกษา

##### ประเมินการดำเนินงาน

- คณาจารย์นิเทศต้องแจ้งข้อมูลการวัดและประเมินผลให้นักศึกษาทราบ
- สถานประกอบการประเมินการประสานกับสถานศึกษาในภาพรวม

## ส่วนที่ 2 มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการ

### 1) มาตรฐานการบริหารจัดการ

#### 1.1 นโยบายและการบริหาร

##### มาตรฐานขั้นต่ำ

- มีนโยบายในการสนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษา

- ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานสหกิจศึกษา
- บุคลากรที่เกี่ยวข้องตระหนักรู้และเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ตลอดจนประโยชน์ที่สถานประกอบการจะได้รับในการดำเนินงานสหกิจศึกษา

#### 1.2 การจัดบุคลากร

##### มาตรฐานขั้นต่ำ

- จัดให้บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องของสถานประกอบการทำหน้าที่ประสานงานด้านสหกิจศึกษา
- มีผู้นิเทศที่มีคุณวุฒิหรือประสบการณ์ตรงตามสาขาวิชาชีพของนักศึกษา

#### 1.3 การจัดงบประมาณ และทรัพยากร

##### มาตรฐานขั้นต่ำ

- มีค่าตอบแทน และสวัสดิการในอัตราที่มีความเหมาะสมและจำเป็นตามลักษณะงาน
- มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานของนักศึกษา
- มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษา

#### 1.4 การเสนองานสหกิจศึกษาแก่สถานศึกษา

##### มาตรฐานขั้นต่ำ

- มีการเสนองานสหกิจศึกษาแก่สถานศึกษาอย่างน้อย 1 ภาคการศึกษา ก่อนที่นักศึกษาจะปฏิบัติงาน

#### 1.5 การคัดเลือกนักศึกษาเข้าปฏิบัติงาน

##### มาตรฐานขั้นต่ำ

- มีกระบวนการและเกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษาเข้าปฏิบัติงาน

### 2) มาตรฐานวิชาการ

#### 2.1 การเตรียมความพร้อมนักศึกษา

##### มาตรฐานขั้นต่ำ

- มีการปฐมนิเทศ สอนงาน และจัดให้นักศึกษาได้เห็นภาพรวมการดำเนินการของสถานประกอบการ ตลอดจนกฎระเบียบ ข้อบังคับ

#### 2.2 การจัดประสบการณ์ให้นักศึกษาในระหว่างการปฏิบัติงาน

มาตรฐานขั้นต่ำ

- นักศึกษาได้รับการปฏิบัติเสมือนเป็นพนักงานชั่วคราวเต็มเวลาของสถานประกอบการ
- มีการกำหนดภาระงาน หรือ หัวข้อโครงการที่ตรงกับวิชาชีพและประสบการณ์การทำงาน

## 3) มาตรฐานผู้นิเทศงาน

มาตรฐานขั้นต่ำ

- เป็นผู้มีความรู้ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาชีพเดียวกับนักศึกษา หรือใกล้เคียงหรือเป็นผู้มีความชำนาญในสาขาวิชาชีพเดียวกับนักศึกษา
- มีการให้คำปรึกษา ติดตาม แนะนำการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆภายในสถานประกอบการ เป็นไปตามวัตถุประสงค์
- ตรวจสอบรายงานและให้ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานสหกิจศึกษา
- ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อสถานศึกษา และองค์กรของตนเอง

## 4) มาตรฐานการวัดและประเมินผล

มาตรฐานขั้นต่ำ

- มีกระบวนการตรวจสอบลักษณะงานและคุณภาพงานให้สอดคล้องกับสาขาวิชาชีพของนักศึกษา และเป็นประโยชน์กับสถานประกอบการ
- มีกระบวนการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษา
- มีกระบวนการคำปรึกษาทางวิชาการวิชาชีพ และให้คำแนะนำในการปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงาน
- มีกระบวนการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา
- มีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

**ส่วนที่ 3 การประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษา**

ตัวชี้วัดคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นในการดำเนินงานสหกิจศึกษาในสถานอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงาน การกำกับดูแล และการพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานสหกิจ

ศึกษา ซึ่งจะมีทั้งหมด 5 องค์ประกอบดังนี้ (อ้างในมาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงาน สหกิจศึกษา.2552)

องค์ประกอบที่ 1 หลักสูตรสภกิจศึกษา ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ 1.1

ตัวชี้วัดที่ 1.1 มีระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตรสภกิจศึกษา โดยมีเกณฑ์ มาตรฐาน : ระดับ

- 1) หลักสูตรมีความสอดคล้องกับเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และองค์กรวิชาชีพในสาขาวิชาชีพควบคุม
  - 2) จำนวนหน่วยกิตรายวิชาสภกิจศึกษาไม่ต่ำกว่า 6 หน่วยกิตในระบบทวิภาค
  - 3) ระยะเวลาปฏิบัติสภกิจศึกษาไม่ต่ำกว่า 16 สัปดาห์
  - 4) มีรายวิชาเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปสภกิจศึกษา หรือมีกระบวนการเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปสภกิจศึกษาไม่ต่ำกว่า 30 ชั่วโมง
- เกณฑ์การประเมิน คะแนน 1 คือ มีการดำเนินงานไม่ครบ 3 ข้อแรก คะแนน 2 คือ มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก คะแนน 3 คือ มีการดำเนินการครบทุกข้อ

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ 2.1

ตัวชี้วัดที่ 2.1 มีระบบและกลไกในการส่งเสริมการเรียนการสอนสภกิจศึกษา โดยมีเกณฑ์ มาตรฐาน : ระดับ

- 1) มีการปฐมนิเทศนักศึกษาสภกิจศึกษา
- 2) มีการกำหนดคุณสมบัติพื้นฐานและเงื่อนไขทางวิชาการของนักศึกษาสภกิจศึกษา
- 3) ลักษณะงานตรงตามสาขาวิชาชีพของนักศึกษา
- 4) ลักษณะงานเป็นโครงการหรืองานประจำที่เน้นประสบการณ์การทำงาน
- 5) มีการจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการในอัตราที่มีความเหมาะสมและจำเป็นตามลักษณะงาน
- 6) มีกระบวนการเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนไปสภกิจศึกษาให้มีความพร้อมต่อการประกอบอาชีพ
- 7) มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักศึกษา คณาจารย์นิเทศ คณาจารย์สาขาวิชา
- 8) มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักศึกษา คณาจารย์นิเทศ คณาจารย์สาขาวิชา และผู้นิเทศงาน

- 9) มีการให้ข้อมูลลักษณะงานเพื่อประกอบการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกสถานประกอบการ
- 10) มีการพบปะระหว่างนักศึกษา สถานประกอบการ และคณาจารย์นิเทศก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เกณฑ์การประเมิน คะแนน 1 คือ มีการดำเนินงานไม่ครบ 7 ข้อแรก คะแนน 2 คือ มีการดำเนินการ 7 ข้อแรก คะแนน 3 คือ มีการดำเนินการมากกว่า 7 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการนิเทศการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดที่ 3.1 ระดับความสำเร็จของกระบวนการนิเทศการปฏิบัติงาน

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

- 1) มีแผนการนิเทศและการประสานงานตามมาตรฐานบังคับ
- 2) จำนวนการนิเทศไม่ต่ำกว่า 1 ครั้ง ณ สถานประกอบการ
- 3) ผู้นิเทศงานของสถานประกอบการเป็นไปตามมาตรฐานบังคับ
- 4) การนิเทศของคณาจารย์นิเทศมีคุณภาพตรงตามความต้องการและความจำเป็นต่อนักศึกษาและสถานประกอบการ
- 5) คณาจารย์นิเทศตรวจรูปแบบการนำเสนอผลงาน และให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษา
- 6) ในช่วงสัปดาห์สุดท้ายของสหกิจศึกษาคณาจารย์นิเทศเข้ารับฟังการนำเสนอผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา ร่วมกับผู้นิเทศงานและผู้บริหารองค์กร และประเมินผลงานพร้อมให้ข้อเสนอแนะ
- 7) ในช่วงระยะกึ่งกลางของสหกิจศึกษา คณาจารย์นิเทศเข้ารับฟังการนำเสนอความก้าวหน้าของโครงการหรืองานที่ปฏิบัติของนักศึกษา ร่วมกับผู้นิเทศงาน และให้ข้อเสนอแนะ

เกณฑ์การประเมิน คะแนน 1 คือ มีการดำเนินงานไม่ครบ 4 ข้อแรก คะแนน 2 คือ มีการดำเนินการ 4 ข้อแรก คะแนน 3 คือ มีการดำเนินการมากกว่า 4 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 4 ผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษา

ตัวชี้วัดที่ 4.1 ร้อยละของโครงการ/การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่สถานประกอบการ นำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน คะแนน 1 คือ ร้อยละ 1- 49 คะแนน 2 คือ ร้อยละ 50- 69 คะแนน 3 คือ มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70

ตัวชี้วัดที่ 4.2 ร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับการเสนองานจากสถานประกอบการที่ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ถ้ามีตำแหน่งว่าง

เกณฑ์การประเมิน คะแนน 1 คือ ร้อยละ 1- 49 คะแนน 2 คือ ร้อยละ 50- 69  
คะแนน 3 คือ มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70

#### องค์ประกอบที่ 5 ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ตัวชี้วัดที่ 5.1 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสหกิจศึกษา ผู้นิเทศงาน และคณาจารย์  
นิเทศ โดยการสำรวจความพึงพอใจจะพิจารณา 5 ประเด็นหลักคือ

- 1) ความพึงพอใจในหลักสูตรสหกิจศึกษา
- 2) ความพึงพอใจในกระบวนการจัดสหกิจศึกษา
- 3) ความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
- 4) ความพึงพอใจในการพัฒนาทักษะวิชาชีพและความพร้อมในการปฏิบัติงานจริง
- 5) ความพึงพอใจในการสร้างโอกาสการต่อยอดความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ

เกณฑ์การประเมิน คะแนน 1 คือ ระดับความพึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1- 2.49  
คะแนน 2 คือ ระดับความพึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-3.49 คะแนน 3 คือ ระดับความ  
พึงพอใจมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าหรือเท่ากับ 3.50

#### **2.7.4 การนำสหกิจศึกษามาใช้ในต่างประเทศ**

การสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาโดยอาศัยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับ  
สถานประกอบการที่เรียกว่า “หลักสูตรแซนด์วิช” (Sandwich Course) ได้เริ่มขึ้นครั้งแรกในปี  
พ.ศ. 2446 (ค.ศ. 1903) ในทวีปยุโรปที่ประเทศอังกฤษ ณ วิทยาลัยเทคนิคซันเดอร์แลนด์  
(Sunderland Technical College) ในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมนาวิ โดยจัด  
หลักสูตรให้แก่นักศึกษาสองกลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาที่เรียนปกติในสถานศึกษาและไปปฏิบัติงานใน  
สถานประกอบการ (College – based หรือ University – based Student) กับกลุ่มนักศึกษาที่  
เป็นพนักงานในสถานประกอบการและมาเรียนใน สถานศึกษา (Industry – based Student)

ประเทศเยอรมนีได้นำแนวคิดนี้ไปสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาโดย ดำเนินการ  
ในลักษณะ 3 โปรแกรมที่แตกต่างกันคือ

1. โปรแกรมฟาโคคชูลิน ( Fachhochschulen) เกิดขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2513 –  
2514 (ค.ศ. 1970 - 1971) เป็นการสร้างความใกล้ชิดระหว่างภาคอุตสาหกรรมกับสถานศึกษา โดย  
การเชื่อมโยงการศึกษาภาคทฤษฎีเข้ากับการปฏิบัติ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันไป ส่วนใหญ่



ระยะเวลาศึกษาตามหลักสูตร 4 ปีการศึกษาแบบทวิภาคและใช้เวลาปฏิบัติงานใน ภาคอุตสาหกรรม 2 ภาคการศึกษา

2. โปรแกรมเบรฟอาคาเดมี (Berufsakademic) เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2517 (ค.ศ. 1974) ที่สถาบันเบรฟอาคาเดมีเมืองบาเดน (Berufsakademic, Baden ) เป็นความร่วมมือในลักษณะทวิภาคที่ผสมผสานภาคทฤษฎีกับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งใช้ระยะเวลาศึกษาตามหลักสูตร 3 ปี

3. โปรแกรมแกซมโฮคชูลิน (Gesamthochschulen) เป็นการฝึกงานในมหาวิทยาลัย 2 ภาคการศึกษา ก่อนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาตรี

ต่อมาประมาณปีพ.ศ. 2449 (ค.ศ. 1906) แนวคิดการจัดการเรียนการสอนดังกล่าวได้แพร่ไปยังทวีปอเมริกาเหนือในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการนำของเฮร์แมน ชไนเดอร์ (Herman Schneider) มหาวิทยาลัยซินซินนาติ (University of Cincinnati) แห่งรัฐโอไฮโอ (Ohio) ภายใต้ชื่อ “แผนงานซินซินเนติ” ที่เสนอการแก้ปัญหาการสอนด้านความคิดรวบยอดและทักษะเกี่ยวกับวิชาชีพ ของนักศึกษาที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในชั้นเรียน มาเป็นการฝึกปฏิบัติเพื่อการเข้าใจและความชำนาญ ในการดำเนินการ ได้แบ่งนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ออกเป็น 2 กลุ่ม ในแต่ละสัปดาห์นักศึกษาในกลุ่มหนึ่งจะเรียนที่มหาวิทยาลัย และอีกกลุ่มหนึ่งจะไปปฏิบัติงานด้านวิศวกรรมที่โรงงานท้องถิ่นในลักษณะการจ้างงาน ผลพบว่าการสลับการเรียนกับการทำงานทำให้นักศึกษาเกิดแรงจูงใจในการเรียนในชั้นเรียน เกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาและเกิดทักษะใหม่ๆทำให้มีความมั่นใจในการเลือกวิชาชีพและมีศักยภาพในการทำงานต่อมาในปีพ.ศ.2452 (ค.ศ. 1909) มหาวิทยาลัยนอร์ธอีสเทิร์น (Northeastern University) แห่งรัฐแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts) ได้แนวคิดนี้มาใช้ในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์เช่นกันและในปีพ.ศ.2464 (ค.ศ. 1921) มหาวิทยาลัยแอนท็อก (Antioch University) แห่งรัฐโอไฮโอ (Ohio) ได้นำวิธีการจัดหลักสูตรดังกล่าวไปใช้กับสาขาวิชาศิลปศาสตร์เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาเข้าสู่อาชีพในลักษณะการศึกษา และการทำงาน (Work – Study Program) ปีพ.ศ.2505 (ค.ศ.1962) ได้เกิดกองทุนสนับสนุนสหกิจศึกษาขึ้น ในสหรัฐอเมริกา และปี พ.ศ. 2508 (ค.ศ.1965) สหรัฐอเมริกามีกฎหมายอุดหนุนศึกษาให้ทุนแก่สถาบันที่พัฒนาโปรแกรมสหกิจศึกษาที่พัฒนาโปรแกรมสหกิจศึกษา จึงทำให้สหกิจศึกษาขยายตัวอย่างรวดเร็วและแผ่ขยาย ไปสู่ประเทศแคนาดา

มหาวิทยาลัยแห่งแรกของประเทศแคนาดาที่จัดสหกิจศึกษาคือ มหาวิทยาลัยวอเตอร์ลู (University of Waterloo) โดยเริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2500 (ค.ศ.1957) ในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ รูปแบบหลักสูตรสหกิจศึกษาที่จัดไม่ตายตัว ส่วนใหญ่จะมีภาคการศึกษามากกว่าภาคการทำงาน มีทั้งแบบสลับภาคการศึกษากับภาคการทำงาน (Alternating Pattern) และแบบ

คู่ขนาน (Parallel Pattern) ที่เรียนและทำงานในเวลาเดียวกันโดยหลักสูตรสหกิจศึกษาใช้ระยะเวลาศึกษานานกว่าหลักสูตรปกติ

จากทวีปอเมริกาเหนือสหกิจศึกษาได้แผ่ขยายไปสู่ประเทศในแถบเอเชียแปซิฟิกโดยเริ่มจากประเทศออสเตรเลียที่ได้สร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาโดยอาศัยความร่วมมือจากสถานประกอบการและเรียกหลักสูตรนี้ว่า “การศึกษาแบบแซนด์วิช” (Sandwich Education) หลักสูตร “การศึกษาแบบแซนด์วิช” เริ่มขึ้นครั้งแรกในระหว่างปี พ.ศ. 2505 – 2506 (ค.ศ.1962 - 1963) ที่สถาบันเทคโนโลยีฟูทสเครย์ (Footscray Institute of Technology) และสถาบันเทคโนโลยีสวินเบิร์น (Swinburne Institute of Technology) หรือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสวินเบิร์นในปัจจุบัน หลักสูตรดังกล่าวดำเนินการในสองรูปแบบเรียกว่า “แซนด์วิชแบบบาง” (Thin Sandwiches) และ “แซนด์วิชแบบหนา” (Thick Sandwiches) ซึ่งเป็นการศึกษาในสถานศึกษาสลับกับการทำงานในสถานประกอบการ “แซนด์วิชแบบบาง” มีภาคการศึกษา 7 ภาค และภาคการทำงาน 2 ภาค ในขณะที่ “แซนด์วิชแบบหนา” มีภาคการศึกษา 7 ภาค และภาคการทำงาน 6 ภาค หลักสูตรทั้งสองรูปแบบจัดให้กับนักศึกษาที่เรียนในสถานศึกษาและไปปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรม (College – based Student หรือ University – based Student) และนักศึกษาที่เป็นลูกจ้างในภาคอุตสาหกรรมและมาเรียนในสถานศึกษา (Industry – based Student)

