



ความสำคัญของวิชาการฝึกงานต่อการพัฒนาทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมนักศึกษาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น

พัชรพร แก้วกษฎางค์ สุณีย์รัตน์ เนียรเจริญสุข และ ปิยะนุช วิริยะนะวัตร*

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย

How an Internship Program for Undergraduate Majors in Japanese Influences Cognitive and Non-Cognitive Skill Development

Patcharaporn Kaewkitsadang, Suneerat Neancharoensuk, and

Piyanuch Wiriyaenawat*

Faculty of Liberal Arts, Thammasat University, Thailand

Article Info

Research Article

Article History:

Received 15 January 2023

Revised 4 June 2023

Accepted 15 September 2023

คำสำคัญ

การฝึกงาน

ทักษะทางปัญญา

ทักษะทางพฤติกรรม

ทักษะการสื่อสาร

นักศึกษาวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น

* Corresponding author

E-mail address:

piyanuchwiri@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าวิชาการฝึกงานมีความสำคัญต่อนักศึกษารวมถึงหลักสูตรอย่างไร โดยศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมของนักศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงพัฒนานักศึกษาให้เป็นบุคลากรคุณภาพถึงพร้อมทุกด้านยิ่งขึ้น ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามาจากความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักศึกษาฝึกงาน และหน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกงาน ผลการศึกษาพบว่าเป้าหมายการฝึกงานของนักศึกษามีทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางปัญญา และทักษะทางพฤติกรรม หลังการฝึกงาน นักศึกษาประเมินตนเองว่าสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และพึงพอใจการฝึกงานในระดับ “มาก” ผู้ประกอบการคาดหวังทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมจากนักศึกษาฝึกงานในระดับ “มาก” โดยความคาดหวังทักษะทางพฤติกรรมสูงกว่าทักษะทางปัญญาเล็กน้อย ด้านผลประเมินการฝึกงาน แม้ค่าเฉลี่ยผลประเมินทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมของนักศึกษาหลังการฝึกงานต่ำกว่าความคาดหวัง แต่ไม่มีนัยสำคัญเชิงสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักศึกษามีทักษะการสื่อสารต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวังในทุกกลุ่มงาน จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าการฝึกงานช่วยให้เห็นข้อควรปรับปรุงสำหรับนักศึกษาและหลักสูตรชัดเจนและสะท้อนการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันที่ยังไม่สามารถพัฒนาให้นักศึกษามีทักษะการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพได้ การพัฒนาทักษะทางพฤติกรรมโดยเฉพาะทักษะการสื่อสารจึงเป็นประเด็นที่ทำนายหลักสูตรในการหาวิธีการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามที่ผู้ประกอบการคาดหวัง

Keywords:

internship,
cognitive skills,
non-cognitive skills,
communication skills,
undergraduates majoring in
Japanese

Abstract

This research studied how an internship program influences undergraduates and curricula in terms of student cognitive and non-cognitive skills. The goal was to improve education management and better prepare students to be qualified personnel. Data was collected by structured questionnaire from samples, all undergraduate interns, and entrepreneurs sponsoring them. The results were that sample internship goals influenced cognitive and non-cognitive skills. After internships, samples self-assessed that goals were achieved and satisfaction with the internship was at a high level. Entrepreneurs expected interns to have high levels of cognitive and non-cognitive skills, with the latter slightly exceeding the former. After internships, entrepreneurial evaluation of student cognitive and non-cognitive skills was less than hoped for, but at a statistically insignificant level. Student communication skills were less than entrepreneurial expectations for all work groups. These findings suggest that internships help underline weaknesses in students and curricula, revealing the inability of current education management to promote effective communication skills. Developing non-cognitive, especially communication skills, is urgently needed to find a curriculum enhancing communication skills more effectively, meeting business criteria.