ต่อมาสหกิจศึกษาได้แผ่ขยายในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยสถานศึกษาได้นำสหกิจศึกษาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนเต็มรูปแบบ โดยเฉพาะสถานศึกษาที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษที่จัดการศึกษาแบบประเทศตะวันตก เช่น มหาวิทยาลัยฮ่องกงโพลีเทคนิค (Hong Kong Polytechnic University) ที่ได้พัฒนาบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน (Preferred Graduate Development Program) ด้วยประสบการณ์การทำงานที่เน้นการปฏิบัติงานในต่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีนานยาง (Nanyang Technological University) ในประเทศสิงคโปร์ ที่ได้จัดสหกิจศึกษาในลักษณะที่นักศึกษาต้องฝังตัวอยู่ในสถานประกอบการ (Attachment Program) เป็นระยะเวลา 5 เดือนก่อนสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้ สหกิจศึกษายังได้แผ่ขยายไปสู่ประเทศจีนและเข้าสู่ประเทศไทยตามลำดับ

### 2.7.5 การนำสหกิจศึกษามาใช้ในประเทศไทย

คำว่า “สหกิจศึกษา” (Cooperative Education) เป็นศัพท์บัญญัติที่ ศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร ศรีสอาน ซึ่งเป็นบุคคลแรกที่นำระบบสหกิจศึกษาเข้ามาใช้ในประเทศไทยที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเมื่อปี พ.ศ. 2536 ได้บัญญัติขึ้นโดยถอดความจากคำ Cooperative Education มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้จัดการศึกษาระบบไตรภาคเพื่อรองรับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

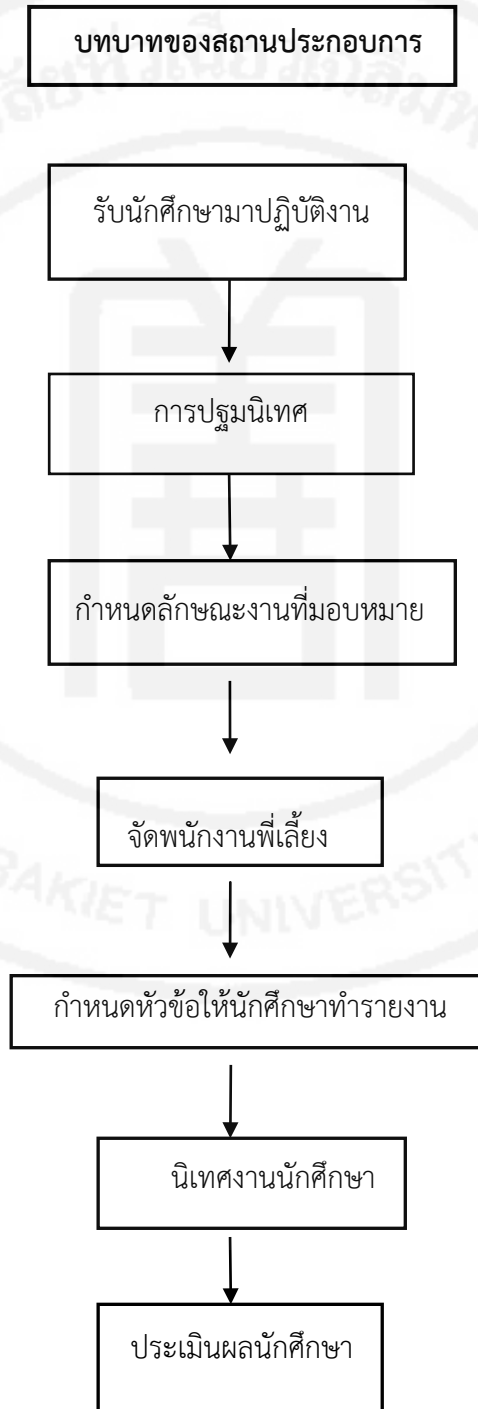
สองครั้งคือ ในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีภาคสหกิจศึกษาสลับกับภาคเรียนปกติ โดยนักศึกษาได้เริ่มไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2538 มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นมหาวิทยาลัยยุคแรกเช่นกันที่จัดสหกิจศึกษาโดยเริ่มงานในปี พ.ศ. 2541 จากนั้นแนวคิดดังกล่าวได้ขยายไปสู่มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนอย่างกว้างขวาง เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้จัดสหกิจศึกษาเป็น 3 ช่วงระยะเวลา คือ 4-2-4 เดือน รวม 10 เดือน โดยจัดในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ทำให้ระยะเวลาเรียนในหลักสูตรสหกิจศึกษามากกว่าหลักสูตรปกติหนึ่งปีการศึกษา โดยสรุป อาจกล่าวได้ว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นสถานศึกษาแรกที่ริเริ่มสหกิจศึกษาในประเทศไทย

ในปีพ.ศ.2545 รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น (นายสุวัจน์ ลิปตพัลลภ) ได้ประกาศ นโยบายให้การสนับสนุนด้านการเงินแก่สถาบันการศึกษาที่จัดสหกิจศึกษาโดยได้จัดสรรเงินอุดหนุนเป็นรายหัวให้แก่สถาบันการศึกษา 17 แห่ง ที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้หลักสูตรสหกิจศึกษาและให้ใช้ หลักสูตรสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นต้นแบบจากนั้น สหกิจศึกษาได้ขยายสู่ระดับชาติโดยรัฐบาลได้ก้าวเข้ามาสนับสนุนผ่านทบวงมหาวิทยาลัยและสืบต่อมาจนถึงปัจจุบันโดยมี สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นภาคีสำคัญของภาครัฐ

การดำเนินงานสหกิจศึกษาในช่วงเริ่มต้นอยู่ในรูปของทวิภาคี คือ สถานศึกษาร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยภาครัฐมิได้เข้ามาเกี่ยวข้องโดยตรง หากแต่มีหน่วยงานภาคเอกชน อาทิ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและสภาหอการค้าไทยที่ได้สนับสนุนสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีในระยะเริ่มต้น การดำเนินงานสหกิจศึกษาได้พัฒนาเข้าสู่ลักษณะพหุภาคีเมื่อปี พ.ศ. 2545 กล่าวคือ มีหน่วยงานหลายภาคส่วนได้ร่วมกันรับผิดชอบดำเนินงานสหกิจศึกษา ได้แก่ สถานศึกษา สถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐ คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่ทำหน้าที่ดูแลนโยบายและให้การสนับสนุนด้านการเงินองค์กรเอกชน เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าไทย สมาคมวิชาการในประเทศไทย ได้แก่ สมาคมสหกิจศึกษา (Thai Association for Cooperative Education - TACE) และสมาคมวิชาการระดับนานาชาติ ได้แก่ สมาคมสหกิจศึกษาโลก (World Association for Cooperative Education - WACE ) นับว่าการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบันมีภาคีต่างๆเข้ามามีบทบาทครบทุกภาคส่วนในลักษณะเครือข่ายพหุภาคี

สำหรับสมาคมสหกิจศึกษาโลกนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้สมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่เริ่มจัดสหกิจศึกษาและศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน อธิการบดีผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุ

นารีได้รับเชิญเป็นคณะกรรมการอำนวยการของสมาคม (Board of Governors) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 (ค.ศ.1995) ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน  
 แผนภูมิที่ 3 แสดงขั้นตอนของสถานประกอบการ



### 2.7.6 ประโยชน์ของสภกิจศึกษา

เห็นได้ว่าการดำเนินงานสภกิจศึกษาของสถานศึกษาต่าง ๆ นั้น เกิดประโยชน์ให้กับหลายภาคส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นนักศึกษา (ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์โดยตรง) สถานศึกษา และสถานประกอบการ ทั้งนี้จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของสภกิจศึกษาจากสถานศึกษาต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2557: 8) ศูนย์สภกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (2554: ออนไลน์) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (2560: ออนไลน์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์(2560: ออนไลน์) สรุปได้ดังนี้

#### ประโยชน์ต่อนักศึกษา

- 1) ได้รับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์วิชาชีพโดยตรงตามสาขาวิชาเอก นอกเหนือจากการเรียนในห้องเรียน
- 2) ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง การทำงานร่วมกับผู้อื่น ความรับผิดชอบและมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น ซึ่งจะเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ
- 3) มีผลการเรียนที่ดีขึ้นภายหลังการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความเข้าใจในเนื้อหาวิชามากขึ้นจากประสบการณ์การปฏิบัติงานจริง
- 4) เกิดทักษะด้านการสื่อสารข้อมูล ( Communication Skill ) ระหว่างบุคคล การวางแผน การจัดลำดับงาน การตัดสินใจตลอดจนการแก้ไขปัญหาต่างๆ
- 5) เกิดการเรียนรู้และเข้าใจลักษณะงานในวิชาชีพ ทำให้สามารถเลือกสายอาชีพได้ถูกต้องตรงตามความถนัดของตนเอง
- 6) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ (ตามความเหมาะสมและตามเกณฑ์ที่สถานประกอบการกำหนด)
- 7) เป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพในการทำงานมากขึ้นและมีโอกาสได้รับการเสนองานก่อนสำเร็จการศึกษา

#### ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

- 1) พนักงานที่เลี้ยงมีโอกาสเรียนรู้ทฤษฎีใหม่ๆผ่านการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสสำหรับการฝึกทักษะการสอนงานและภาวะการณเป็นผู้นำให้กับพนักงานที่เลี้ยง
- 2) สร้างภาพพจน์ที่ดีของสถานประกอบการในด้านการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาและช่วยพัฒนาบัณฑิตของชาติ

- 3) พนักงานประจำมีเวลามากขึ้นที่จะปฏิบัติหน้าที่อื่นที่มีความสำคัญมากกว่า
- 4) เป็นวิธีการคัดเลือกนักศึกษาเข้าเป็นพนักงานประจำในอนาคต โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาในการทดลองงาน
- 5) นักศึกษามีความพร้อมทางวิชาการระดับหนึ่งมาช่วยปฏิบัติงานที่มีประโยชน์กับสถานประกอบการตลอดทั้งปี

#### ประโยชน์ต่อสถานศึกษา

- 1) เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการ
- 2) เกิดการต่อยอดในการพัฒนาองค์ความรู้และงานวิจัย ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ อีกทั้งได้พัฒนาศักยภาพของอาจารย์ การสอนและการวิจัย
- 3) ช่วยให้สถานศึกษาเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงาน
- 4) ทำให้สถานศึกษามีโอกาสได้ประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาของตนเอง
- 5) ได้ข้อมูลย้อนกลับจากความคิดเห็นของสถานประกอบการในฐานะผู้ใช้บัณฑิต ปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อที่จะได้ผลิตบัณฑิตที่มีลักษณะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน
- 6) สร้างภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดีของสถานศึกษา

### 2.8 หลักสูตรสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ทุกคณะวิชาเข้าร่วมการจัดการเรียนหลักสูตรสหกิจศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องมาเป็นลำดับ ปัจจุบันมีคณะวิชาที่มีสหกิจศึกษา 6 คณะวิชา ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ 9 หลักสูตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 3 หลักสูตร คณะศิลปศาสตร์ 4 หลักสูตร คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม 1 หลักสูตร คณะนิเทศศาสตร์ 1 หลักสูตร และคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน 1 หลักสูตร รวม 19 หลักสูตร การบริหารงานสหกิจศึกษา ได้จัดตั้งศูนย์สหกิจศึกษา สังกัดสำนักพัฒนาวิชาการ ในปีการศึกษา 2556 มีภาระหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน การให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสหกิจศึกษาทั้งภายใน และภายนอก ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา และสถานประกอบการ โดยมีคณะกรรมการดำเนินการจัดสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประกอบด้วย รองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการ คณบดี อาจารย์และศูนย์สหกิจศึกษา ทำหน้าที่วางแผน

งาน ระบบกลไก การดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานสหกิจศึกษา รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุง ในแต่ละปีการศึกษา

แผนภูมิที่ 4 ขั้นตอนการบริหารสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



จากเรื่องสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติดังกล่าวสรุปได้ว่า สหกิจศึกษา (Cooperative Education) เป็นระบบการศึกษาที่เน้นการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างมีระบบ โดยจัดให้มีการเรียนการสอนในสถานศึกษาผนวกกับการฝึกปฏิบัติที่ได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสถานประกอบการ เสมือนหนึ่งเป็นพนักงาน (ชั่วคราว) นับเป็นระบบที่มีการผสมผสานระหว่างการเรียนกับการปฏิบัติงานจริง ก่อให้เกิดการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ แก่นักศึกษา

การได้ลงมือปฏิบัติงานจริงในฐานะพนักงาน (ชั่วคราว) ทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้ในห้องเรียน ทั้งยังเป็นการสร้างเสริมกระบวนการคิดวิเคราะห์การตัดสินใจกับ

เหตุการณ์ที่พบเจอและฝึกการสังเกต จึงเป็นโอกาสที่ดีที่นักศึกษาจะค้นพบศักยภาพที่แท้จริงและความต้องการด้านงานอาชีพชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้กระบวนการสหกิจศึกษายังทำให้เกิดการประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ ส่งผลให้สถานศึกษาสามารถปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัยตลอดเวลาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

## 2.9 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา คณะภาษาและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน ในการฝึกสหกิจศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแยกเป็นประเภท ดังนี้

### 2.9.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ศึกษาหลายท่าน เช่น สุภาพ ณ นคร (2544 : 53) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหาร ไพบูลย์ ตั้งใจ (2554 : 111-119) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ประทีป วิจิตองรัตน (2558 : 91-92) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา เพ็ชรี รูปะวิเชตร์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรไทยด้วยการฝึกอบรม โดยศึกษาสภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร และปัญหาการทำงาน อำพน ธรรมโชติ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี พิชญา วัฒนะรังสรรค์ (2558 : 74) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ สันติภาพ วงศ์ศิริ (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556 : 60-64) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด เป็นต้น ซึ่งผลจากการศึกษาทั้งหมดพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ใน



การดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

### 2.9.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ศึกษาหลายท่าน เช่น เมธี ไพโรชิต (2556 : 68-69) ศึกษาเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทสุธานี จำกัด สมชาย เรืองวงษ์ (2552 : 58-59) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด กุลสตรี เสนาปิน (2553 : 109) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการลงทะเบียนและการตรวจสอบผู้โดยสารของพนักงานบริการโดยสารภาคพื้น เสวก ศรีไพโรจน์ (2546 : 57) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทโอซาก้า อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ธนกร กรวัชรเจริญ (2555 : 64-66) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) คนอง ปัญญา (2556 : 101-103) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ซุมิโกะสตีลเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด นภาพร อยู่ถาวร (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บุคลากรองค์การส่งเสริมวัฒนธรรมการท่องเที่ยว และกีฬา ในกรุงเทพมหานคร สุจิตรา กระหมุดความ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังสภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงตามทัศนคติของผู้ประกอบการ สมพงษ์ เกษมสิน (2519, หน้า 271-273) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงาน อติทยา เสนะวงศ์ (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร มหาวิทยาลัย สมพิศ สุขแสน (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้าหน่วยงานต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาหลักสูตรสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ สุเหวี คงคุณ (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และอรสุดา ดุสิตรัตน์กุล (2557 : 52-56) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง เป็นต้น ซึ่งผลจากการศึกษาทั้งหมดพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

1. ด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคลคือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะด้านเทคโนโลยี ทักษะด้านการบริหารจัดการ เจตคติ ค่านิยมที่พึงปรารถนา ความสามารถในการพัฒนาคน พัฒนางาน และการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับนโยบาย และแผนการดำเนินงานขององค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การออกแบบการบริหาร การใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในกระบวนการผลิต การควบคุมและการตรวจสอบคุณภาพ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

สรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพนั้น อาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล หรือที่เรียกว่า ปัจจัยภายใน อาทิ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความถนัด ประสบการณ์ พฤติกรรมส่วนบุคคล และปัจจัยภายนอกขึ้นกับ องค์กร โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร เหตุการณ์ สถานการณ์ เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นตัวกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา คณะภาษา และวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ” นี้ ใช้เทคนิควิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประเภทของงานวิจัย
2. แหล่งข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การตรวจสอบข้อมูล
7. ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
8. การนำเสนอข้อมูล

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยเป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

#### 3.2 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูล สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท

3.2.1 แหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลออนไลน์ หลักสูตรสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เอกสาร หนังสือ ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากห้องสมุดต่าง ๆ

3.2.2 แหล่งข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ถือเป็นแหล่งข้อมูลหลักสำหรับการศึกษานี้ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) นักศึกษาที่เข้าฝึกสหกิจศึกษาเป็นเวลา 1 ภาคการศึกษา ก่อนจบการศึกษา และนักศึกษาจะต้องมีผลการเรียนเกรดเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 2.00 โดยนักศึกษาจะต้องลงทะเบียนเรียนรายวิชา CN3266 ประสบการณ์วิชาชีพจำนวน 6 หน่วยกิต ในภาคเรียนที่ 2 โดยจะต้องเข้าฝึกสหกิจศึกษาเป็นเวลา 16 สัปดาห์หรือ 4 เดือน ในกรณีนี้ จะเป็นนักศึกษาชั้นปี 4 สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ที่ฝึกสหกิจศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2 /2560 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 20 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 3 คน และ เพศหญิง 17 คน และพนักงานที่ปรึกษา จากสถานประกอบการที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทแม็กซ์คอน แมชชีนเนอร์ จำกัด สายการบินไนน์สตีส์เทิร์น สายการบินบางกอกแอร์เวย์ โรงพยาบาลพญาไท 2 บริษัทเขาวราชทัณฑ์ จำกัด โรงแรมไฮไฟท์ บริษัท ชิงไท่ เทรดิง จำกัด ศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศรีวารีย์วิลเลี่ยน โรงแรมเดอะแกรนด์ โฟร์วิงส์ คอนเวนชั่น และกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 5 คน และ เพศหญิง 5 คน

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งแบ่งหัวข้อการสัมภาษณ์ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

- 3.3.1 สมรรถนะในการทำงาน โดยมีเนื้อหา ดังนี้ ความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะส่วนบุคคล
- 3.3.2 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีเนื้อหา ดังนี้ บรรยากาศในการทำงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน
- 3.3.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีเนื้อหา ดังนี้ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และ ด้านผลผลิต

### 3.3.4 สหกิจศึกษา

ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวพร้อมกับการบันทึกเสียงบทสนทนาและจดบันทึกเพื่อนำมาใช้ ถอดความ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.4 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมโดยใช้เครื่องมือคือ แบบสัมภาษณ์ สำหรับการตอบคำถามแบบปลายเปิด (Open-End) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาชั้นปี 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ที่ฝึกสหกิจศึกษา และพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ในสถานประกอบการ ดังนี้

1) ติดต่อกับสถานประกอบการที่นักศึกษาเข้าไปฝึกสหกิจศึกษา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าไปสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย (นักศึกษา และพนักงานที่ปรึกษา) ที่สถานประกอบการ และนัดตารางเวลาเข้าไปเพื่อทำความรู้จักกับพนักงานที่ปรึกษา และแนะนำตัว (วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560)

2) เข้าไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามเวลานัด ใช้เวลาสัมภาษณ์ต่อคนไม่เกิน 60 นาที โดยใช้วิธีการจดบันทึก และใช้เครื่องบันทึกเสียง ในการบันทึกการสนทนา เพื่อนำมาใช้ถอดความ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งหลังจากผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว แสดงความขอบคุณ พร้อมกับ มอบของที่ระลึกให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ระยะเวลาการสัมภาษณ์ 30 วัน (ระหว่างวันที่ 28 มีนาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 15 พฤษภาคม 2560)

3) สรุปผลการศึกษาจากข้อมูลสัมภาษณ์และเสนอแนะข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ระยะเวลาในการประมวลผล 60 วัน (1 มิถุนายน – 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2560)

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทั้งหมด แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้ โดยเครื่องมือที่ใช้มีการสร้างกรอบในการวิเคราะห์เนื้อหาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างประเด็นคำถามสำหรับการสัมภาษณ์

### 3.6 การตรวจสอบข้อมูล

ก่อนทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้จัดส่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้กับผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ และทำการแก้ไขตามคำแนะนำให้สมบูรณ์ก่อนการสัมภาษณ์จริง และเมื่อผู้วิจัยได้จัดเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ซึ่งในส่วนของกรวิจัยเชิงคุณภาพมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง และตรงกับความเป็นจริง โดยการตรวจสอบความถูกต้องของการวิจัยเชิงคุณภาพ นิยมใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ดังนั้นสำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulate) กล่าวคือใช้การตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่มาต่าง ๆ กัน ได้แก่จากการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายสภาพการณ์หลาย ๆ ช่วงเวลาและมิติที่ต่างกัน ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลว่าเหมือนกันหรือต่างกัน (สุภางค์ จันทวานิช. 2554 : 129-130)

### 3.7 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรมกับผู้ให้สัมภาษณ์ โดยมีการติดต่อและขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์ก่อนทำการสัมภาษณ์จริง และได้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อนการสัมภาษณ์ให้กับผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคน โดยที่ผู้วิจัยได้เปิดเผยข้อมูลตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์อนุญาตเท่านั้น และได้ขออนุญาตในการนำรูปภาพ และข้อความมานำเสนอในงานวิจัย ในส่วนของข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บไว้เป็นความลับโดยไม่ทำการเผยแพร่

### 3.8 การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลและผลการวิจัย แบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่วางไว้

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิเคราะห์และวิจัยจะได้นำเสนอตามขั้นตอนต่างๆดังต่อไปนี้

- 4.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน ในการฝึกสหกิจศึกษา
- 4.2 ระดับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา
- 4.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของพนักงานที่ปรึกษากับนักศึกษา
- 4.4 ปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะในการฝึกสหกิจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน

#### 4.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน ในการฝึกสหกิจศึกษา

ในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ทั้งนักศึกษาและพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ต่างเวลาและต่างผู้ให้ข้อมูลในข้อมูลแบบเดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบสามเส้าด้านข้อมูล ประกอบกับแนวคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพ โดยตัวแปรตามที่ศึกษาเป็นองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ได้แก่ ปริมาณงาน คุณภาพงาน และผลผลิต ในการนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ของพนักงานที่ปรึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการและนักศึกษาจากสถานประกอบการต่าง ๆ พบว่า

##### 1) ด้านของปริมาณงาน

จากการที่นักศึกษาเข้ามาปฏิบัติงานในรูปแบบของการฝึกสหกิจในสถานประกอบการที่แตกต่างกันในด้านลักษณะหรือรูปแบบของงานที่ทำ ช่วงเวลาการทำงาน ความแตกต่างระหว่างบุคคลเป็นต้น ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน แต่การเข้ามาทำงานก็อยู่ที่นักศึกษาเป็นผู้เลือกเข้ามา เพราะฉะนั้นหน้าที่การงานในสถานประกอบการก็จะถูกกำหนดโดยสถานประกอบการนั้น ๆ ซึ่งไม่ได้

เข้าไปด้วยกระบวนการของหลักความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น แต่จุดมุ่งหมายของนักศึกษาสหกิจศึกษาคือ สหกิจศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษาที่ทุกคนจะต้องผ่านจึงจะจบตามหลักสูตร และเข้าไปเรียนรู้การทำงานของสถานประกอบการกำหนด บริหารจัดการตามแผนงาน และมอบหมายงานให้ทำตามที่พนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) กำหนดเท่านั้น นอกจากนี้ เรื่องระยะเวลาของการปฏิบัติงานแต่ละชิ้นที่หน่วยงาน/สถานประกอบการมอบหมายนั้นมีทั้งกำหนดระยะเวลาได้กับไม่สามารถกำหนดเวลาได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ปฏิบัติของแต่ละสถานประกอบการ อย่างกรณีของอัญมณี บุญอำนวย (นามสมมติ พนักงานที่ปรึกษา, 2560 : สัมภาษณ์ ) พนักงานสายการบิน เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2560 เวลา 10.30 น. และสิริมา สุดดวงใจ (นามสมมติ นักศึกษาสหกิจ, 2560 : สัมภาษณ์) เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2560 เวลา 13.00 น. กล่าวว่า งานที่มอบหมายให้ปฏิบัติบางอย่างไม่สามารถควบคุมในเรื่องระยะเวลาได้ เช่น เทียวบินล่าช้าไม่สามารถควบคุมเวลาของงานได้ แต่นักศึกษาสหกิจศึกษาก็ได้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ล่วงเป็นอย่างดี และบุญรักษา แรغبันดาล (นามสมมติ พนักงานที่ปรึกษา, 2560 : สัมภาษณ์ ) พนักงานบริษัทส่งออก เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2560 เวลา 09.30 น. กล่าวว่า สถานประกอบการมอบหมายให้นักศึกษาประสานงานกับต่างประเทศเนื่องงานส่วนใหญ่ตรงตามที่มีมอบหมายและตรงตามเวลาที่กำหนด แต่ในบางครั้งเกิดการล่าช้าในการติดต่อ ทั้งนี้สาเหตุเกิดจากประเทศต้นทาง นอกจากนี้ บางครั้งลูกค้าไม่มาตามที่นัดหมายหรือมาช้ากว่าที่นัดหมายไว้ ซึ่งกระทบในเรื่องของปริมาณงานและตามเวลาที่กำหนด กมลพรรณ แก้วใจ (นามสมมติ นักศึกษาสหกิจ, 2560 : สัมภาษณ์) เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2560 เวลา 14.00 น. กล่าวว่า งานที่ได้รับมอบหมายคือการประสานงานในเรื่องการนำเข้า-ส่งออก โดยการติดต่อประสานงานกับประเทศจีนซึ่งมีทั้งโทรติดต่อโดยตรงและติดต่อโดยการคุยผ่านทางจดหมาย (E-mail) ในบางครั้งเกิดการล่าช้าจากประเทศจีน และนอกจากนี้ในบางครั้งเกิดจากอุปสรรคในสำนักงานไม่เพียงพอ หรืออุปสรรคชำระค่าธรรมเนียมทำให้งานล่าช้าไม่เป็นไปตามที่มีมอบหมาย จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าลักษณะการทำงานเป็นเรื่องปกติของการปฏิบัติงานทุกๆ ไป ถ้าหากไม่มีปัญหาอุปสรรคในระหว่างการทำงานที่ได้รับมอบหมายก็จะเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด แต่ถ้าประสบปัญหา ก็จะเป็นตามที่กล่าวมาแต่ก็คงไม่ใช่ทุกครั้งไป จึงเป็นเหตุผลที่ต้องพิจารณาเป็นกรณีไปว่าอยู่ในสถานการณ์ที่ปกติหรือไม่ ในส่วนของสถานประกอบการประเภทโรงแรม โรงพยาบาล บริษัทท่องเที่ยว และอื่นๆ ก็จะเป็นลักษณะงานที่ประสบปัญหาความล่าช้าอาจจะมีน้อย



พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) และนักศึกษาสหกิจส่วนใหญ่กล่าวว่านักศึกษาสหกิจศึกษาทำงานตามที่ได้รับมอบหมายตรงตามที่กำหนด อีกทั้งปริมาณงานที่นักศึกษาปฏิบัติก็สำเร็จตรงหน้าที่หรือตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายของสถานประกอบการที่ได้วางไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ในระดับที่นักศึกษาจะปฏิบัติ) ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ที่ว่า ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของสถานประกอบการโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่สถานประกอบการวางไว้ และบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด

## 2) ด้านของคุณภาพงาน

พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ของสถานประกอบการ และนักศึกษาสหกิจส่วนใหญ่กล่าวว่า ตรงกันว่า การปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจค่อนข้างดี ทำให้ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง มีความประณีตเรียบร้อย มีความรอบครอบ ไม่เกิดปัญหาติดตามมา งานไม่ค้างคา รวดเร็ว และทำงานเสร็จทันเวลาหรือบางครั้งก็เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด ประกอบกับได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ที่ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ เช่น ดวงใจ รุ่งกิจ (นามสมมติ นักศึกษาสหกิจศึกษา, 2560 : สัมภาษณ์ ) เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2560 เวลา 10.00 น. กล่าวว่า นักศึกษาได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาซึ่งเป็นไกด์อาสาพิทักษ์ดูแลนักท่องเที่ยวชาวจีนในฐานะไกด์ฝึกงานไปเที่ยวชม เช่น วัดพระแก้ว วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม วัดอรุณราชวราราม ท่าช้าง เป็นต้น พร้อมคอยให้ความช่วยเหลือ ดูแลนักท่องเที่ยวต่างชาติชาวจีนในด้านการอำนวยความสะดวก เรื่องรถเดินทาง ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก และที่พัก ซึ่งนักศึกษาสามารถสื่อสารภาษาจีนได้ดีอยู่แล้ว และสามารถทำงานนี้ได้สำเร็จเป็นอย่างดี ประกอบกับนักศึกษาก็จะได้เรียนรู้ติดต่อประสานงานกับนักท่องเที่ยวก่อนที่จะไปกับเราว่าโปรแกรมแต่ละโปรแกรมมีไปเที่ยวไหนบ้าง มีกิจกรรมอะไรบ้าง พักโรงแรมไหน กินอาหารแบบไหน จำนวนลูกค้าทัวร์กี่คน และรวมแล้วค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแล้วคนละเท่าไร จะต้องโอนค่าใช้จ่ายที่ช่องทางใดได้บ้าง เป็นต้น และ มายู แจ่มกระจ่าง (นามสมมติ นักศึกษาสหกิจศึกษา, 2560 : สัมภาษณ์ ) เมื่อวันที่ 18

เมษายน 2560 เวลา 11.00 น. กล่าวว่า จากที่ได้เข้าไปฝึกสหกิจศึกษาที่ศูนย์แก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศ และช่วยเหลือนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวด้านต่างๆ เช่น ให้คำแนะนำด้านการท่องเที่ยวและการป้องกันภัยจากการท่องเที่ยว รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในการนี้นักศึกษาได้รับมอบหมายให้ดูแลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวชาวจีน เนื่องจากนักศึกษามีความถนัดด้านภาษาจีน ในด้านล่ามและให้คำปรึกษาทั่วไป ซึ่งดวงกมล ดวงเงิน (นามสมมติ พนักงานที่ปรึกษา, 2560 : สัมภาษณ์) เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2560 เวลา 13.00 น. กล่าวว่า เมื่อนักศึกษาได้รับมอบหมายให้ไปประจำตามสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อคอยช่วยเหลือชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวเอง เช่น วัดพระแก้ว วัดอรุณราชวราราม วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม เป็นต้น นักศึกษาสหกิจศึกษาก็สามารถปฏิบัติงานได้ดี สามารถสื่อสารพูดคุยและตอบคำถามแก่นักท่องเที่ยวได้ดี นักศึกษาปฏิบัติงานโดยไม่ขาดตกบกพร่องตามที่ได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา (พีเลียง)

### 3) ด้านของผลผลิต

พนักงานที่ปรึกษา (พีเลียง) ของสถานประกอบการและนักศึกษาสหกิจศึกษาส่วนใหญ่กล่าวว่า ตรงกันว่า อัตราผลผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนก็มีความคุ้มค่า และเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาและต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นนั้น สถานประกอบการก็ไม่ได้มีต้นทุนค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เพราะสถานประกอบการส่วนใหญ่รับนักศึกษาสหกิจศึกษาเข้าปฏิบัติงานโดยไม่มีสวัสดิการเงินเดือนหรือเบี้ยเลี้ยงให้กับนักศึกษา แต่ในบางสถานประกอบการจะมีเบี้ยเลี้ยงรายวันให้กับนักศึกษา บางสถานประกอบการมีอาหารกลางวัน มีค่าเดินทางให้ และบางสถานประกอบการมีเงินเดือนให้กับนักศึกษา แต่ก็ไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานประจำของสถานประกอบการ ดังนั้นนักศึกษาสหกิจศึกษาจึงเห็นว่าสถานประกอบการ ได้ประโยชน์คุ้มค่ากับการที่ได้ให้นักศึกษาสหกิจศึกษามาช่วยงาน ทั้งนี้เพราะนักศึกษาสามารถทำงานได้เทียบเท่ากับพนักงานของสถานประกอบการที่ปฏิบัติงานประจำ ซึ่งได้รับค่าตอบแทนรายเดือน และสวัสดิการต่างๆ ตามที่สถานประกอบการกำหนด ในขณะที่เดียวกัน นักศึกษาก็ได้นำความรู้ จากที่ได้ศึกษาและประสบการณ์จากการเดินทางไปศึกษาตามหลักสูตรของคณะวิชาที่ประเทศจีนเป็นเวลา 1 ปีการศึกษา สามารถนำมาใช้ทำงานในสถานประกอบการซึ่งเป็นองค์กรที่ใช้ภาษาจีนในการทำงานด้วย ซึ่งนักศึกษาก็มีความถนัด และสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามกำหนดเวลา หรือจากที่พนักงานที่ปรึกษา (พีเลียง) มอบหมายให้ทำงานเป็นที่ยอมรับ และสถานประกอบการเองก็ได้ผลผลิตงานจากนักศึกษาตามลักษณะงานที่มอบให้ และได้รับ

ความพึงพอใจจากผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของไซมอน (Simon, 1960) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจ เกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักรโดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นดูได้จาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพ เท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย และทิพาวสี เมฆสวรรค์ (2538) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ เช่น คุณดวงกมล ดั่งเงิน (นามสมมติ, พนักงานที่ปรึกษา : สัมภาษณ์) กล่าวว่า เมื่อนักศึกษาได้รับมอบหมายจาก (กระทรวงการท่องเที่ยว) พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ให้ไปประจำตามสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อคอยช่วยเหลือชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวเอง เช่น วัดพระแก้ว วัดอรุณราชวราราม วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม เป็นต้น นักศึกษาสหกิจศึกษาก็สามารถปฏิบัติงานได้ดี สามารถสื่อสารพูดคุยและตอบคำถามกับนักท่องเที่ยวได้ดี ปฏิบัติงานโดยไม่ขาดตกบกพร่องตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า และจากการสัมภาษณ์นักศึกษาสหกิจศึกษาหลายคน ได้แก่ พรนัฐชา พรอำนวนย (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) วิมล พรสุขใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) พรรณวิภา ไวยากิติ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า นอกจากการเรียนในภาคทฤษฎีที่มหาวิทยาลัยแล้ว ตนเองเมื่อมีโอกาสได้มาฝึกสหกิจในสถานประกอบการจริงตนเองสามารถนำความรู้ภาษาจีนที่เรียนมาไปใช้ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังได้รับการอบรมการปฏิบัติงานจากพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ในเรื่องวิธีการใช้โปรแกรมในการสำรองที่นั่งและวิธีการออกบัตรโดยสารเครื่องบินในระบบ AMADEUS ของบริษัทท่องเที่ยว ด้านงานเอกสารต่างๆ โปรแกรมสำเร็จรูปในการทำบล็อกสินค้าของบริษัทค้าปลีก ซึ่งการอบรมปฏิบัติงานดังกล่าวไม่มีอยู่ในตำราเรียน ดังนั้นจึงทำให้ตนเองมีความรู้เพิ่มพูนมากขึ้น