1. บทนำ

การอุดมศึกษาไทยมีเป้าหมาย “มุ่งสร้างบัณฑิตและพัฒนาคนในทุกช่วงวัย (lifelong learning) ให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และมีสมรรถนะ (competency) ที่จำเป็นและรองรับสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน (disruption) ทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (competitiveness) ของประเทศในระดับสากล” (ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 27 พฤษภาคม 2564) ในปี 2565 มีการระบุผลการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรอย่างน้อย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ 3) ด้านจริยธรรม 4) ด้านลักษณะบุคคล ซึ่งผลการเรียนรู้นี้ได้รับจากเดิมที่ระบุว่าผู้สำเร็จการศึกษาต้องมีคุณสมบัติถึงพร้อม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา, 2560) เห็นได้ว่าการรวมด้านทักษะทางปัญญากับด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในหัวข้อเดียวกันคือ ด้านทักษะ จากเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 4 ด้านข้างต้น กล่าวได้ว่า ด้านที่ 1) ด้านความรู้ และ 2) ด้านทักษะ เกี่ยวข้องกับทักษะทางปัญญา ด้านที่ 3) ด้านจริยธรรม และ 4) ด้านลักษณะบุคคล เกี่ยวข้องกับทักษะทางพฤติกรรม สามารถสรุปได้ว่าสถาบันการศึกษามีพันธกิจในการผลิตบุคลากรที่ “เก่ง ดี มีสุข ทันสมัย” สถาบันการศึกษาจึงปรับปรุงการออกแบบหลักสูตรและกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้ทันสมัยและมีคุณภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายการผลิตบัณฑิตดังกล่าวและเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ในประเทศไทย วิชาการฝึกงานถูกจัดเป็นวิชาหนึ่งของหลักสูตรต่าง ๆ ในสาขาวิทยาศาสตร์ ซึ่งแตกต่างจากสาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ โดยเฉพาะสาขาวิชาภาษาต่างประเทศที่มักไม่ได้บรรจุวิชาการฝึกงานในหลักสูตร อย่างไรก็ตามเมื่อเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เริ่มมีการบรรจุรายวิชาการฝึกงานเป็นวิชาเลือกในหลักสูตรสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรวิชาเอกอย่างต่อเนื่องเช่นกัน โดยใช้หลักสูตรสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ฉบับ พ.ศ. 2525 เป็นฉบับแรก และปรับปรุงหลักสูตรเป็นระยะทุก 5-7 ปี รวม 6 ครั้ง คือ หลักสูตรฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533 พ.ศ. 2540 พ.ศ. 2547 พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2556 และ พ.ศ. 2561 ในปี 2565 สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นครบรอบ 40 ปี ของการเปิดวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นระดับปริญญาตรี ตลอด 4 ทศวรรษที่ผ่านมา สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรีสู่สังคมรวม 1,437 คน (ข้อมูล ณ ปีการศึกษา 2564) และได้ปรับปรุงหลักสูตรในหลากหลายด้าน เพื่อตอบสนอง

ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและสังคมมาอย่างต่อเนื่อง หลักสูตรฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2561) มีเป้าหมายเพื่อผลิตบัณฑิตที่ 1) มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสื่อสารเป็นภาษาญี่ปุ่นทั้ง 4 ทักษะ ฟัง พูด อ่าน เขียน 2) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศญี่ปุ่นทั้งด้านภาษา วัฒนธรรม และสังคมญี่ปุ่น 3) มีความสามารถในการบูรณาการความรู้ภาษาญี่ปุ่นและวัฒนธรรมญี่ปุ่นเพื่อประกอบอาชีพหรือศึกษาในระดับสูงต่อไป และได้บรรจุรายวิชาการฝึกงานให้เป็นหนึ่งในวิชาบังคับเลือกเป็นครั้งแรก การบรรจุรายวิชาการฝึกงานมีเป้าหมายการเรียนรู้เพื่อให้นักศึกษามีการบูรณาการการเรียนรู้เนื้อหาวิชาของสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นในชั้นเรียนกับการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนให้มีความกล้าแสดงออกและมีมนุษยสัมพันธ์และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี มีระเบียบวินัยและความตรงต่อเวลา สามารถนำความรู้ความสามารถที่ได้จากการฝึกงานไปใช้ในการทำงานหรือดำเนินชีวิตในอนาคตได้อย่างเหมาะสม รายวิชาการฝึกงานจึงเป็นหนึ่งในมาตรวัดความสำเร็จของการผลิตบุคลากรของหลักสูตร เนื่องจากมีเพียงความรู้เท่านั้น แต่ยังเป็นการฝึกฝนให้นักศึกษามีการบูรณาการความรู้ตลอดจนทักษะต่าง ๆ เช่น การปรับตัว การแก้ปัญหา การมีวินัยรับผิดชอบตนเองและผู้อื่น การฝึกงานจึงถือเป็นโอกาสให้นักศึกษาได้พัฒนาทั้งด้านทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรม

ผลการดำเนินการวิชาการฝึกงานภาคฤดูร้อน ปีการศึกษา 2564 ที่ผ่านมา สามารถสรุปภาพรวมได้ว่าประสบความสำเร็จ หน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกงานมีความพึงพอใจ และไม่พบปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดทั้งจากหน่วยงานและจากนักศึกษาฝึกงาน อย่างไรก็ตาม จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักศึกษาฝึกงาน และหน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกงาน เพื่อให้สามารถพัฒนานักศึกษาอย่างรอบด้านและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมซึ่งทักษะทั้งสองด้านนี้เป็นทักษะที่สำคัญเกี่ยวโยงกับตัวชี้วัดความสำเร็จในการผลิตบุคลากรของชาติ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ นักศึกษาฝึกงาน และหน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกงาน เพื่อศึกษาว่าวิชาการฝึกงานมีความสำคัญต่อนักศึกษาและหลักสูตรในประเด็นที่เกี่ยวกับทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมของนักศึกษาอย่างไร เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการบริหารจัดการศึกษาให้สามารถพัฒนานักศึกษาสู่การเป็นบุคลากรคุณภาพต่อไป

3. วิธีการวิจัย

เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบประเมินซึ่งได้พัฒนาและตรวจสอบโดยกรรมการฝึกงานของสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นและได้ทดลองใช้กับนักศึกษาฝึกงานก่อนนำมาเป็นเครื่องมือในงานวิจัยนี้