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) และนักศึกษาสหกิจศึกษาในด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน และผลผลิต ได้พิจารณาเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หรือไม่แตกต่างกัน

#### 4.2 ระดับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา

##### 4.2.1 ระดับปัจจัยภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา

ปัจจัยภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยภายในเป็นเรื่องเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษา ซึ่งสามารถแยกพิจารณาปัจจัย 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

### 1) ด้านความรู้

นักศึกษาสหกิจศึกษาได้นำความรู้ภาษาจีนที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่สถานประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเข้าพักในโรงแรม นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางเข้า-ออกสนามบินสุวรรณภูมิ ลูกค้าชาวจีนที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล บริษัทส่งออกที่ต้องติดต่อโดยตรงเกี่ยวกับเรื่องการส่งสินค้าและการส่งสินค้ากับประเทศจีน บริษัทท่องเที่ยวหรือแม้แต่กระทรวงการท่องเที่ยว ซึ่งพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ได้มอบหมายให้นักศึกษาสหกิจศึกษาไปประจำตามสถานที่ที่มีชาวต่างชาติมาท่องเที่ยว เช่น วัดพระแก้ว วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม วัดอรุณราชวราราม ท่าช้าง เป็นต้น เพื่อคอยให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวต่างชาติ นอกจากนี้นักศึกษา ยังเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติงานตามที่พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) มอบหมายให้ทำ อีกทั้งนักศึกษาสหกิจศึกษายังสามารถใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และดูแลรักษาเครื่องมือ/อุปกรณ์เมื่อใช้เสร็จเรียบร้อยแล้ว นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ฝึกสหกิจศึกษายังรู้จักวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานอย่างมีเหตุผล แต่ก็ยังมีนักศึกษาส่วนน้อยที่ขาดความมั่นใจในการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ กอปรกับพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ก็คอยให้คำปรึกษาและคอยช่วยเหลือทั้งก่อนการปฏิบัติงาน ระหว่างปฏิบัติงาน และเมื่อประสบกับปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น สำหรับการเสนอความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่องาน นักศึกษาสหกิจศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ค่อยมีบทบาทในการเสนอความคิดเห็นสร้างสรรค์ต่างๆ เพราะว่าจะปฏิบัติตามที่พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) มอบหมายหน้าที่และมอบงานบางอย่างให้ทำเท่านั้น เพราะสถานประกอบการยังคิดว่าเป็นเพียงนักศึกษาฝึกงาน จึงไม่ได้ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการประชุมเสนอความคิดเห็นแต่อย่างใด ในส่วนของการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้าและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาตนเองจึงมีความจำเป็นมากในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ นักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนต่างก็มีความขยันในการที่จะค้นคว้าศึกษาและหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเอง เนื่องจากงานที่ปฏิบัติอยู่ต่างก็มีความยากสำหรับนักศึกษาและแตกต่างกับการเรียนในห้องเรียนโดย

สิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นคำศัพท์เทคนิคเฉพาะต่างๆ ในสถานประกอบการนั้นๆ อีกทั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่นักศึกษาต้องเรียนรู้เพิ่มเติม จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) หลายคน ได้แก่ อัญมณี บุญอำนาจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) มานพ รักความดี (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) บุญรักษา แรغبันดาล (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาสามารถนำความรู้ภาษาจีนไปใช้ในการปฏิบัติงานด้วยการต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาเข้าพักในโรงแรม และลูกค้าชาวจีนที่มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลที่มีจำนวนมาก ซึ่งพนักงานล่ามที่ทางโรงพยาบาลมีอยู่ไม่เพียงพอในการให้บริการ เมื่อได้นักศึกษาสหกิจศึกษามาช่วยงานจึงทำให้หน่วยงานมีความคล่องตัวมากขึ้น ทั้งนี้ นักศึกษาสามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารได้ดี นอกจากนี้สถานประกอบการ (โรงพยาบาล) มีการใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะทางค่อนข้างมาก ดังนั้น นักศึกษาสหกิจศึกษาจึงมีความจำเป็นที่จะต้องค้นคว้าและเรียนรู้คำศัพท์ใหม่เพิ่มเติม ตลอดจนบริษัทที่มีการติดต่อเกี่ยวกับการส่งสินค้าและการส่งสินค้ากับประเทศจีนโดยตรง ได้นักศึกษาสหกิจศึกษามาช่วยงานด้านนี้ก็ได้ทำให้ผิดหวังเลย เพราะนักศึกษาสามารถใช้ภาษาจีนในการสื่อสารได้เป็นอย่างดีทั้งสื่อสารด้วยการพูดคุยโดยตรง และสื่อสารโดยทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ นักศึกษายังเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว เข้าใจคำสั่งและปฏิบัติงานตามที่พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) มอบหมายให้ทำ อีกทั้งนักศึกษาสหกิจศึกษายังสามารถใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และดูแลรักษาเครื่องมือ/อุปกรณ์เมื่อใช้เสร็จด้วย ซึ่งสอดคล้องกับนักศึกษาสหกิจศึกษาหลายคน เช่น พรนัฐชา พรอำนาจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ได้นำความรู้ภาษาจีนที่เรียนแต่ทฤษฎีจากมหาวิทยาลัยและนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่สถานประกอบการได้จริงโดยเฉพาะการใช้ภาษาจีนในการต้อนรับลูกค้า อีกทั้งตอบข้อซักถามและให้บริการลูกค้า (นักท่องเที่ยวชาวจีน) ที่เข้ามาใช้บริการในโรงแรม สิริพร วรรณดี (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองได้มาฝึกสหกิจศึกษาที่กระทรวงการท่องเที่ยวและได้มอบคุณภาพจากพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ให้ไปประจำตามสถานที่ท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพฯตามสถานที่ต่างๆที่มีชาวจีนเดินทางมาท่องเที่ยวเอง โดยคอยให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อมีปัญหาในด้านต่างๆไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเดินทางทั้งทางรถและทางเรือ หรือทำของหายระหว่างท่องเที่ยว เป็นต้น อีกทั้งจะต้องคอยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวในเรื่องอื่นๆ และกมลพรรณ แก้วใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ได้เข้ามาฝึกสหกิจศึกษาที่บริษัทส่งออกที่บริษัทจำเป็นต้องติดต่อโดยใช้ภาษาจีนทั้งด้านเอกสาร (แปลเอกสาร

ต่างๆ) และการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องการค้าและการส่งสินค้ากับประเทศจีน ซึ่งตนเองก็สามารถนำความรู้ภาษาจีนที่เรียนมาและนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน นอกจากนี้ยังได้เรียนรู้งานต่างๆโดยมีพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) คอยสอนงานในช่วงสัปดาห์แรกเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในสำนักงาน และงานต่างๆไม่ว่าจะเป็นการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปของหน่วยงาน ที่ไม่ได้อยู่ในหลักสูตรที่เรียนในมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมนตรี จุฬาวัฒนทล (2537) ที่ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความรู้ว่ามี 4 ระดับ คือ ระดับแรกเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งรอบตัวเรา ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยประสาทสัมผัส ทั้ง 5 ระดับที่สอง ได้แก่ ความรู้ด้านภาษา ซึ่งจะให้อ่านและเขียนหนังสือได้ ฟังเข้าใจ รู้เรื่อง ตลอดจนมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สะสมและตกทอดกันมา ระดับที่สาม ได้แก่ ความรู้ด้านวิชาการ ซึ่งได้จากการศึกษาเล่าเรียนจากครู อาจารย์ เอกสาร ตำราทางวิชาการหรือผู้ที่รู้เรื่องนั้นมาก่อน และระดับที่สี่ ได้แก่ ความรู้ใหม่ ซึ่งเป็นความรู้ที่ไม่เคยมีมาก่อน ได้โดยการค้นคว้าวิจัย การคิดค้นกระบวนการใหม่ และควรรหาแนวทางในการนำความรู้ใหม่ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดการพัฒนา

## 2) ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน

นักศึกษาที่ฝึกสหกิจศึกษาสามารถใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างดี อีกทั้งยังสามารถใช้โปรแกรมได้หลากหลายในการปฏิบัติงานโดยมีพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) เป็นผู้อบรม เช่น โปรแกรมในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารเครื่องบินในระบบ AMADEUS ของบริษัทท่องเที่ยว และโปรแกรมสำเร็จรูปในการทำลือสินค้าของบริษัท แต่ทว่ามึนักศึกษาสหกิจศึกษาบางสถานประกอบการที่ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเลย คือ บริษัทสายการบิน กระทั่งท่องเที่ยว โรงแรมและโรงพยาบาล เพราะนักศึกษาสหกิจศึกษาทำหน้าที่ที่ใช้ภาษาจีนสื่อสารในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะการสื่อสารพูดคุยกับลูกค้าชาวจีน การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตอบโต้ในการสั่งซื้อและส่งสินค้าไปยังประเทศจีน ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นนักศึกษาสหกิจศึกษา สามารถประสานงานได้ดีกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ ซึ่งมีทั้งการประสานงานโดยการพูดคุยโดยตรง การใช้วิทยุสื่อสารและการใช้โทรศัพท์ นอกจากนี้สถานประกอบการยังมีการจัดระบบงานและวางแผนงานโดยพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ก่อนที่จะให้นักศึกษาสหกิจศึกษาลงมือปฏิบัติงาน อีกทั้งนักศึกษาสหกิจศึกษา ยังจัดการกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

ระหว่างการทำงานโดยไม่เกิดความเครียดขณะปฏิบัติงาน เพราะในช่วงแรกที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานนั้นจะมีพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) คอยช่วยสอนงานไม่ว่าจะเป็นกระทรวงการท่องเที่ยว บริษัทสายการบิน บริษัทส่งออก โรงแรม และโรงพยาบาล นอกจากนี้นักศึกษาสหกิจศึกษาก็ได้ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง โดยมีพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) คอยให้คำปรึกษาและชี้แนะในเรื่องต่างๆ ตลอดจนสอนงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้นักศึกษาสหกิจศึกษาได้มีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานต่างๆ ได้ดีขึ้น จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา เช่น สุภาพรณ มั่นความดี (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า นักศึกษาสหกิจศึกษามีความตั้งใจและเรียนรู้ในการปฏิบัติงานดี อีกทั้งยังศึกษาและเรียนรู้การทำโปรแกรมสำเร็จรูปในการทำล็อกสินค้าของบริษัท ซึ่งพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ได้อบรมและสอนวิธีการใช้โปรแกรมต่างๆ จนนักศึกษามีความสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย อัญมณี บุญอำนาจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ในด้านทักษะการปฏิบัติงาน ทางสถานประกอบการ (สายการบิน) ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์หรือเครื่องใช้ในสำนักงานในการปฏิบัติงานเลย ดังนั้นทักษะในการปฏิบัติงานจึงเป็นการสื่อสารโดยตรงซึ่งนักศึกษาสหกิจศึกษาสามารถประสานงานได้ดีกับหน่วยงานทั้งภายในและหน่วยงานภายนอก ซึ่งมีทั้งการประสานงานโดยการพูดคุยโดยตรง การใช้วิทยุในการสื่อสารและการใช้โทรศัพท์ และบุรุษรักษา แรงบันดาล (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า สถานประกอบการมีการจัดระบบงานและวางแผนงานโดยพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ก่อนที่จะให้นักศึกษาสหกิจศึกษาลงมือปฏิบัติงาน ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาจึงสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้โดยไม่เกิดภาวะความเครียดทางกายและจิตใจ จึงทำให้การปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษามีความคล่องตัว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับที่ได้สัมภาษณ์นักศึกษาสหกิจ เช่น วิมล พรสุขใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองมีพื้นฐานความรู้เรื่องการใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว ดังนั้นจึงสามารถปฏิบัติงานในส่วนของการใช้คอมพิวเตอร์ได้ ในส่วนของโปรแกรมคอมพิวเตอร์เฉพาะของสถานประกอบการนั้นตนเองก็ได้เรียนรู้จากการที่ได้รับการอบรมในการทำโปรแกรมต่างๆ จากพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ในช่วงสัปดาห์แรก เช่น โปรแกรมในการสำรองที่นั่งและการออกบัตรในการโดยสารเครื่องบินของบริษัทท่องเที่ยว พลอยไพลิน พลพรรณ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองได้เข้ามาฝึกสหกิจศึกษาในบริษัทค้าปลีก ดังนั้นลักษณะงานที่ทำบางอย่างจะต้องได้รับการอบรมและสอนงานก่อนลงมือฝึกปฏิบัติ ซึ่งตนเองก็ได้อบรมและสอนงานในการทำล็อกสินค้า

พร้อมทั้งวิธีการจัดเก็บสินค้าโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (ซึ่งไม่มีอยู่ในหลักสูตรที่เรียนมา) กมลพรรณ แก้วใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองนอกจากจะใช้ภาษาจีนสื่อสารในการปฏิบัติงานโดยการพูดคุยกับลูกค้าชาวจีนที่มาติดต่อกับทางบริษัทแล้ว ยังได้ใช้การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตอบโต้ในการสั่งซื้อและส่งสินค้าไปยังประเทศจีน นอกจากนี้ในส่วนของการทำงานในสถานประกอบการนั้น ตนเองยังสามารถประสานงานได้ดีกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ ซึ่งมีทั้งการประสานงานในลักษณะการพูดคุยโดยตรง และการใช้โทรศัพท์ และ พรณวิภา ไวยาภิติ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ทางสถานประกอบการที่ตนเองมาฝึกสหกิจศึกษานั้น ลักษณะการทำงานของสถานประกอบการนั้นจะมีการจัดระบบงานและวางแผนงานโดยมีพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) สอนงานก่อนที่จะให้นักศึกษาสหกิจศึกษาลงมือปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงไม่ค่อยเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน แต่ในบางครั้งเมื่อเกิดปัญหาตนเองก็สามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานโดยไม่เกิดความเครียดขณะปฏิบัติงาน และตนเองก็ได้รับการชี้แนะจากพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) และสามารถปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้จนสำเร็จ

### 3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

นักศึกษาสหกิจศึกษาปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา มีความมุ่งมั่นขยันและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้นักศึกษาสหกิจศึกษายังมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ในเรื่องการวางตัวนั้น นักศึกษาวางตัวดี และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานในสถานประกอบการและเพื่อนร่วมงาน แต่ก็มีนักศึกษาสหกิจศึกษาส่วนน้อยที่ไม่ปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการ จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) หลายคน เช่น บุญรักษา แรغبันดาล (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาที่มาฝึกงาน ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา มีความมุ่งมั่นตั้งใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง และยังเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) มานพ



รักความดี (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ในเรื่องการวางตัวนั้นนักศึกษาสหกิจศึกษามีวางตัวที่ดี อีกทั้งยังมีความอ่อนน้อมถ่อมตน นอกจากนี้นักศึกษาสหกิจศึกษายังมีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานที่สถานประกอบการ ต่อเพื่อนร่วมงานและต่อผู้มาใช้บริการในสถานประกอบการ

อัญมณี บุญอำนวย (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า นักศึกษาที่มาฝึกสหกิจศึกษาที่สถานประกอบการ (สายการบิน) บางคนไม่ปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการ คือ กระโปรงที่สวมใส่สั้นไม่ตรงตามมาตรฐานของบริษัท ซึ่งตนเองก็ได้มีการตักเตือนและต่อมานักศึกษาก็ได้ปรับปรุงแก้ไขตามกฎระเบียบของสถานประกอบการ และเพ็ญภา แสงดาว (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ในงานที่มอบหมาย มีจิตบริการในงานที่รับผิดชอบแต่บางครั้งมีปัญหาในเรื่องของการมาทำงานสายซึ่งตนเองก็ได้ตักเตือนและนักศึกษาก็มีการปรับปรุงแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ส่วนความเห็นของนักศึกษาสหกิจศึกษาจากการสัมภาษณ์ ได้แก่ พรณัฐชา พรอำนวย (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองเข้าฝึกในสถานประกอบการได้ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีความมุ่งมั่นขยันและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ และกมลพรรณ แก้วใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ได้เข้าฝึกยังสถานประกอบการตนเองมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้ดี นอกจากนี้ยังมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องและยังเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ในเรื่องการวางตัวในสถานประกอบการเป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องพฤติกรรมการทำงานของคุณคณาพร วังศ์อนุตรโรจน์ (2544) ที่ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคงเกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชี่ยวชาญพอๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน

#### 4.2.2 ระดับปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา

ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยภายนอกเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษา ซึ่งสามารถแยกพิจารณาปัจจัย 4 ประเด็น ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน สรุปได้ดังนี้

##### 1) บรรยากาศในการทำงาน

การทำงานในปัจจุบันถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขหลาย ๆ อย่างที่ทำให้คนทำงานต้องจำยอม โดยไม่มีทางเลือกที่จะทำตามใจตัวเองได้มากนัก เราสามารถเลือกที่จะทำ หรือไม่ทำงานอะไรได้ แต่เราไม่มีสิทธิเลือกออฟฟิศ ไม่มีสิทธิเลือกเพื่อนร่วมงาน ไม่มีสิทธิเลือกเจ้านาย เราไม่สามารถเรียกร้องอะไร ๆ ได้อย่างที่ใจเราคิด นั่นเป็นเพราะเรายอมถูกเลือก เพียงเพราะต้องการที่จะได้ชื่อว่าเป็นคนทำงานที่มีรายได้ดี มีภาระงานที่ก้าวหน้า จนลืมไปว่านั่นอาจไม่ใช่สถานที่ทำงาน หรือบรรยากาศในการทำงานที่เราคาดหวังไว้ ในการนี้ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานไม่ได้เป็นหน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ควรเป็นการลงความเห็นชอบร่วมกันว่าจะพัฒนาให้สถานที่ทำงานของตนเองเป็น Ideal of Work ได้อย่างไรบ้าง โดยผู้นาองค์กรหรือหัวหน้างานควรเป็นแกนนำที่จะทำให้เกิดขึ้น ทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปตามที่พนักงานอยากได้ และจงใจให้มาทำงานทุกวัน