กลุ่มเป้าหมายคือ นักศึกษาฝึกงานปีการศึกษา 2564 รวม 45 คน และหน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกงานรวม 27 แห่ง ช่วงเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม 2565

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลผลการฝึกงานของนักศึกษาหลังเสร็จสิ้นการฝึกงานด้วยแบบประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานว่าบรรลุเป้าหมายที่ตนตั้งไว้หรือไม่ อย่างไร และแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการฝึกงาน

แบบประเมินตนเองประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ คือ 1) เป้าหมายการฝึกงานของนักศึกษา (คำถามปลายเปิด) 2) บรรลุเป้าหมายการฝึกงานหรือไม่ (คำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ) 3) เหตุผลที่ตอบข้อ 2 (คำถามปลายเปิด) 4) ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกงานแบบมาตรวัด 5 ระดับ ได้แก่ 5 พึงพอใจมากที่สุด 4 พึงพอใจมาก 3 พึงพอใจปานกลาง 2 พึงพอใจน้อย 1 พึงพอใจน้อยที่สุด การแปลผลกำหนดช่วงดังนี้

- 4.50-5.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก
- 2.50-3.49 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย
- 1.00-1.49 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลความคาดหวังต่อนักศึกษาฝึกงานของผู้ประกอบการด้วยแบบสอบถาม และข้อมูลการประเมินนักศึกษาฝึกงานจากแบบประเมินจากหัวหน้างาน

3.2.1 ผู้ประกอบการตอบแบบสอบถามเรื่องความคาดหวังต่อนักศึกษาฝึกงานและตอบแบบประเมินผลนักศึกษาหลังเสร็จสิ้นการฝึกงาน แบบสอบถามประเภทมาตรวัด 4 ระดับรวม 14 ข้อ แบ่งเป็นทักษะด้านปัญญา 6 ข้อ และทักษะด้านพฤติกรรม 8 ข้อ

3.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับผลประเมินของผู้ประกอบการ โดยการแปลผลกำหนดช่วงดังนี้

- 3.26-4.00 หมายถึง มาก
- 2.51-3.25 หมายถึง ค่อนข้างมาก
- 1.76-2.50 หมายถึง ค่อนข้างน้อย
- 1.00-1.75 หมายถึง น้อย

เครื่องหมาย * แสดงค่าความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติที่ $p < 0.05$

4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.1 ประสิทธิภาพของการฝึกงาน

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกงานของสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยและประเทศญี่ปุ่นมีจำนวนมากโดยเฉพาะในสาขาวิชาชีพและมักเป็นการสำรวจสภาพปัจจุบันปัญหาการฝึกงานในระดับอุดมศึกษา แต่งานวิจัยที่ศึกษาอย่างละเอียดรอบด้านเกี่ยวกับประสิทธิผลของการฝึกงานต่อการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษายังพบได้น้อย (Kawano, 2011, p. 9; Miyata, 2021, p. 85)

Miura (2016) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกงานกับแรงจูงใจในการเรียนและความตระหนักในเส้นทางสายอาชีพของนักศึกษาที่ฝึกงานกับนักศึกษาที่ไม่ได้ฝึกงานพบว่า การฝึกงานมีผลต่อการสร้างความตระหนักในเส้นทางอาชีพของนักศึกษา และพบว่านักศึกษาที่ฝึกงานกับนักศึกษาที่ไม่ได้ฝึกงานมีผลการเรียนที่ต่างกัน อย่างไรก็ตามไม่อาจสรุปได้ว่า ผลการเรียนที่ต่างกันนี้เป็นประสิทธิผลของการฝึกงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียนของนักศึกษา

Iwai (2019) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการกำหนดให้นักศึกษาไปฝึกงานตั้งแต่นั้นปี 1-2 โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากคนภายนอกกับแรงจูงใจในการเรียนของนักศึกษา ผลการศึกษาพบว่ากรณีนักศึกษาได้รับการสนับสนุนทั้งในเรื่องการทำงานและกำลังใจจากผู้คนในสถานประกอบการที่นักศึกษาไปฝึกงาน จะส่งผลให้นักศึกษามีแรงจูงใจในการเรียนเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้นักศึกษาพิจารณาบทบาทการใช้ชีวิตในฐานะนักศึกษามหาวิทยาลัยเนื่องจากนักศึกษามีเป้าหมายในอนาคตที่ชัดเจนขึ้น รู้ว่าทักษะใดที่จำเป็น และตนเองยังขาดทักษะใด สถาบันการศึกษส่วนใหญ่จะกำหนดให้นักศึกษาไปฝึกงานในปีสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษา จากผลการศึกษาของ Miura (2016) และ Iwai (2019) กล่าวได้ว่าการฝึกงานทำให้นักศึกษาตระหนักในเส้นทางอาชีพ และส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้น แม้นักศึกษาที่ไปฝึกงานจะเป็นนักศึกษาชั้นปี 1-2 ก็ตาม

จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าการฝึกงานสามารถสร้างแรงจูงใจในการเรียนและช่วยให้นักศึกษาทบทวนตนเองและกำหนดเป้าหมายชีวิตของตนเองได้ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถฝึกงานได้ตั้งแต่นั้นปีแรก ๆ โดยไม่จำเป็นต้องรอถึงปีการศึกษาสุดท้าย หลักสูตรของสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นปัจจุบันจึงปรับโครงสร้างให้นักศึกษาสามารถฝึกงานได้ตั้งแต่นั้นปีที่ 3 เพื่อรู้จักตนเองและตระหนักในเส้นทางอาชีพของตนต่อไป

4.2 ทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรม

ทักษะทางปัญญา (cognitive skills) เป็นทักษะที่นักวิชาการต่างยอมรับกันมาเป็นเวลานานว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ แต่ในปัจจุบัน

นอกจากทักษะทางปัญญาดังกล่าวแล้ว ทักษะทางพฤติกรรม (non-cognitive skills) เป็นอีกหนึ่งทักษะที่ยอมรับกันว่ามีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพไม่ต่างจากทักษะทางปัญญา (Brunello & Schlotter, 2011; Heckman et al., 2006) นอกจากนี้ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมก็ครอบคลุมทั้งทักษะทางปัญญา และทักษะทางพฤติกรรม

4.2.1 ทักษะทางปัญญา หรือ Cognitive skills เป็นทักษะในการแก้ไขปัญหาเชิงนามธรรม มักประเมินด้วยการทดสอบระดับสติปัญญา (IQ Test) การทดสอบการอ่านเพื่อความเข้าใจ การแก้โจทย์คณิตศาสตร์ ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เป็นต้น (Brunello & Schlotter, 2011, p. 5) จะเห็นได้ว่าทักษะนี้มีวิธีการประเมินอย่างเป็นรูปธรรม

หลักสูตรปริญญาตรีสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นระบุทักษะทางปัญญาไว้ว่า คือการคิดเป็นระบบอย่างมีวิจารณญาณ สามารถประยุกต์ความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ความเข้าใจภาษา สังคมวัฒนธรรมญี่ปุ่น สามารถบูรณาการความรู้ในสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นกับความรู้ในศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น, 2561) แม้ว่าแต่ละหลักสูตรจะพยายามตั้งเป้าหมายเพื่อพัฒนาทักษะทางปัญญาของนักศึกษา แต่ดูเหมือนยังไม่เพียงพอต่อผลการสำรวจความคิดเห็นของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกสิ้นปีการศึกษาพบว่า บัณฑิตเห็นว่าคุณสมบัติความรู้ด้านการคำนวณและตัวเลข ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้เชิงวิชาชีพ ทักษะการฟังพูดและการอ่านภาษาญี่ปุ่น ซึ่งเป็นทักษะที่ใช้บ่อยในการทำงาน (สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น, 2560) นอกจากนี้ จากการศึกษาและวิเคราะห์เฉพาะปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงานของวรลี จันทโร และ ธนภัส สนธิรักษ์ (2563) ก็พบผลคล้ายกัน กล่าวคือผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่นประสบปัญหาด้านคลังศัพท์เฉพาะทางที่ใช้ในการทำงาน การเลือกเฟ้นภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และภาษาถิ่น สาเหตุหนึ่งมาจากข้อจำกัดในการเรียนการสอนที่ยังไม่สามารถสอนได้ครอบคลุมและเพียงพอ

จากคำจำกัดความของทักษะทางปัญญาและการศึกษาปัญหาที่ประสบในการฝึกงานของนักศึกษาและการทำงานของบัณฑิต ในงานวิจัยนี้จึงกำหนดหัวข้อประเมินทักษะทางปัญญา รวม 6 ข้อ ได้แก่ 1) ความรู้ 2) ทักษะภาษาญี่ปุ่น 3) ทักษะความเข้าใจ 4) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) 5) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ 6) ความถูกต้องในการทำงาน เพื่อวิเคราะห์ทักษะทางปัญญาอย่างรอบด้าน

4.2.2 ทักษะทางพฤติกรรม หรือ Non-cognitive skills มีการศึกษาเกี่ยวกับทักษะนี้ในหลากหลายสาขาทั้งจิตวิทยา ประสาทวิทยา สังคมศาสตร์ รวมถึงศึกษาศาสตร์ คำจำกัดความรวมถึงการกำหนดว่าทักษะใดจัดอยู่ในทักษะทางพฤติกรรมนั้นแตกต่างกันไปตามสาขาวิชา