บรรยากาศในการทำงาน จึงหมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่รวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) และสภาพทางจิตใจ (Mental Environment) ที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการทำงานของพนักงาน หรือแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งปัจจัยทางสภาพแวดล้อมนั้น ได้แก่ อาคารสถานที่ เฟอร์นิเจอร์ อุปกรณ์ประจำสำนักงาน แสงไฟ อุณหภูมิ สี สันของอาคาร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายในการทำงานของสถานประกอบการ อิสระในการทำงาน (Freedom) เป้าหมายแผนงานขององค์กร ระบบบริหาร ระบบประเมินผล การฝึกอบรม ระบบรางวัลผลตอบแทน ฯลฯ ซึ่งเมื่อพิจารณาปัจจัยต่างๆ นี้แล้วก็เหมือนกับปัจจัยที่ใช้ในการจูงใจพนักงานนั่นเอง

จากการศึกษาพบว่า สถานประกอบการที่นักศึกษาได้ไปฝึกสหกิจศึกษาจะมีการจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของงาน เช่น โรงแรม (บางแห่ง) และบริษัทท่องเที่ยว การจัดแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ค่อยเป็นระบบ เนื่องจากเป็นลักษณะงานที่ลูกค้ามารับบริการมีลักษณะเคลื่อนไหว และเป็นงานเฉพาะหน้าที่ จะต้องมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง

ตลอดเวลา ซึ่งจะต้องมีการทำงานแบบเป็นทีม แต่บางสถานประกอบการมีการจัดแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เช่น โรงพยาบาล ศูนย์แก้ไขปัญหาลอกวงจรและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสายการบิน เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการจัดแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน มิฉะนั้นอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายได้ อีกทั้งยังมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และสถานประกอบการมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แต่ทว่าบางสถานประกอบการการปฏิบัติงานไม่ค่อยมีความคล่องตัว ในเรื่องแสงสว่าง ระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานก็มีความปลอดภัย สำหรับเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องจักรที่ใช้ในสถานประกอบการบางสถานประกอบการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มักชำรุด และไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน เช่น วิทยุสื่อสารที่ใช้ในสนามบินไม่เพียงพอ คอมพิวเตอร์ ดังนั้น จึงไม่เพียงพอกับการใช้งานซึ่งทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว ในส่วนของโรงพยาบาลมีพื้นที่ของห้องทำงานค่อนข้างคับแคบ (ถ้ามทุกภาษาจะนั่งรวมกันหมด) ดังที่ได้สัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ได้แก่ สุภาพรณ มั่นความดี (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า สถานประกอบการมีการจัดแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ อย่างเหมาะสม โดยให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เพ็ญภา แสงดาว (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในสถานประกอบการมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง อีกทั้งในส่วนของสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น เรื่องของแสงสว่างและบรรยากาศในการปฏิบัติงานของพนักงานก็มีความเหมาะสม นอกจากนี้ทางสถานประกอบการยังมีระบบรักษาความปลอดภัยในขณะปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีด้วยเช่นกัน และ บุญรักษา แรغبันดาล (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ในช่วงแรกสถานประกอบการประสบปัญหาในเรื่องเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่ใช้ในสถานประกอบการยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนของพนักงานในการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์บางส่วนมีการชำรุดและรอการซ่อมบำรุง ดังนั้นจึงทำให้เกิดปัญหาความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของสถานประกอบการ และต่อมาปัญหาดังกล่าวก็ได้รับการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีความคิดเห็นแตกต่างจากนักศึกษาสหกิจศึกษา ดังนี้ วิมล พรสุขใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองได้เข้าฝึกสหกิจศึกษาในสถานประกอบการ (บริษัทท่องเที่ยว) พบว่า ทางบริษัทมีการจัดแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานไม่ค่อยเป็นระบบ การปฏิบัติงานเป็นลักษณะธุรกิจครอบครัว พนักงาน

บางครั้งต้องทำงานหลายหน้าที่ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานค่อนข้างคับแคบไม่เป็นสัดส่วน ดังนั้นจึงทำให้การปฏิบัติงานไม่ค่อยมีความคล่องตัว พรรณวิภา ไวยาภิติ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า สถานประกอบการที่ตนเองได้มาฝึกสหกิจศึกษานั้นมีการจัดแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆได้อย่างเหมาะสม โดยให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ บรรยากาศในสถานประกอบการและสภาพแวดล้อมดี นอกจากนี้การปฏิบัติงานในสถานประกอบการมีความคล่องตัวมากขึ้น สุดดวงใจ แก้วเกิด (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ในเรื่องของสภาพแวดล้อมในด้านของแสงสว่างตลอดจนบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่สถานประกอบการมีความเหมาะสม แต่ในบางครั้งอุปกรณ์เครื่องจักรที่ใช้ในสถานประกอบการไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และวิทยุสื่อสารที่ใช้ในสนามบินไม่เพียงพอเป็นต้น พลอยไพลิน พลพรรณ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า สถานประกอบการที่ตนเองเข้าฝึกสหกิจศึกษานั้นมีสภาพแวดล้อมตลอดจนบรรยากาศค่อนข้างดี อีกทั้งระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนก็มีความปลอดภัยด้วยเช่นกัน ในส่วนของเครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องจักรที่ใช้ในสถานประกอบการนั้นบางครั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ดังกล่าวมักจะประสบปัญหาชำรุดบ่อย และกมลพรรณ แก้วใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองได้เข้าฝึกสหกิจศึกษาในสถานประกอบการ (บริษัท) ที่มีการจัดระบบการทำงานที่ดีมีการแบ่งภาระหน้าที่ที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานในเรื่องสภาพแวดล้อมและบรรยากาศตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงานก็ดี แต่ในส่วนของการทำงานบางครั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์มักจะชำรุด (รอช่างแก้ 2-3 วัน) ดังนั้นจึงไม่เพียงพอกับการใช้งานซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้าและเกิดสภาพไม่คล่องตัว

## 2) ความคาดหวังในผลประโยชน์

จากการศึกษาพบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีสวัสดิการใดๆให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษา และนักศึกษาสหกิจทุกคนมีความเข้าใจดีในเรื่องของสวัสดิการค่าตอบแทนในการไปฝึกสหกิจศึกษาว่าสถานประกอบการจะไม่มีสวัสดิการและค่าตอบแทนใดๆให้กับนักศึกษา ในการฝึกสหกิจศึกษาครั้งนี้มีบางสถานประกอบการที่มีสวัสดิการเงินเดือนให้แต่ก็ไม่มากเหมือนพนักงานประจำ บางสถานประกอบการมีเบี้ยเลี้ยงรายวันให้นักศึกษา และบางสถานประกอบการมีสวัสดิการอาหารให้รับประทาน 3 มื้อ ทั้งนี้พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) หลายคนก็เห็นด้วยกับการที่จะให้มีสวัสดิการ

ดังกล่าวกับนักศึกษาสหกิจศึกษา เพื่อเป็นการตอบแทนที่นักศึกษาสหกิจศึกษามาช่วยงานในสถานประกอบการ แต่เนื่องจากเป็นนโยบายขององค์กร/สถานประกอบการซึ่งไม่มีการจัดสรรเกี่ยวกับสวัสดิการให้กับส่วนนี้ สรุปแล้วทั้งที่ได้รับสวัสดิการและไม่ได้รับสวัสดิการจากสถานประกอบการ นักศึกษาสหกิจทุกคนก็มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้ นักศึกษาทุกคนถือว่าได้มีโอกาสมาฝึกงานในสถานที่จริงนอกเหนือจากการเรียน (ด้านทฤษฎี) ในห้องเรียน อีกทั้งได้นำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน นอกจากนี้ นักศึกษาสหกิจศึกษายังมีโอกาสที่จะเลือกงานที่ตนเองชอบหลังจากจบการศึกษาอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการ ได้แก่ ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553) ที่ว่า ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์ จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ และวิภาวดี อร่ามอรพรรณ (2548) ให้ความหมายไว้ว่าความคาดหวังคือ ความรู้สึก ความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเราโดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก และจากที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) เช่น บุญรักษา แรงขันดาล (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า สถานประกอบการ (บริษัทส่งออก) ได้คำนึงถึงเรื่องความคาดหวังในผลประโยชน์เกี่ยวกับการฝึกงานของนักศึกษา ดังนั้นทางสถานประกอบการจึงได้จัดสรรค่าตอบแทน (เงินเดือน) ให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษาทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษามีกำลังใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานอีกทั้งเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งค่าตอบแทนที่สถานประกอบการได้จัดสรรให้ นั้นจะไม่มากเมื่อเทียบกับพนักงานประจำของสถานประกอบการ เพ็ญนภา แสงดาว (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า สถานประกอบการ (โรงแรม) มีการจัดสรรสวัสดิการเบี้ยเลี้ยงรายวันและอาหาร 3 มื้อเป็นสวัสดิการให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคน ทั้งนี้ทางสถานประกอบการเห็นว่าเป็นสิ่งที่เหมาะสมและจำเป็นอย่างยิ่งในการให้สวัสดิการดังกล่าวกับนักศึกษา ซึ่งก็เป็นการกระตุ้นให้นักศึกษามีกำลังใจอีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง เป็นการแสดงน้ำใจในการตอบแทนให้นักศึกษาที่มาช่วยงานในสถานประกอบการ กอรัปกกับสัมภาษณ์นักศึกษาสหกิจศึกษา พบว่า มนิตา ขวัญใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองมาฝึกงานสหกิจ ศึกษาก็ทราบมาบ้างว่าการมาฝึกที่สถานประกอบการดังกล่าวนี้จะไม่มีการสวัสดิการอะไรเลย ซึ่งตนเองก็ยินดีอีกทั้งมีความตั้งใจที่จะฝึกงาน

เพราะถือว่ามีโอกาสที่จะได้เรียนรู้และปฏิบัติงานจากสถาน ประกอบการจริงก่อนจบการศึกษา และเพื่อที่ตนเองจะได้ทราบว่าสายงานที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีความเหมาะสมกับตนเองหรือไม่ พลอยไพลิน พลพรรค (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า สถานประกอบการที่ตนเองมาฝึกสหกิจศึกษานั้น มีสวัสดิการเงินเดือนให้เล็กน้อย ซึ่งตนเองก็ถือว่าเป็นค่าเดินทางทั้งนี้สถานประกอบการที่มาฝึกนั้นอยู่ค่อนข้างไกล อีกทั้งยังไม่มีรถประจำทางผ่านดังนั้นตนเองและเพื่อนที่มาฝึกร่วมกันจึงโดยสารแท็กซี่มาฝึกงานด้วยกัน นอกจากนี้ตนเองคิดว่าการมาฝึกสหกิจศึกษานั้นทุกคนก็มีความคาดหวังในเรื่องสวัสดิการต่างๆจากสถานประกอบการ เพราะสถานประกอบการได้บุคลากรมาช่วยงานในสถานประกอบการเสมือนพนักงานคนหนึ่ง ซึ่งตนเองคิดว่าเป็นน้ำใจที่สถานประกอบการควรที่จะให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานและเพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพ

### 3) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา

ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยให้อิสระในเรื่องความคิด และสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้ร่วมงานเกิดความผูกพัน ให้รู้จุดมุ่งหมายของงาน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ตลอดจนการส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า ทักษะการสร้างสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยให้ความเป็นกันเอง ความจริงใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สร้างความสัมพันธ์ตามหลักพุทธธรรม นอกจากนี้ยังเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม เข้าใจบทบาทและหน้าที่การเป็นสมาชิก เพื่อให้ทีมงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา (พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง)) เป็นอย่างดี หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมชาติ โดยใช้เหตุผล และความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา แต่อาจมีบางสถานประกอบการที่การดูแลของพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) อาจจะไม่ดีใกล้ชิดมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากเวลาการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) (เข้าเวรรอบกลางคืน) กับนักศึกษาสหกิจศึกษาไม่ตรงกัน และอาจมีการใช้อารมณ์บ้างบางครั้งในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก ซึ่งไม่สามารถสนองตอบความต้องการลูกค้าได้ทัน เนื่องจากบุคลากรมีไม่เพียงพอแต่ก็ไม่ใช่เป็นแบบนี้ทุกครั้ง เป็นบางช่วงที่ลูกค้า

มาก บางช่วงก็รู้สึกค้ำอ้อย ประกอบกับนักศึกษาเป็นนักศึกษาฝึกสหกิจความคล่องตัวอาจจะน้อยกว่า พนักงานประจำของสถานประกอบการ ประกอบกับความเชี่ยวชาญในงานจะมีน้อย และอำนาจการตัดสินใจน้อยด้วย จึงไม่กล้าตัดสินใจ ต้องรอการสั่งการจากพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) เช่น มานพ รักความดี (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ตนเองคิดว่าเป็นเรื่องสำคัญทั้งนี้เพราะต้องทำงานร่วมกัน นักศึกษาสหกิจศึกษาที่ฝึกงานทุกคนก็ได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากตนเองเป็นอย่างดี หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานฝึกสหกิจศึกษาตนเองซึ่งถือเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง ก็จะคอยสอนงานและให้คำแนะนำให้คำปรึกษานักศึกษา ตลอดจนคอยดูแลให้ความช่วยเหลือและช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้สึกอุ่นใจและมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการนอกจากนี้ยังปกครองนักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนด้วยความยุติธรรม และจากการสัมภาษณ์นักศึกษาสหกิจจะเห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เช่น สิริมา สุดดวงใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชานั้นตนเองได้มาฝึกในสถานประกอบการ (สายการบิน) ที่ผู้บังคับบัญชาซึ่งหมายถึงพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) ไม่ค่อยได้ดูแลใกล้ชิดมากทั้งนี้เพราะตนเองจะปฏิบัติงานอยู่ในบริเวณสนามบิน ส่วนพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) จะปฏิบัติอยู่ในห้องทำงานหรือบางครั้งพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) เข้าเวรรอบดึก และตนเองจะปฏิบัติงานในภาคสนาม (สนามบินสุวรรณภูมิ) และจะอยู่ในช่วงกลางวันซึ่งจะมีพนักงานรุ่นพี่ที่คอยดูแลแทน ดังนั้นความสัมพันธ์ส่วนใหญ่จะอยู่ที่พนักงานรุ่นพี่ที่คอยดูแล พรรณัฐชา พรอำนวนัย (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองได้มาฝึกสหกิจศึกษาที่สถานประกอบการ (โรงแรม) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชานั้นตนเองได้รับความเมตตาจากผู้บังคับบัญชาดี อีกทั้งยังคอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตลอดจนสอนงานในด้านต่างๆ แต่ในบางครั้งพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ก็ใช้อารมณ์บ้างทั้งนี้เพราะในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามากและทางแผนกให้บริการไม่ทันใจลูกค้าซึ่งตนเองก็เข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและไม่ถือสาในเรื่องดังกล่าว

#### 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

มนุษย์สัมพันธ์ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นในทุกสังคมทุกสาขาอาชีพ เพราะไม่ว่ามนุษย์เราจะทำงานใด ก็ต้องอาศัยมนุษย์สัมพันธ์ที่เป็นเลิศเป็นองค์ประกอบด้วยกันทั้งนั้น มนุษย์สัมพันธ์นั้นถือว่าเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี เพื่อให้เกิดความรักใคร่กันถือ ความร่วมมือ

ความจงรักภักดี และความสำนึก เพราะถือว่าเป็นกระบวนการจูงใจคน การอยู่ร่วมกับผู้อื่นให้ได้อย่างมีความสุข และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เกิดผลงาน และทำให้ทุกฝ่ายมีความพอใจ

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นนักศึกษาสหกิจศึกษาต่างสถาบัน มีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ และแผนกอื่นๆ เป็นอย่างดี เมื่อมีปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนเกี่ยวกับการทำงานก็จะได้รับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมอ แต่ทว่าการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาจะเป็นลักษณะงานที่จะต้องประสานกับพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) โดยตรงและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา เช่น วลีพรรณ วรรณวดี (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า เกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาสหกิจศึกษากับเพื่อนร่วมงานนั้นตนเองพบว่านักศึกษาสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นได้ดี อีกทั้งยังมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี เป็นที่ชื่นชอบและพอใจแก่ทุกคน และจากการสัมภาษณ์กับนักศึกษาสหกิจศึกษา เช่น วิมล พรสุขใจ (นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) กล่าวว่า ตนเองมาฝึกสหกิจศึกษาในสถานประกอบการกับเพื่อนสถาบันเดียวกันดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นจึงไม่มีปัญหาจะคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันตลอด ในส่วนของลักษณะงานในสถานประกอบการที่ตนเองปฏิบัติในส่วนใหญ่ว่าจะประสานงานร่วมกับพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) โดยตรงและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) ในส่วนของความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้นตนเองก็มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกเดียวกันและในแผนกอื่น อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในสถานประกอบการ

#### 4.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของพนักงานที่ปรึกษากับนักศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ซึ่งเป็นผู้แทนของสถานประกอบการ/องค์กร และนักศึกษสาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในด้านความรู้ ด้านทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่มีต่อ



ประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังที่ว่า ปัจจัยภายในซึ่งเป็นสมรรถนะในการทำงาน ประกอบด้วย

ด้านความรู้ ซึ่งนักศึกษามีความรู้ด้านภาษาจีนจากที่ได้ศึกษามาจากมหาวิทยาลัยตามหลักสูตรทางด้านวิชาการอยู่แล้วประกอบกับมีประสบการณ์การใช้ภาษาจีนในการไปศึกษาตามหลักสูตรของคณะวิชาในชั้นปีที่ 3 ณ ประเทศจีน จึงทำให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ด้านภาษาจีนมาใช้ในการฝึกสหกิจได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการเข้าไปฝึกครั้งนี้ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับศาสตร์ที่ศึกษามา และได้ใช้ประโยชน์จริง นอกจากนี้ นักศึกษาได้รับการอบรมจากพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ก่อนลงมือปฏิบัติงาน และระหว่างปฏิบัติงาน อีกทั้งใช้การสังเกตของตนเอง ทำให้นักศึกษามีความรู้ในงานที่ทำและพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งนอกเหนือจากตำราที่ศึกษามา

ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน นักศึกษาที่ฝึกสหกิจศึกษาสามารถใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างดี อีกทั้งยังสามารถใช้โปรแกรมได้หลากหลายในการปฏิบัติงานโดยมีพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) เป็นผู้อบรม เช่น โปรแกรมในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารเครื่องบินในระบบ AMADEUS ของบริษัทท่องเที่ยว และโปรแกรมสำเร็จรูปในการทำบล็อกสินค้าของบริษัท สามารถทำหน้าที่โดยใช้ภาษาจีนสื่อสารพูดคุยกับลูกค้าชาวจีน การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตอบโต้ในการสั่งซื้อ และส่งสินค้าไปยังประเทศจีน พร้อมทั้ง สามารถประสานงานได้ดีกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถานประกอบการ ซึ่งมีทั้งการประสานงานโดยการพูดคุยโดยตรง การใช้วิทยุสื่อสารและการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาสหกิจศึกษา ที่ได้ไปฝึกสหกิจศึกษาที่สถานประกอบการส่วนใหญ่ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา มีความมุ่งมั่น ขยัน และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ นักศึกษาสหกิจศึกษายังมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ในเรื่องการวางตัวนั้น นักศึกษาวางตัวดี และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานในสถานประกอบการและเพื่อนร่วมงาน แต่ก็ยังมีนักศึกษาสหกิจศึกษาส่วนน้อยที่ไม่ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการ แต่เมื่อพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ได้ตักเตือน นักศึกษาก็มีการแก้ไขตนเองให้อยู่ในกรอบของระเบียบวินัยของสถานประกอบการ

สำหรับปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา ทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ด้านบรรยากาศในการทำงาน สถานประกอบการที่นักศึกษาได้ไปฝึกสหกิจศึกษาจะมีการจัดแบ่งหน้าที่การปฏิบัติแตกต่างกัน เนื่องจากบางสถานประกอบการไม่ค่อยเป็นระบบ เพราะว่ามีลักษณะงานที่ลูกค้ามารับบริการมีลักษณะเคลื่อนไหว และเป็นงานเฉพาะหน้าที่จะต้องมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งจะต้องมีการทำงานแบบเป็นทีม แต่บางสถานประกอบการมีการจัดแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เช่น โรงพยาบาล ศูนย์แก้ไขปัญหาลอกหลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สายการบิน เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการจัดแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน มิฉะนั้นอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายได้ อีกทั้งยังมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม โดยให้ผู้บังคับบัญชาได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และสถานประกอบการมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน แต่ทว่าบางสถานประกอบการปฏิบัติงานไม่ค่อยมีความคล่องตัว ในเรื่องแสงสว่าง ระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานก็มีความปลอดภัย ตลอดจนเครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องจักรที่ใช้ในสถานประกอบการบางสถานประกอบการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มักชำรุด และไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ซึ่งทางสถานประกอบการก็ได้มีการแก้ไขเพื่อให้มีใช้เพียงพอแล้ว

ด้านความคาดหวังในผลประโยชน์ สถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีสวัสดิการใดๆ ให้นักศึกษาสหกิจศึกษา และนักศึกษาสหกิจทุกคนมีความเข้าใจดีในเรื่องของสวัสดิการค่าตอบแทนในการไปฝึกสหกิจศึกษาว่าสถานประกอบการจะไม่มีสวัสดิการและค่าตอบแทนใดๆ ให้นักศึกษา ในการฝึกสหกิจศึกษาครั้งนี้มีบางสถานประกอบการที่มีสวัสดิการเงินเดือนให้แต่ก็ไม่มากเหมือนพนักงานประจำ บางสถานประกอบการมีเบี้ยเลี้ยงรายวันให้นักศึกษา และบางสถานประกอบการมีสวัสดิการอาหารให้รับประทาน 3 มื้อ ทั้งนี้พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) หลายคนก็เห็นด้วยกับการที่จะให้มีสวัสดิการดังกล่าวกับนักศึกษาสหกิจศึกษา เพื่อเป็นการตอบแทนที่นักศึกษาสหกิจศึกษามาช่วยงานในสถานประกอบการ แต่เนื่องจากเป็นนโยบายขององค์กร/สถานประกอบการซึ่งไม่มีการจัดสรรเกี่ยวกับสวัสดิการให้กับส่วนนี้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา นักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา (พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง)) เป็นอย่างดี หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมชาติ โดยใช้เหตุผล และความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา แต่อาจมีบางสถานประกอบการที่การดูแลของพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) อาจจะไม่ดีใกล้ชิดมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากเวลาการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) (เข้าเวรรอบกลางคืน) กับ นักศึกษาสหกิจศึกษาไม่ตรงกัน และอาจมีการใช้อารมณ์บ้างบางครั้งในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมาก ซึ่งไม่สามารถสนองตอบความต้องการลูกค้าได้ทัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน นักศึกษาสหกิจศึกษาสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นนักศึกษาสหกิจศึกษาต่างสถาบัน มีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ และแผนกอื่นๆ เป็นอย่างดี เมื่อมีปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนเกี่ยวกับการทำงานก็จะได้รับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมอ แต่ทว่าการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาจะเป็นลักษณะงานที่จะต้องประสานกับพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) โดยตรงและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

แสดงว่าปัจจัยภายในและภายนอกจะมีผลต่อประสิทธิภาพในด้านของปริมาณงาน ที่ได้ผลงานเพิ่มขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด คุณภาพของงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและสมบูรณ์ และผลผลิตที่คุ้มค่าคุ้มทุนในช่วงระยะเวลาหนึ่งของการฝึกสหกิจของนักศึกษา

#### 4.4 ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการฝึกสหกิจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน

จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ซึ่งเป็นผู้แทนของสถานประกอบการและนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะดังนี้

##### 4.4.1 ปัญหาอุปสรรค

1) การเดินทาง นักศึกษาสหกิจศึกษาบางคนมีปัญหาในเรื่องการเดินทางไป ฝึกสหกิจศึกษา ยังสถานประกอบการ ทั้งนี้สถานประกอบการที่นักศึกษาเลือกเป็นบริษัทที่อยู่ในเขตกทม.และมีความเข้าใจว่าต้องปฏิบัติงานที่บริษัทดังกล่าว ต่อมาเมื่อต้องเข้าปฏิบัติงานจริง นักศึกษาสหกิจศึกษาต้องไป

ปฏิบัติงานที่โกดังสินค้า อีกทั้งโกดังที่ว่าอยู่ชานเมืองเลยถนนใหญ่เข้าไป ซึ่งห่างจากบ้านนักศึกษา (พลอยไพลิน พลพรรณ , นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) ดังนั้นการเดินทางจึงเป็นปัญหาใหญ่เพราะในบางครั้งทำให้มาทำงานสาย และในบางครั้งมีงานที่ทำยังไม่แล้วเสร็จจึงทำให้เลิกงานเย็นและไม่สะดวกในการเดินทางกลับบ้าน

2) ที่พัก นักศึกษาสหกิจศึกษาบางคนพบปัญหาเรื่องที่พักที่นักศึกษาเป็นคนต่างจังหวัดและเช่าหอพักที่มหาวิทยาลัยมาโดยตลอด และเมื่อต้องฝึกสหกิจศึกษานักศึกษาจำเป็นต้องเช่าที่พักใกล้สถานที่ทำงานเพื่อสะดวกในการเดินทางมาทำงาน ดังนั้นจึงทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการเช่าที่พัก (สุดดวงใจ แก้วเกิด, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) ซึ่งค่าใช้จ่ายดังกล่าวต้องรับผิดชอบเอง

3) ปัญหาในการใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะ (ทางการแพทย์) ในการปฏิบัติงาน นักศึกษาสหกิจศึกษาบางคนไปฝึกสหกิจศึกษาในสถานประกอบการโรงพยาบาล ทำหน้าที่เป็นล่ามแปลระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย จะประสบกับปัญหาคือ ไม่ทราบศัพท์เทคนิคเฉพาะในทางการแพทย์ (ซึ่งไม่มีในหลักสูตรที่เรียน) ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (มนิดา ขวัญใจ, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์)

4) ความรู้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากต้องไปปฏิบัติงานที่โรงแรม (บางสถานประกอบการ) ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการพูดภาษาอังกฤษ และต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะนักศึกษาสหกิจศึกษาใช้ภาษาอังกฤษได้ไม่ดีพอทำให้การปฏิบัติงานในสถานประกอบการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการ (พรรณวิภา ไวยากิติ, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์)

#### 4.4.2 ข้อเสนอแนะ

1) ควรระบุให้ชัดเจนในเรื่องสถานที่ทำงาน เพราะในบางสถานประกอบการจะมีส่วนของตัวบริษัทซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในเมืองและมีโกดังเก็บสินค้าหรือสาขาย่อยจะอยู่ชานเมือง ดังนั้นทางศูนย์สหกิจศึกษาควรที่จะมีการประสานงานในเรื่องสถานที่ที่จะให้นักศึกษาสหกิจศึกษาไปปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ นักศึกษาสหกิจศึกษาได้มีข้อมูลในการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ไปฝึกสหกิจศึกษา

2) ศูนย์สหกิจศึกษาควรทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) กับทุกสถานประกอบการ อีกทั้งควรระบุเกี่ยวกับสวัสดิการค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยงหรือค่าตอบแทนอื่นๆให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษาอย่างชัดเจนตามความเหมาะสมจากองค์กร/สถานประกอบการ เพื่อประโยชน์ในการไปฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคน

3) นักศึกษาสหกิจศึกษาควรศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ของสถานประกอบการที่ตนเองต้องไปฝึกสหกิจศึกษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องศัพท์เทคนิคเฉพาะทางของสถานประกอบการนั้นๆ หรือเส้นทางการเดินทางก่อนลงพื้นที่ฝึกสหกิจศึกษา อีกทั้งยังต้องประเมินความสามารถของตนเองว่ามีความพร้อมในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานหรือไม่

4) ควรจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในเรื่องการสนทนาสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ฝึกสหกิจศึกษา หรือนักศึกษาสหกิจศึกษาควรหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่ตนเองยังขาด เช่น ภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับศัพท์เทคนิคเฉพาะทาง เป็นต้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ จะเป็นการสรุปผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการมาตั้งแต่ต้นจนกระทั่งทราบผลการวิจัย พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเตรียมพร้อมก่อนที่นักศึกษาชั้นปี 4 สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน จะเข้าฝึกสหกิจศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน ในการฝึกสหกิจศึกษา
2. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของผู้ประกอบการกับนักศึกษา
4. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะในการฝึกสหกิจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน

วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงคือจะเป็นนักศึกษาชั้นปี 4 สาขาวิชาภาษาจีนคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ที่ฝึกสหกิจศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2 /2560 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 20 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 3 คน และ เพศหญิง 17 คน และพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) จากสถานประกอบการที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทแม็กซ์ครน แมชชีนเนอร์รี่ จำกัด สายการบินไชน่าอีสเทิร์น สายการบินบางกอกแอร์เวย์ โรงพยาบาลพญาไท 2 บริษัทเขาวราชทัณฑ์ จำกัด โรงแรมไฮไฟท์ บริษัทชิงไท้ เทรดิง จำกัด ศูนย์ปฏิบัติการโรงแรมศรีวารีพาววิลเลียน โรงแรมเดอะแกรนด์ โฟร์วิงส์ คอนเวนชัน และกองมาตรฐาน

และกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 10 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 5 คน และ เพศหญิง 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งแบ่งหัวข้อการสัมภาษณ์ออกเป็น 4 ส่วนดังนี้ สมรรถนะในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสหกิจศึกษา โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว พร้อมกับมีการบันทึกเสียงบทสนทนาและจดบันทึก เพื่อนำมาใช้ ถอดความ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ ดังนี้

**5.1.1. ปัจจัยภายในเป็นเรื่องเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษา** ซึ่งสามารถแยกพิจารณาปัจจัย 3 ประเด็น ประกอบด้วย ความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้

### 5.1.1.1 ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาส่วนใหญ่ไปเข้ารับการฝึกสหกิจยังสถานประกอบการเกี่ยวกับบริษัทท่องเที่ยวที่บริการนักท่องเที่ยวชาวจีน กระทรวงการท่องเที่ยว และบริษัทส่งออกสินค้ากับประเทศจีน โรงแรมที่ส่วนใหญ่มีแขกชาวจีน บริษัททัวร์ โรงพยาบาลที่มีชาวจีนที่เดินทางมาเข้ารับการรักษาระยะยาวและบริษัทสายการบิน ดังนั้นจึงทำให้สามารถนำความรู้ภาษาจีนที่เรียนจากมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ทั้งในงานบริการด้านการต้อนรับที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การเข้าพักในโรงแรม แนะนำการรักษาที่โรงพยาบาล การสั่งสินค้าและส่งสินค้ากับประเทศจีนตามที่ได้รับมอบหมาย แต่ทั้งนี้ก็ยังอยู่ในความดูแลของพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) และพนักงานที่ปรึกษาได้สอนงานให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษาในช่วงสัปดาห์แรกของการฝึกสหกิจโดยเฉพาะงานสำนักงานที่ไม่ได้มีในหลักสูตรของการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย เช่น งานเอกสาร โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับสถานประกอบการนั้น ๆ การติดต่อประสานงานกับลูกค้าที่มาใช้บริการ เป็นต้น ในการนี้ นักศึกษาที่ฝึกสหกิจศึกษาไม่ค่อยมีบทบาทในการเสนอความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่องานที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยนักศึกษาสหกิจศึกษาจะทำตามที่ได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) ประกอบกับการปฏิบัติงานของสถาน

ประกอบการนั้นๆ จะมีการใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะทางของลักษณะงานที่ปฏิบัติในสถานประกอบการ และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างจากการเรียนในห้องเรียนที่จะต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงๆ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากสำหรับนักศึกษาสหกิจศึกษาที่จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติม

#### 5.1.1.2 ทักษะในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษา มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พิมพ์แบบสัมผัสในการทำงาน และสามารถใช้โปรแกรมได้หลากหลายเพื่อปฏิบัติงาน โดยได้รับการอบรมจากพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) จึงทำให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมีการจัดระบบงานและการวางแผนการทำงานก่อนลงมือปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานโดยไม่เกิดภาวะความเครียดทางกายและจิตใจ สามารถบริหารเวลาในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม ยกเว้นการปฏิบัติงานของบางสถานประกอบการซึ่งไม่สามารถควบคุมในเรื่องของเวลาได้ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทนั้น ๆ นอกจากนี้ ยังสามารถใช้ภาษาจีนในการติดต่อสื่อสารในการทำงานประจำ เช่น การพูดคุยสื่อสารโดยตรง การเขียนจดหมายโต้ตอบทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการฟัง ตลอดจนมีการประสานงานโดยใช้วิทยุสื่อสารและการใช้โทรศัพท์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงพัฒนางานต่อไป

#### 5.1.1.3 คุณลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาระหว่างที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการนั้น ส่วนใหญ่ประพฤติตนอยู่ในระเบียบวินัยขององค์กร/สถานประกอบการอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา ขยัน ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน แต่ก็มีส่วนน้อยที่ยังไม่อยู่ในระเบียบวินัยขององค์กร/สถานประกอบการโดยเฉพาะเรื่องการแต่งกาย และการเข้าทำงานสาย เป็นต้น



**5.1.2. ปัจจัยภายนอกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพ การฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษา** ซึ่งสามารถแยกพิจารณาปัจจัย ประกอบด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน สรุปได้ดังนี้

#### 5.1.2.1 บรรยากาศในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่มีการจัดแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆอย่างเหมาะสมอยู่แล้ว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองได้อย่างเต็มที่ และมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สำหรับแสงสว่าง บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ตลอดจนระบบป้องกันความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการก็มีความเหมาะสม แต่ทว่าในบางสถานประกอบการที่มีเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในสถานประกอบการยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณของงานรวมถึงจำนวนพนักงาน และบางส่วนอุปกรณ์ต่างๆมีการชำรุดและรกรากซ่อม ดังนั้นจึงมีผลกระทบทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการ และต่อมาปัญหาดังกล่าวก็ได้รับการปรับปรุงและแก้ไขแล้ว

#### 5.1.2.2 ความคาดหวังในผลประโยชน์

จากการศึกษาพบว่า สถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีสวัสดิการใดๆให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษา และนักศึกษาสหกิจทุกคนมีความเข้าใจดีในเรื่องของสวัสดิการค่าตอบแทนในการไปฝึกสหกิจศึกษาว่าสถานประกอบการจะไม่มีสวัสดิการและค่าตอบแทนใดๆให้กับนักศึกษา ในการไปฝึกสหกิจศึกษา และในการฝึกสหกิจศึกษาครั้งนี้มีบางสถานประกอบการที่มีสวัสดิการเงินเดือนให้ แต่ก็ไม่มากเหมือนพนักงานประจำ บางสถานประกอบการมีเบี้ยเลี้ยงรายวันให้นักศึกษา และบางสถานประกอบการมีสวัสดิการอาหารให้รับประทาน 3 มื้อ ทั้งนี้พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) หลายคนก็เห็นด้วยกับการที่จะให้มีสวัสดิการดังกล่าวกับนักศึกษาสหกิจศึกษา เพื่อเป็นการตอบแทนที่นักศึกษาสหกิจศึกษามาช่วยงานในสถานประกอบการ แต่เนื่องจากเป็นนโยบายขององค์กร/สถาน