(Bjorklund-Young, 2016) งานวิจัยจำนวนมากใช้การแบ่งประเภทบุคลิกภาพที่เรียกกันว่า “Big Five” หรือบุคลิกภาพ 5 ประเภท¹ เป็นมาตรวัดทักษะทางพฤติกรรม ในสาขาการจัดการ การศึกษาได้ศึกษาความสำคัญของทักษะทางพฤติกรรมและเป็นที่ยอมรับกันว่าทักษะทาง พฤติกรรมเป็นสิ่งสำคัญและเชื่อมโยงกับทักษะทางปัญญาและประสิทธิผลการเรียน มีการสรุปว่า ทักษะทางพฤติกรรมที่เชื่อมโยงกับความสามารถด้านวิชาการ คือ พฤติกรรมมีส่วนร่วม ในชั้นเรียน การมีระเบียบวินัยและความรับผิดชอบ ความเชื่อ กลยุทธ์การเรียนรู้ การปฏิสัมพันธ์ กับผู้อื่น (Farrington et al., 2012) นอกจากนี้ ทักษะทางพฤติกรรมยังมีความสำคัญต่อ การประสบความสำเร็จในชีวิต (Ahuja et al., 2022; Kyllonen, 2012)

งานวิจัยนี้จะอ้างอิงคำจำกัดความของทักษะด้านพฤติกรรมจากงานของ Brunello & Schlotter (2011, p. 5) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมโยงระหว่างทักษะทางพฤติกรรมกับ การทำงาน ได้นิยามไว้ว่า ทักษะทางพฤติกรรม หมายถึง บุคลิกภาพหรือลักษณะของแต่ละบุคคล มีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับระดับสติปัญญา และแบ่งทักษะทางพฤติกรรมเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเข้าใจประนีประนอม (agreeableness) ความมีระเบียบวินัย รับผิดชอบแน่วแน่ ยึดมั่นหลักการ (conscientiousness) ความมั่นคงหนักแน่นทางอารมณ์ (emotional stability) ความกล้าแสดงออก (extraversion) และความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (autonomy)

จากผลสำรวจบัณฑิตของสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นซึ่งดำเนินการต่อเนื่องทุกสิ้นปี การศึกษาพบว่า บัณฑิตซึ่งศึกษาหลักสูตร 2556 ประสบปัญหาด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น การปรับตัวเข้ากับองค์กร การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ในหลักสูตรฉบับปรับปรุงปี 2561 ซึ่งบรรจุวิชาการฝึกงานเป็นวิชาบังคับเลือก วิชานี้จะเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะ ทางพฤติกรรม และช่วยลดปัญหาที่บัณฑิตของสาขาวิชาเคยประสบได้หรือไม่ อย่างไรก็ตาม จากคำจำกัดความและการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นจึงพยายาม กำหนดหัวข้อสำหรับประเมินทักษะทางพฤติกรรม รวม 8 หัวข้อ ได้แก่ 1) ความมีระเบียบวินัย 2) ความประพฤติเหมาะสมกับกาลเทศะ 3) ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ 4) ความรับผิดชอบ 5) ทักษะการสื่อสาร 6) การตอบสนองต่อปัญหา 7) การสังเกต และ 8) การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้ง 8 หัวข้อนี้เกี่ยวข้องกับทักษะทางพฤติกรรม 5 ด้านของ Brunello & Schlotter (2011) ดังตารางที่ 1

¹ Big Five หรือบุคลิกภาพ 5 ประเภท ได้แก่ openness (เปิดกว้างฝึกฝนเรียนรู้) conscientiousness (การมีระเบียบวินัยรับผิดชอบยึดมั่นหลักการ) extraversion (กล้าแสดงออก) agreeableness (เข้าใจประนีประนอม) และ neuroticism (ไม่มั่นคงทางอารมณ์) (Kai, 2016; Nyhus, & Pons, 2005)

ตารางที่ 1

ทักษะทางพฤติกรรม

หัวข้อประเมินทักษะทางพฤติกรรม ในงานวิจัยนี้	ทักษะทางพฤติกรรม 5 ด้านในงานวิจัย ของ Brunello & Schlotter (2011)
(1) ความมีระเบียบวินัย (Discipline)	ความมีระเบียบวินัยรับผิดชอบแน่วแน่ยึดมั่นหลักการ (conscientiousness)
(2) ความประพฤติเหมาะสมกับกาลเทศะ (Attitude and Behavior)	
(4) ความรับผิดชอบ (Sense of responsibility)	
(2) ความประพฤติเหมาะสมกับกาลเทศะ (Attitude and Behavior)	ความมั่นคงหนักแน่นทางอารมณ์ (emotional stability)
(5) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)	
(3) ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ (Willingness to learn)	ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (autonomy)
(7) การสังเกต (Ability to Observe)	
(5) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)	ความกล้าแสดงออก (extraversion)
(6) การตอบสนองต่อปัญหา (Response capability)	
(5) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)	ความเข้าใจประนีประนอม (agreeableness)
(8) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	

แม้ทักษะทางพฤติกรรมเป็นสิ่งที่ประเมินได้ยากและมักจะเป็นอัตวิสัย ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์นั้น (Ahuja et al., 2022, p. 6) จากตารางที่ 1 เห็นได้ว่าสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นพยายามกำหนดหัวข้อเพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถประเมินทักษะทางพฤติกรรมของนักศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยหัวข้อความประพฤติเหมาะสมกับกาลเทศะ (attitude and behavior) และทักษะการสื่อสาร (communication skills) จะเป็นหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางพฤติกรรมของ Brunello & Schlotter (2011) มากกว่าหนึ่งด้าน กล่าวคือในการที่จะมีคุณสมบัติตามหัวข้อที่กำหนดได้จะต้องมีทักษะทางพฤติกรรมหลายด้านประกอบกัน