ประกอบการซึ่งไม่มีการจัดสรรเกี่ยวกับสวัสดิการให้กับส่วนนี้ สรุปลงแล้วทั้งที่ได้รับสวัสดิการและไม่ได้รับสวัสดิการจากสถานประกอบการ นักศึกษาสหกิจทุกคนก็มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ทั้งนี้ นักศึกษาทุกคนถือว่าได้มีโอกาสมาฝึกงานในสถานที่จริงนอกเหนือจากการเรียน (ด้านทฤษฎี) ในห้องเรียน อีกทั้งได้นำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน นอกจากนี้ นักศึกษาสหกิจศึกษายังมีโอกาสที่จะเลือกงานที่ตนเองชอบหลังจากจบการศึกษา

### 5.1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา(พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง)) เป็นอย่างดี หากมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมชาติ โดยใช้เหตุผล และความยุติธรรมในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา แต่อาจมีบางสถานประกอบการที่การดูแลของพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) อาจจะไม่ดีใกล้เคียงมากนัก ทั้งนี้ เนื่องจากเวลาการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) (เข้าเวรรอบกลางคืน) กับ นักศึกษาสหกิจศึกษาไม่ตรงกัน และอาจมีการใช้อารมณ์บ้างบางครั้งในช่วงเวลาที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากซึ่งไม่สามารถสนองตอบความต้องการลูกค้าได้ทัน

### 5.1.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นนักศึกษาสหกิจศึกษาต่างสถาบัน มีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกที่ปฏิบัติงานเป็นประจำ และแผนกอื่นๆ เป็นอย่างดี เมื่อมีปัญหาหรือเรื่องเดือดร้อนเกี่ยวกับการทำงานก็จะได้รับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานเสมอ แต่ทว่าการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาจะเป็นลักษณะงานที่จะต้องประสานกับพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) โดยตรงและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

### 5.1.3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา

#### 5.1.3.1 ด้านปริมาณงาน

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละชิ้นที่ได้รับมอบหมายไม่เกินเวลาที่ผู้บังคับบัญชากำหนด และปริมาณงานที่ปฏิบัติก็สำเร็จตรงตามที่พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ได้มอบหมาย แต่ทว่าลักษณะของงานบางสถานประกอบการที่ไม่สามารถที่จะควบคุมในเรื่องของระยะเวลาได้ เช่น เที่ยวบินล่าช้า (Flight Delay) บริษัทส่งออกที่การประสานงานต่างประเทศล่าช้าจากประเทศต้นทาง ลูกค้าไม่มาตามที่ได้นัดหมายหรือมาช้ากว่าที่ได้มีการนัดหมายไว้ เป็นต้น

#### 5.1.3.2 ด้านคุณภาพ

จากการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาปฏิบัติงานค่อนข้างดี มีความถูกต้อง รวดเร็ว เรียบร้อยและสมบูรณ์ ในส่วนของงานที่สามารถควบคุมในเรื่องของเวลาได้ก็สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตรงตามเวลาที่พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) มอบหมาย ตลอดจนได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง)

#### 5.1.3.3 ด้านผลผลิต

จากการศึกษาพบว่า อัตราผลผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนก็มีความคุ้มค่า โดยเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นนั้น สถานประกอบการไม่ได้มีต้นทุนค่าใช้จ่ายในการรับนักศึกษาสหกิจศึกษาเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร/สถานประกอบการ ทั้งนี้เนื่องจากสถานประกอบการส่วนใหญ่ไม่ได้มีสวัสดิการ เงินเดือน และเบี้ยเลี้ยงให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษา แต่ก็มีบางสถานประกอบการจะมีเบี้ยเลี้ยงรายวัน มีอาหารกลางวัน ค่าเดินทาง และเงินเดือนให้แต่ก็ไม่ไ้ได้มากเท่ากับพนักงานประจำ ในขณะที่นักศึกษาสหกิจศึกษาเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานก็จะต้องปฏิบัติงานเทียบเท่ากับพนักงานประจำ เพราะฉะนั้น สถานประกอบการได้ประโยชน์คุ้มค่ากับการได้นักศึกษาสหกิจศึกษามาช่วยงานในองค์กร/สถานประกอบการ

#### 5.1.4. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษาของผู้ประกอบการ กับนักศึกษา

จากการสัมภาษณ์พูดคุยกับพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ซึ่งเป็นผู้แทนของสถานประกอบการ/องค์กร และนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า ปัจจัยภายในซึ่งเป็นสมรรถนะในการทำงาน ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา ทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สำหรับปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพการฝึกสหกิจศึกษา ทั้ง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

แสดงว่าปัจจัยภายในและภายนอกจะมีผลต่อประสิทธิภาพในด้านของปริมาณงาน ที่ได้ผลงานเพิ่มขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด คุณภาพของงานที่ถูกต้อง รวดเร็วและสมบูรณ์ และผลผลิตที่คุ้มค่าคุ้มทุนในช่วงระยะเวลาหนึ่งของการฝึกสหกิจของนักศึกษา

#### 5.1.5. ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะในการฝึกสหกิจของนักศึกษา สาขาวิชาภาษาจีน

จากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ซึ่งเป็นผู้แทนของสถานประกอบการและนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะดังนี้

##### 5.1.5.1 ปัญหาอุปสรรค

1) การเดินทาง นักศึกษาสหกิจศึกษาบางคนมีปัญหาในเรื่องการเดินทางไป ฝึกสหกิจศึกษา ยังสถานประกอบการ ทั้งนี้สถานประกอบการที่นักศึกษาเลือกเป็นบริษัทที่อยู่ในเขตกทม.และมีความเข้าใจว่าต้องปฏิบัติงานที่บริษัทดังกล่าว ต่อมาเมื่อต้องเข้าปฏิบัติงานจริง นักศึกษาสหกิจศึกษาต้องไปปฏิบัติงานที่โกดังสินค้า อีกทั้งโกดังที่ว่าอยู่ชานเมืองเลยถนนใหญ่เข้าไป ซึ่งห่างจาก

บ้านนักศึกษา (พลอยไพลิน พลพรรค , นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) ดังนั้นการเดินทางจึงเป็นปัญหาใหญ่เพราะในบางครั้งทำให้มาทำงานสาย และในบางครั้งมีงานที่ทำยังไม่แล้วเสร็จจึงทำให้เลิกงานเย็นและไม่สะดวกในการเดินทางกลับบ้าน

2) ที่พัก นักศึกษาสหกิจศึกษาบางคนพบปัญหาเรื่องที่พักที่นักศึกษาเป็นคนต่างจังหวัด และเช่าหอพักที่มหาวิทยาลัยมาโดยตลอด และเมื่อต้องฝึกสหกิจศึกษานักศึกษาจำเป็นต้องเช่าที่พักใกล้สถานที่ทำงานเพื่อสะดวกในการเดินทางมาทำงานยังสถานประกอบการ ดังนั้นจึงทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการเช่าที่พัก (สุดดวงใจ แก้วเกิด, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) ซึ่งค่าใช้จ่ายดังกล่าวต้องรับผิดชอบเอง

3) ปัญหาในการใช้ศัพท์เทคนิคเฉพาะ (ทางการแพทย์) ในการปฏิบัติงาน นักศึกษาสหกิจศึกษาบางคนไปฝึกสหกิจศึกษาในสถานประกอบการโรงพยาบาล ทำหน้าที่เป็นล่ามแปลระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย จะประสบกับปัญหาคือ ไม่ทราบศัพท์เทคนิคเฉพาะในทางการแพทย์ (ซึ่งไม่มีในหลักสูตรที่เรียน) ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (มนิดา ขวัญใจ, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์)

4) ความรู้ภาษาอังกฤษ เนื่องจากต้องไปปฏิบัติงานที่โรงแรม (บางสถานประกอบการ) ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการพูดภาษาอังกฤษ และต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะนักศึกษาสหกิจศึกษาใช้ภาษาอังกฤษได้ไม่ดีพอทำให้การปฏิบัติงานในสถานประกอบการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการ (พรรณวิภา ไวยากิติ, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์)

#### 5.1.5.2 ข้อเสนอแนะ

1) ควรระบุให้ชัดเจนในเรื่องสถานที่ทำงาน เพราะในบางสถานประกอบการจะมีส่วนของตัวบริษัทซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในเมืองและมีโกดังเก็บสินค้าหรือสาขาย่อยจะอยู่ชานเมือง ดังนั้นทางศูนย์สหกิจศึกษาควรที่จะมีการประสานงานในเรื่องสถานที่ที่จะให้นักศึกษาสหกิจศึกษาไปปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ นักศึกษาสหกิจศึกษาได้มีข้อมูลในการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ไปฝึกสหกิจศึกษา

2) ศูนย์สหกิจศึกษาควรทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) กับทุกสถานประกอบการ อีกทั้งควรระบุเกี่ยวกับสวัสดิการค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยงหรือค่าตอบแทนอื่นๆให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษาอย่างชัดเจนตามความเหมาะสมจากองค์กร/สถานประกอบการ เพื่อประโยชน์ในการไปฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคน

3) นักศึกษาสหกิจศึกษาควรศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ของสถานประกอบการที่ตนเองต้องไปฝึกสหกิจศึกษา เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและหาความรู้เกี่ยวกับเรื่องศัพท์เทคนิคเฉพาะทางของสถานประกอบการนั้นๆ หรือเส้นทางการเดินทางก่อนลงพื้นที่ฝึกสหกิจศึกษา อีกทั้งยังต้องประเมินความสามารถของตนเองว่ามีความพร้อมในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานหรือไม่

4) ควรจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมในเรื่องการสนทนาสื่อสาร การประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนลงพื้นที่ฝึกสหกิจศึกษา หรือนักศึกษาสหกิจศึกษาควรหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องที่ตนเองยังขาด เช่น ภาษาอังกฤษ ความรู้เกี่ยวกับศัพท์เทคนิคเฉพาะทาง เป็นต้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้สรุปแล้ว พบประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ให้สามารถรองรับองค์กร/สถานประกอบการต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เข้ารับการฝึกสหกิจศึกษาได้อย่างสมบูรณ์

5.2.1. สมรรถนะในการทำงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลมีผลมากต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา

จากผลการศึกษสมรรถนะในการทำงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลมีผลมากต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา พบว่า ความรู้ด้านภาษาจีนของนักศึกษาสหกิจศึกษา ที่ซึ่งทำให้อ่านและเขียนหนังสือได้ ฟังเข้าใจ และความรู้ด้านวิชาการ ล้วนแล้วได้มาจากการศึกษาเล่าเรียน โดยนักศึกษาสามารถนำเอาไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ได้ดีตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในด้านการทำข้อมูลการแปลเอกสารที่เป็นภาษาจีนและภาษาไทย พร้อมทั้งไปปฏิบัติหน้าที่ตามสถานที่ท่องเที่ยวในที่ต่างๆ การประสานงานติดต่อกองส่งออกสินค้ากับบริษัทต่างประเทศ ซึ่งนักศึกษาสหกิจศึกษาก็สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จและตรงเวลาตามที่สถานประกอบการกำหนด พร้อมทั้งได้รับคำชมจากพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) (กมลพรรณ แก้วใจ, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) นักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนต้องเรียนรู้งานต่าง ๆ โดยมีพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) คอยให้ความรู้เรื่องงานในสถานประกอบการ และให้คำปรึกษาในกรณีที่เกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน ในครั้งนี้ นักศึกษาสหกิจศึกษาเรียนรู้งานได้เร็วในด้านการสื่อสารโดยตรงกับลูกค้าชาวจีน ขณะเดียวกัน นักศึกษาสหกิจศึกษาต้องเรียนรู้ ค้นคว้า เพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ในการพัฒนาตนเองเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน (พลอยไพลิน พลพรรณ, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) ทำให้การปฏิบัติงานของสถานประกอบการมีประสิทธิภาพในด้านปริมาณ คุณภาพ และผลผลิต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประทีป วชิทองรัตนา (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัด นครราชสีมา พบว่า ประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านความรู้ และด้านทักษะ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพผลงาน ประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านเจตคติ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณผลงาน ประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านเจตคติ และด้านทักษะ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน และประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านเจตคติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยรวม และสมพิศ สุขแสน (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้าหน่วยงานต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของ นักศึกษาหลักสูตรสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ พบว่า ความพึงพอใจของหัวหน้าหน่วยงานต่อนักศึกษาด้านความรู้ มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของหัวหน้าหน่วยงาน ระหว่างหน่วยราชการส่วนภูมิภาคกับองค์กรปกครองท้องถิ่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันเรื่องความรู้

ด้านทักษะในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมพื้นฐาน และโปรแกรมเฉพาะของสถานประกอบการ ซึ่งพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) จะเป็นผู้สอนวิธีการใช้โปรแกรมในการสำรองที่นั่งและออกบัตรโดยสารเครื่องบิน

ในระบบ AMADEUS (วิมล พรสุขใจ, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) โปรแกรมสำเร็จรูปในการทำบล็อกสินค้าของบริษัท (พลอยไพลิน พลพรรณ , นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) บางสถานประกอบการก็ไม่ได้มีการใช้คอมพิวเตอร์แต่ให้ใช้วิทยุสื่อสาร โทรศัพท์ และใช้ทักษะภาษาจีนสื่อสารในการปฏิบัติงาน การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการสั่งซื้อและส่งสินค้าไปยังประเทศจีน (กมลพรรณ แก้วใจ, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) สำหรับเวลาในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาไม่ได้มีการระบุเวลาตายตัวต่องานที่มอบหมายในแต่ละชิ้น เพราะบางสถานประกอบการไม่สามารถควบคุมปัจจัยในเรื่องของเวลาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประทีป วจี-ทองรัตน์ (2558) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ประสิทธิภาพด้านทักษะ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพผลงาน และประสิทธิภาพการเรียนรู้ ด้านเจตคติ และด้านทักษะ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน ประกอบกับสุจิตรา กระทบความ (2554) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังสภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงตามทัศนคติของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาด้านทักษะวิชาชีพ ด้านทักษะจำเป็น ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากการปฏิบัติจริงเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังแล้วด้านทักษะวิชาชีพ และด้านทักษะจำเป็นอยู่ในระดับมากกว่าความคาดหวัง และสุเทวี คงคุณ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีการคิดเรียนรู้งาน และตัดสินใจอย่างมีเหตุผล มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ด้านทักษะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีทักษะในการสื่อสาร แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงานได้ดี

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล นักศึกษาสหกิจศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา สุภาพอ่อนน้อมรู้จักกาลเทศะ มีน้ำใจ มีความตั้งใจอดทนขยัน และมีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานและต่อเพื่อนร่วมงาน (พรรณวิภา ไวยาภิติ, นามสมมติ, พนักงานที่ปรึกษา, 2560 : สัมภาษณ์) แต่ก็มีนักศึกษาบางคนที่ไม่ปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการในเรื่องของการแต่งกาย และมาทำงานสาย (พรนัฐชา พรอานวย, นาม



สมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) ในส่วนของการปฏิบัติงานนักศึกษาสหกิจศึกษาก็ได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุเทวี คงคุณ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษา คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ วางตนอยู่ในระเบียบวินัยของสถานประกอบการ รองลงมาคือความซื่อสัตย์ สุจริต สุภาพอ่อนน้อมรู้จักกาลเทศะ ตรงต่อเวลา มีน้ำใจ มีความตั้งใจ อดทนขยัน สุดท้ายคือจิตสำนึกที่ดี รู้จักประมาณตน ไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุข และสมพิศ สุขแสน (2554) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้าหน่วยงานต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาหลักสูตรสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ พบว่า ความพึงพอใจของหัวหน้าหน่วยงานต่อนักศึกษา ด้านความรู้ ทักษะวิชาชีพ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านคุณลักษณะส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจของหัวหน้าหน่วยงาน ระหว่างหน่วยราชการส่วนภูมิภาค กับองค์กรปกครองท้องถิ่นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างในเรื่องความรู้ ทักษะวิชาชีพ ทักษะการปฏิบัติงานและคุณลักษณะส่วนตัว

5.2.2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีผลมากต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา

จากผลการศึกษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานมีผลมากต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา พบว่า สถานประกอบการมีการจัดแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบระเบียบ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในเรื่องของแสงสว่างที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยความเข้มของแสงสว่างประมาณ 200- 600 ลักซ์ (มินิดา ขวัญใจ, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) และมีระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคนรวมถึงนักศึกษาที่มาฝึกสหกิจศึกษาทุกคนด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมหญิง เปี่ยมฤทธิ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด พบว่า ประชาชนที่ได้รับบริการเห็น