งานวิจัยนี้จะศึกษาว่าผู้ประกอบการมีความคาดหวังต่อนักศึกษาฝึกงานเกี่ยวกับทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมแต่ละด้านมากน้อยเพียงใด ผลการประเมินทักษะดังกล่าวจากผู้ประกอบการซึ่งเป็นการประเมินตามสภาพจริงหลังการฝึกงาน มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ประกอบการหรือไม่ อย่างไร ผลการศึกษาจะสะท้อนสู่การพัฒนา นักศึกษา และหลักสูตรของสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นต่อไป

5. ขั้นตอนดำเนินการรายวิชาการฝึกงาน

สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นได้มีการปรับปรุงหลักสูตรปริญญาตรีโดยบรรจุรายวิชาฝึกปฏิบัติภาคสนามให้เป็นหนึ่งในวิชาบังคับเลือกในสาขาเป็นครั้งแรกในหลักสูตร พ.ศ. 2561 นักศึกษาต้องเลือกศึกษารายวิชาฝึกปฏิบัติภาคสนาม 1 วิชา รวม 3 หน่วยกิตจาก 2 รายวิชาในสาขาภาษาญี่ปุ่น กล่าวคือ ญ.485 ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ หรือ ญ.495 การฝึกงาน หรือเลือกศึกษาวิชา มธ.399 การฝึกงานในวิชาชีพ ซึ่งอยู่ในหมวดศึกษาทั่วไป วิชา ญ.485 ภาษาญี่ปุ่นเชิงธุรกิจ และ ญ.495 การฝึกงาน ต้องสอบผ่านวิชา ญ.312 ภาษาญี่ปุ่น 6 ซึ่งเป็นวิชาบังคับก่อน ดังนั้น นักศึกษาจะสามารถลงทะเบียนวิชาการฝึกงานได้ในภาคฤดูร้อนปีการศึกษาที่ 3 เป็นต้นไป และเพื่อให้นักศึกษามีโอกาสเรียนรู้และฝึกฝนทักษะที่จำเป็นก่อนฝึกงาน จึงมีการบรรจุรายวิชา ญ.386 การแปลภาษาญี่ปุ่น 1 ในชั้นปีการศึกษาที่ 3

นักศึกษาที่ได้ศึกษาหลักสูตรฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2561 และสอบผ่านวิชาการฝึกงาน ในปีการศึกษา 2563 มีจำนวน 47 คน (ญ.495 จำนวน 40 คน และ มธ. 399 จำนวน 7 คน) และในปีการศึกษา 2564 มีจำนวน 45 คน (ญ.495 จำนวน 41 คน และ มธ. 399 จำนวน 4 คน) รวม 2 รุ่น จำนวน 92 คน เนื่องจากนักศึกษาที่ฝึกงานในปีการศึกษา 2563 ส่วนใหญ่เป็นการฝึกงานแบบออนไลน์ งานวิจัยนี้จะศึกษาข้อมูลจากนักศึกษาที่ลงทะเบียนวิชาฝึกงานในปีการศึกษา 2564 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการฝึกงาน ณ สถานที่จริง และมีการฝึกงานในรูปแบบผสมผสานออนไลน์บ้างเล็กน้อย

5.1 การเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนการฝึกงาน

สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนการฝึกงาน โดยได้จัดทำเอกสารคู่มือการฝึกงานแจกให้นักศึกษาในรูปแบบไฟล์ และจัดกิจกรรมปฐมนิเทศเตรียมความพร้อมเป็นลำดับแรกเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2565 เพื่อเป็นการให้ข้อมูลนักศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาวิชา ญ.495 และ มธ.399 โดยในกิจกรรมนี้จะมีการอธิบายเกี่ยวกับเกณฑ์การวัดผล ขั้นตอนและการจัดทำเอกสารตั้งแต่การทำ resume เพื่อยื่นสมัครไปทางบริษัท การยื่นจดหมายขอความอนุเคราะห์ฝึกงาน รวมถึงเอกสารต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องส่งระหว่างและหลังการฝึกงาน อาทิ ตารางข้อมูลสถานที่ฝึกงาน แบบบันทึกรายงานการฝึกงานประจำวัน แบบประเมินจากหัวหน้างาน รายงานผลการฝึกงาน

นอกจากนี้ สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นได้กำหนดเกณฑ์ก่อนการฝึกงานว่านักศึกษาจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะต่าง ๆ โดยในปีการศึกษา 2564 กรรมการฝึกงานได้กำหนดจำนวนชั่วโมงเข้าร่วมการอบรมอย่างน้อย 15 ชั่วโมง และสาขาวิชาได้จัดเตรียมกิจกรรมสำหรับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของ

นักศึกษาโดยแบ่งเป็นกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับทักษะทางพฤติกรรม (กิจกรรมที่ 1) และกิจกรรมที่เกี่ยวกับทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรม (กิจกรรมที่ 2-5) รายละเอียดดังนี้

1. กิจกรรมหัวข้อ “อยู่กับภาษาญี่ปุ่นอย่างเป็นสุข” เพื่อเป็นการให้ข้อคิดทางด้านการเรียนภาษาญี่ปุ่น การควบคุมความเครียด และการใช้ธรรมชาติในการเรียนภาษาญี่ปุ่นให้มีความสุขขึ้น ตลอดจนการประยุกต์หลักธรรมชาติ (อิทธิบาท 4 ได้แก่ จันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา) ไปใช้ในการเรียน การฝึกงาน และการทำงานหลังสำเร็จการศึกษา

2. กิจกรรมหัวข้อ “การเตรียมตัวสำหรับงานล่าม” เพื่อเป็นการเตรียมตัวสำหรับงานล่ามในสายงานต่าง ๆ เช่น ล่ามโรงงาน ล่ามงานโฆษณา พิธีกรสองภาษา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตลอดจนการทำงานร่วมกับผู้อื่น

3. กิจกรรมหัวข้อ “การเตรียมตัวสำหรับงานแปล” เพื่อเป็นการให้ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการแปลต่าง ๆ เช่น ปัญหาที่มักพบในการแปล การสับสน ความหมาย การใช้พจนานุกรมการเป็นนักแปลที่ดี

4. กิจกรรมหัวข้อ “การเตรียมตัวสำหรับงานล่ามในโรงพยาบาล” เพื่อเป็นการเตรียมตัวสำหรับการทำงานล่ามในโรงพยาบาล ตลอดจนความรู้ภาษาญี่ปุ่น การใช้ภาษาสุขภาพ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสุขอนามัยและการแพทย์ที่ควรรู้จัก การคำนึงถึงผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย

5. กิจกรรมหัวข้อ “การเตรียมตัวสำหรับการฝึกงานในกองบก.” เพื่อเป็นการเตรียมตัวสำหรับการทำงานและการทำงานในกองบรรณาธิการ การอธิบายเนื้อหางาน ปัญหาที่พบบ่อยในการตรวจสอบเนื้อหาความถูกต้องของบทแปล ตลอดจนการทำงานร่วมกับผู้อื่น

กิจกรรมข้างต้นทั้งหมดนี้จัดขึ้นช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นช่วงที่นักศึกษาต้องหาสถานที่ฝึกงานโดยการหาสถานที่สำหรับฝึกงานนั้น นักศึกษาสามารถศึกษาข้อมูลจากรายชื่อสถานที่ฝึกงานซึ่งผู้รับผิดชอบรายวิชาได้อัปโหลดไว้ในกูเกิลคลาสรูม หรือหาสถานที่ฝึกงานได้ด้วยตนเอง แต่ต้องปรึกษากับอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาด้วยว่าเนื้อหาวิชา ฯลฯ มีความเหมาะสมหรือไม่

5.2 การประเมินผล

การประเมินผลรายวิชาฝึกงานหลักสูตรฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2561 เป็นระบบเกรด มีเกณฑ์การประเมินผลแบ่งเป็น 3 หัวข้อหลัก ดังนี้

5.2.1 การร่วมกิจกรรมเตรียมความพร้อมการฝึกงานและปฐมนิเทศ สัดส่วนร้อยละ 20

5.2.2 การประเมินผลระหว่างและหลังฝึกงาน สัดส่วนร้อยละ 50

5.2.3 การประเมินจากผู้ประกอบการ สัดส่วนร้อยละ 30

ในงานวิจัยนี้ จะนำผลการประเมินจากผู้ประกอบการมาเป็นข้อมูลศึกษา

5.3 ประเภทงานที่นักศึกษาเลือกไปฝึกงาน

เพื่อให้การฝึกงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สาขาวิชาจึงเปิดโอกาสให้นักศึกษาทุกคนสามารถเลือกสถานที่ฝึกงานตามความสนใจ โดยในเบื้องต้น สาขาวิชามอบหมายให้ผู้รับผิดชอบรายวิชาช่วยพิจารณาความเหมาะสมของสถานที่ฝึกงานที่นักศึกษาสนใจ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำความรู้ภาษาญี่ปุ่น ฯลฯ ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเต็มความสามารถ

ประเภทงานที่นักศึกษาในปีการศึกษา 2564 เลือกไปฝึกงานมีดังแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1

ประเภทงานที่นักศึกษาเลือกไปฝึกงาน



จากแผนภาพที่ 1 ประเภทงานที่นักศึกษาเลือกไปฝึกงานลำดับหนึ่งคือ ธุรกิจญี่ปุ่น เช่น ห้างดองกิ มอลล์ บริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด อันดับถัดมาคือ สำนักพิมพ์ อันดับที่สามคือ ล่ามการแพทย์ สถาบันการศึกษา และอันดับสี่คือ งานคอนเทนต์ งานบริการ เห็นได้ว่านักศึกษาให้ความสนใจสถานที่ฝึกงานในรูปแบบธุรกิจญี่ปุ่นมากที่สุด เนื่องจากนักศึกษาคิดว่าน่าจะมีโอกาสได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานมากกว่างานด้านอื่น นอกจากนี้ ข้อมูลข้างต้นยังสะท้อนว่านักศึกษามีความสนใจต่อเส้นทางอาชีพในอนาคตอันไกลนี้อย่างไร