ด้วยกับประสิทธิภาพการบริการทั้ง 5 ด้านคือ ด้านบริการ พนักงานแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน มีความรู้สึกปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมภายใน การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัว นอกจากนี้ เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ ในสถานประกอบการยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน และบางส่วนก็ชำรุด ยังรอการซ่อม อยู่ (สุภาพรรณ มั่นความดี, นามสมมติ, พนักงานที่ปรึกษา, 2560 : สัมภาษณ์) จึงทำให้สถาน ประกอบการเกิดปัญหาในด้านความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเมธี ไพโรชิต (2556 ) ศึกษาเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทสุธานี จำกัด พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความ มั่นคงในการทำงาน ปัจจัยการยอมรับนับถือ ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัย ค่าจ้างค่าตอบแทน ปัจจัยลักษณะของงาน ปัจจัยการฝึกอบรมการพัฒนาส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพด้าน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานควรจัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ อย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับการศึกษาของเกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10 (เชียงใหม่) พบว่า บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน เครื่องจักรกลที่ใช้ปฏิบัติงานชำรุด การจัดสวัสดิการที่ ไม่ทั่วถึง ขาดความก้าวหน้าในสายงาน การมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสม ควรมีการจัดกรอบ บุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เสนอให้กรมทางหลวงชนบท จัดหาเครื่องจักรกลให้เพียงพอต่อความ ต้องการ มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน จัดให้มีสวัสดิการอย่างเหมาะสม เช่น การจัดให้ มีที่พักอาศัยให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากร ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง ตลอดจนส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในสายงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา นักศึกษาสหกิจจะได้รับการสนับสนุน ในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาก็จะได้รับการให้ คำแนะนำ การปรึกษาและช่วยเหลือ ตลอดจนปกครองด้วยความยุติธรรมกับทุกคน (สุดดวงใจ แก้วเกิด, นามสมมติ, 2560 : สัมภาษณ์) แต่มีบางสถานประกอบการพนักงานที่ปรึกษา(พี่เลี้ยง) ไม่ ค่อยดูแลนักศึกษามากนักทั้งนี้เพราะจะอยู่ในห้องทำงาน (นักศึกษาสหกิจศึกษาจะลงพื้นที่ ปฏิบัติงาน) หรือเวลาเข้าทำงานไม่ตรงกัน ซึ่งก็เป็นส่วนน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมชาย

เรื่องวงษ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อิตาซีคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพนักงานมีความคิดเห็นด้วยว่า ปัจจัยด้านความมั่นคง ความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านค่าตอบแทนมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง สันติภาพ วงศ์ศิริ (2551) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทสยามกลาส อินดัสทรี จำกัด พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสองปัจจัย ตามแนวทฤษฎีของ Herzberg สรุปคือ ความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจ้างอยู่ระดับปานกลาง คือด้านนโยบาย ระเบียบข้อบังคับ คณะผู้บริหาร ภาวะผู้นำ ด้านการบังคับบัญชา อหิตยา เสนะวงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M พบว่า มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นกันเองกับลูกน้อง ส่งเสริมให้ลูกน้องมีความก้าวหน้า และบุคลากรในหน่วยงานทำงานเป็นทีมโดยยึดแนวทางร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบ ระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ หัวหน้างานเอาใจใส่ในการช่วย แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้กับลูกน้อง และลูกน้องสามารถขอคำปรึกษากับหัวหน้างานได้ทุกเมื่อที่เกิดปัญหาในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน นักศึกษาสหกิจศึกษา คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ แม้กระทั่งเพื่อนร่วมงานที่เป็นนักศึกษาสหกิจต่างสถาบัน ประกอบกับเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานทั้งในแผนกงานที่ทำและแผนกงานอื่นๆ ของสถานประกอบการ และเมื่อมีปัญหาในการทำงานก็ได้รับคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานด้วย (อัญมณี บุญอำนวย, นามสมมติ, พนักงานที่ปรึกษา, 2560 : สัมภาษณ์) อีกทั้งหน่วยงาน/สถานประกอบการก็เปิดโอกาสให้นักศึกษาสหกิจศึกษาแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคณอง ปัญญา (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชุมิโกะลิตเฟรม (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสำเร็จในการ

ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก เมธีไพโรชิต (2556) ศึกษาเรื่อง การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทสุธานี จำกัด พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความมุ่งมั่นในการทำงาน ปัจจัยการยอมรับนับถือ ปัจจัยการติดต่อสื่อสารความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสมชาย เรืองวงษ์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮิตาชิคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยลักษณะของงานและด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ในการนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ว่า ปัจจัยภายใน คือ สมรรถนะในการทำงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยภายนอก คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน ความคาดหวังในผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีผลมากต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาในการฝึกสหกิจศึกษา ทั้ง 3 ด้าน คือ ปริมาณงาน คุณภาพ และผลผลิต

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของนักศึกษา ก่อนที่จะเข้าฝึกสหกิจศึกษา คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

(1) สำนักประสานและส่งเสริมกิจการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ควรตรวจสอบและติดตามสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดรายวิชาสหกิจศึกษาในหลักสูตรทุกสาขาวิชา เพื่อให้ นักศึกษามีโอกาสปฏิบัติงานในองค์กรผู้ใช้บัณฑิตอย่างมีระบบ เกิดภาคีความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษา สมาคมสหกิจศึกษาไทย เครือข่ายเพื่อการพัฒนาอุดมศึกษา และองค์กรผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างจริงจัง

(2) สถานประกอบการ หรือผู้ใช้บัณฑิต ควรกำหนดรูปแบบของการขอเข้าไปปฏิบัติสหกิจศึกษา ให้สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาที่จะเข้าสมัครสหกิจศึกษา โดยนักศึกษาต้องเขียนและยื่นใบสมัครต่อองค์กรผู้ใช้บัณฑิตในลักษณะเดียวกันกับการสมัครงาน และต้องผ่านการสอบสัมภาษณ์ และการคัดเลือกจากสถานประกอบการหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิต

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่พบ และการนำผลการวิจัยไปใช้

(1) ให้สถานประกอบการหรือองค์กร และสถาบันอุดมศึกษาต้องประชุมและจัดทำกรอบการทำงาน หรือจัดโปรแกรมการทำงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาร่วมกันให้การปฏิบัติงานของนักศึกษาเป็นไปด้วยดี

(2) นักศึกษาจะต้องเข้าฝึกสหกิจศึกษาในสถานประกอบการหรือองค์กรที่ได้ทำความตกลงร่วมมือกัน (MOU) กับสถานศึกษานั้นๆ

(3) การทำความตกลงร่วมมือกัน (MOU) ขององค์กร/สถานประกอบการ กับสถานศึกษา และควรระบุเกี่ยวกับสวัสดิการค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยงหรือค่าตอบแทนอื่นๆให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษา อย่างชัดเจนตามความเหมาะสมจากองค์กร/สถานประกอบการ เนื่องจากนักศึกษาสหกิจศึกษาจะเป็นเสมือนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานปฏิบัติงานชั่วคราวในสถานประกอบการ/องค์กรในฐานะพนักงานเต็มเวลา

(4) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ควรจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสำนักงาน เช่น การเขียนจดหมายโต้ตอบ การประสานงานภายในและภายนอกหน่วยงาน การใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน ร่วมกับผู้ประกอบการ หรือองค์กรก่อนลงไปเข้ารับการฝึกสหกิจศึกษา เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(5) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ควรจัดเก็บข้อมูลคำศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ที่นักศึกษาได้พบระหว่างปฏิบัติงาน นำมาเพิ่มเติมปรับปรุงในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง หรือจัดทำเป็นรายวิชาใหม่ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาจะไปฝึกสหกิจศึกษา

(6) คณะกรรมการบริหารหลักสูตร ของคณะวิชานำผลงานวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณาในการวางแผนหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

(7) อาจารย์ผู้รับผิดชอบสหกิจศึกษาของคณะวิชาสามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมก่อนที่นักศึกษาจะไปฝึกสหกิจศึกษา

(8) ศูนย์สหกิจศึกษาระดับมหาวิทยาลัย นำผลงานวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานของหน่วยสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัย

(9) พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) ที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ สามารถนำข้อมูลนี้ไปเป็นแนวทางในการมอบหมายการทำงานของนักศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์ในการฝึกสหกิจศึกษา

### 5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากความคิดเห็นของระดับพนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) และนักศึกษาสหกิจศึกษา จึงขอเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยต่อไปให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของนักศึกษาสหกิจศึกษาแต่ละหน่วยงาน หรือสถานประกอบการเพื่อนำปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข บูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นต่อไป
2. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาในองค์กร/สถานประกอบการ
3. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการใช้ทักษะภาษาจีน 4 ด้าน (การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน) ในการปฏิบัติงานฝึกสหกิจศึกษา
4. ควรทำการศึกษาด้านประสิทธิภาพในการทำโครงการของนักศึกษาสหกิจศึกษา ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร/สถานประกอบการ

## บรรณานุกรม

1. กันตยา เพิ่มผล.(2545). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.กรุงเทพมหานคร : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. กุลสตรี เสนาปิน และคณะ.(2553). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการลงทะเบียน และการตรวจสอบผู้โดยสารของพนักงานบริการโดยสารภาคพื้น. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. กิติคุณ ชื่อสัตย์ดี. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร .กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกริก
4. เกรียงศักดิ์ เตชะวงศ์.(2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักทางหลวงชนบทที่ 10. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. คณพศ ลิทธิเลิศและคณะ.(2556). การศึกษาบทบาทและเตรียมความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสมุทรปราการเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
6. คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรและจัดทำชุดฝึกอบรมสหกิจศึกษา สมาคมสหกิจศึกษาไทย.(2552). ประมวลสาระชุดฝึกอบรมสหกิจศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สมาคมสหกิจศึกษาไทย
7. คนอง ปัญญา. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชูมิ โกลด์เฟรม (ประเทศไทย) จำกัด. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
8. จรุง ทองถาวร. (2536). มนุษย์สัมพันธ์.กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิ์การพิมพ์.
9. ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ.
10. ----- . (2539). การบริหารมุ่งสัมฤทธิ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.
11. ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน).กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

บรรณานุกรม (ต่อ)

12. ธีัญญณ์ช์ รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอมรินทร์ บู้ค เซ็นเตอร์ จำกัด.ชลบุรี** : มหาวิทยาลัยบูรพา
13. ฉันทยาพร ศิริหล่อ. (2559). “ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าในธุรกิจขายสินค้าแฟชั่นเด็กอ่อนในระบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์.” วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9 (2), 2118.
14. นภาพร อยู่ถาวร. (2558). **ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ทัศนศึกษาบุคลากรองค์การส่งเสริมวัฒนธรรมการท่องเที่ยว และกีฬา ในกรุงเทพมหานคร.**  
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
15. บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2535). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร : เจริญผล
16. ประทีป วชิรทองรัตน. (2558). “ประสิทธิภาพการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ในเขตจังหวัดนครราชสีมา.” วารสาร สมาคมนักวิจัย, 20 (1), 85-94.
17. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
18. พรพิมล รียาย และคณะ. (2556). **ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่1 ปีการศึกษา 2555 ที่มีต่อเนื้อหารายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา.** เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.
19. พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์. (2541). **มนุษย์สัมพันธ์.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
20. พิชญา วัฒนะรังสรรค์. (2558). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
21. ไพบูรณ์ ตั้งใจ. (2554). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 ทัศนศึกษา บริษัท แอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอมือ จังหวัดสมุทรปราการ.**  
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
22. พิไลวรรณ จันทร์สุกรี. (2540). **ความคาดหวังในงานของนักศึกษาพยาบาลปีที่สี่วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีในเขตภาคเหนือ.** (วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต).  
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



บรรณานุกรม (ต่อ)

23. เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์. (2548). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรองค์กรไทยด้วย  
การฝึกอบรม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
24. มนตรี จุฬาวัดทนทล. (2537). ระบบการวิจัยและพัฒนาในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
25. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.(2560) **ประโยชน์ของสหกิจศึกษา** [ออนไลน์]  
แหล่งที่มา <https://coop.rmutr.ac.th/> (20ตุลาคม 2560)
26. มัลลิกา ต้นสอน. (2544). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาการพิมพ์.
27. เมธี ไพรัชิต. (2556 ). **การหาปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
พนักงาน กรณีศึกษา บริษัทสุธานี จำกัด** วิทยานิพนธ์ วท.ม กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
28. วรณพรรณ รัชชช. (2555). **Elton Mayo บิดาการบริหารงานแบบมนุษย์สัมพันธ์** .  
[ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://adisony.blogspot.com/2012/10/elton-mayo.html>  
(20ตุลาคม 2560)
29. วิจิตร อวาทกุล. (2542). **เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์**.กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
30. วิภาวดี อร่ามอรพรรณ. (2548). **การศึกษาความเป็นไปได้ของการเปิดโครงการบริหารธุรกิจ  
บัณฑิตหลักสูตรนานาชาติสาขาวิชาการเงินของภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. วิทยานิพนธ์ บท.ม กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
31. ศลิษา วรณสุวรรณ. (2551). **บุคลิกภาพ มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน และความพึงพอใจของ  
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จากการใช้วิธีการสอนแบบสาธิตร่วมกับการแบบ  
ร่วมมือเทคนิควงกลมการเรียนรู้ กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยี.**  
สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.
32. ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (2554) **แนะนำสหกิจศึกษา**  
[ออนไลน์] แหล่งที่มา <https://coop.wu.ac.th/> (20ตุลาคม 2560)

บรรณานุกรม (ต่อ)

33. ศูนย์สหกิจศึกษา สำนักพัฒนาวิชาการ. (2556). **คู่มือสหกิจศึกษา**. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.  
หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.  
----- . (2556). **ข้อบังคับมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
ว่าด้วย สหกิจศึกษา พ.ศ. 2556**. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
34. สมชาย เรืองวงศ์. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท  
อิตาซีคอมเพรสเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏศรี  
อยุธยา.
35. สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.
36. สมพิศ สุขแสน. (2554). **ความพึงพอใจของหัวหน้าหน่วยงานต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ  
ของนักศึกษาหลักสูตรสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์**.  
อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
37. สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). **ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด  
สาขาเมืองตราด**. จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
38. สมใจ ลักษณะ. (2544). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
39. สันติภาพ วงศ์ศิริ. (2551). **แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
กรณีศึกษา บริษัท สยามกลาส อินดัสทรี จำกัด**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษม  
บัณฑิต.
40. สุจิตรา กระทบความ. (2554). **ความคาดหวังสภาพการปฏิบัติงานของนักศึกษามหาวิทยาลัย  
แม่ฟ้าหลวงตามทรรศนะของผู้ประกอบการ**. เชียงราย : มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
41. สุภางค์ จันทวานิช. (2554). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร : ด่านสุทธาการพิมพ์.
42. สุภาพ ณ นคร. (2544). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหาร**. ขอนแก่น :  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
43. สุเทวี คงคุณ. (2556). **ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์  
วิชาชีพ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ**. ศรีสะเกษ : มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

44. เสวก ศรีไพโรจน์. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทโอซาก้า อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย)จำกัด.** ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
45. หน่วยสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.(2560) **ประโยชน์สหกิจศึกษา** [ออนไลน์] แหล่งที่มา <http://edu.fms.psu.ac.th/coop/index.php/about/benefit> (20ตุลาคม 2560)
46. ฤทัย นิธิธนวิชิต. (2553). **ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้ามามีพินิจภัณฑการเรียนรู้ แห่งชาติกรุงเทพมหานคร.** (การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย ศิลปากร : กรุงเทพมหานคร.
47. อติธยา เสนะวงศ์. (2555 ). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ปฏิบัติการ และระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M. วิทยานิพนธ์ บท.ม (สาขาวิชาบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**
48. อนงคนาฏ เมฆฉาย. (2549). **การติดตามผลโครงการสหกิจศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม.** (สาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม) กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระ นครเหนือ
49. อรสุดา ดุสิตรัตน์กุล. (2557). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ศึกษาเฉพาะกรณีของบุคลากรส่วนกลาง กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
50. อริยา คูหา. (2546). **แรงจูงใจและอารมณ์.** สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
51. อำพน ธรรมโชติ. (2548). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
52. Albanese, R. (1981). **Managing : Toward accountability for performance (3rd ed.).** Homewood, IL : Richard D. Irwin.
53. Baruch, B. (1968). **New ways in discipline.** New York : Randon House.

บรรณานุกรม (ต่อ)

54. Bloom, Benjamin. (1975). **Taxonomy of education objectives : the classification of Educational goals, by a committee of college and university examiners.** New York : David McKay.
55. Calway, B.A. and Murphy, G.A. (2000). "Career progression of Cooperative education graduates." **Journal of Cooperative Education.** 35(1), 19.
56. DeLorenzo, D.R. (2000). "The relationship of cooperative education exposure to career decision-making self-efficacy and career locus of control." **Journal of Cooperative Education.** 35(1), 15-24.
57. Edwin B. Flippo. (1966). **Management.** Boston : Allyn and Bacon.
58. Finn, D. (1921). **Corporate Oligarchy.** New York. : Simon and Schuster
59. Hayward, C. and Horvath, P. (2000). "The effects on cooperative education on occupational Beliefs." **Journal of Cooperative Education.** 35(1) : 7-14.
60. Keith Davis. (1957). **Human Relation in Business.** New York : Mc Graw Hill Company, Inc.,
61. McKinnis, D.R., et al. (2001). "The instruction Benefits from participation in industrial outreach." **Journal of Engineering Education.** 90.
62. Vroom, Victor H. (1964). **Work and Motivation.** New York: John Wiley and Sons.
63. White, Donald D. (1989). **Organization behavior.** New York : Jimone & Schaster.

# ภาคผนวก

- ก. หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล
- ข. หนังสือรับรองจริยธรรม
- ค. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย จาก  
พนักงานที่ปรึกษา (พี่เลี้ยง) และจากนักศึกษาสหกิจศึกษา
- ฅ. ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวฝน วรรณสินธพ

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต(ภาษาจีน) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

M.A. Modern Chinese Beijing Language and Culture University P.R. China

สถานที่ติดต่อ คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