6. ผลการศึกษา

6.1 การประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงาน

6.1.1 เป้าหมายการฝึกงานของนักศึกษา

เมื่อนำคำตอบของนักศึกษาจากแบบสอบถามที่ให้เขียนตอบได้อย่างอิสระและตอบได้มากกว่าหนึ่งคำตอบมาวิเคราะห์โดยแบ่งเป็นทักษะทางปัญญา ทักษะทางพฤติกรรม และด้านอื่น ๆ พบว่านักศึกษาในปีการศึกษา 2564 มีเป้าหมายการฝึกงาน ดังนี้

ทักษะทางปัญญา เพื่อฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นร้อยละ 68.89 เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานร้อยละ 57.78 เพื่อเรียนรู้ศัพท์เฉพาะทางร้อยละ 26.67 เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น ร้อยละ 11.11 เพื่อเรียนรู้ความรู้อื่นๆ ร้อยละ 6.67

ทักษะทางพฤติกรรม เพื่อเรียนรู้มารยาทในการทำงานร่วมกับคนอื่น ร้อยละ 66.67 เพื่อฝึกฝนทักษะการสื่อสารร้อยละ 31.11 เพื่อพัฒนาตนเอง (ฝึกฝนความมีวินัย การบริหารเวลา การจัดการความเครียด) ร้อยละ 24.44

แผนภาพที่ 2

เป้าหมายด้านทักษะทางปัญญาต่อการฝึกงานของนักศึกษา



แผนภาพที่ 3

เป้าหมายด้านทักษะทางพฤติกรรมต่อการฝึกงานของนักศึกษา



แผนภาพที่ 4

เป้าหมายด้านอื่นๆ



จากแผนภาพที่ 2 และ 3 เห็นได้ว่าเป้าหมายในการฝึกงานของนักศึกษามีทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางปัญญา และทักษะทางพฤติกรรม

ทักษะทางปัญญา ในภาพรวมนักศึกษาตั้งเป้าหมายด้านทักษะภาษาญี่ปุ่นและความรู้ โดยนักศึกษาตั้งเป้าหมายการฝึกงานด้านทักษะทางภาษาญี่ปุ่นมากที่สุดทั้งการฝึกฝนการใช้ ภาษาญี่ปุ่น เช่น การฟัง การพูด การแปล การล่าม การใช้ภาษาสุภาพ และเรียนรู้ศัพท์เฉพาะทาง เป้าหมายลำดับรองลงมาคือ การเรียนรู้ระบบการทำงานในสายอาชีพนั้น เห็นได้ว่านักศึกษา คาดหวังว่าการฝึกงานจะช่วยพัฒนาทักษะภาษาญี่ปุ่นของตนและมีความรู้เกี่ยวกับระบบ การทำงาน ในสายอาชีพนั้น นอกจากนี้ นักศึกษายังตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้ความรู้วัฒนธรรม และวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่นและความรู้อื่น ๆ ด้วย

ทักษะทางพฤติกรรม ในภาพรวมนักศึกษาตั้งเป้าหมายด้านความประพฤติเหมาะสม กับกาลเทศะและทักษะการสื่อสาร โดยนักศึกษาตั้งเป้าหมายการเรียนรู้มารยาทในการทำงานร่วมกับ คนอื่นเป็นลำดับแรก และเพื่อฝึกฝนทักษะการสื่อสารเป็นลำดับสอง ด้านความมีระเบียบวินัย นักศึกษาตั้งเป้าหมายเป็นลำดับสาม

จากแผนภาพที่ 4 พบเป้าหมายในการฝึกงานของนักศึกษาในด้านอื่น ๆ ได้แก่ การตรวจสอบตนเองว่าเหมาะที่จะทำอาชีพนั้นหรือไม่ ซึ่งเป็นการตรวจสอบความชอบและ ความถนัดเพื่อเป็นแนวทางในการเลือกประกอบอาชีพในอนาคต ร้อยละ 26.67 การสั่งสม ประสบการณ์ ร้อยละ 15.55 และเพื่อการสร้างเครือข่าย ร้อยละ 6.67

หลังจากสิ้นสุดการฝึกงาน นักศึกษาตอบแบบประเมินตนเองว่าสามารถบรรลุเป้าหมาย การฝึกงานตามที่ตั้งไว้หรือไม่ เพราะเหตุใด นักศึกษาทั้ง 45 คน ตอบว่า “บรรลุ” เมื่อนำเหตุผล ของนักศึกษามาวิเคราะห์แยกตามทักษะ พบผลดังแผนภาพที่ 5 และ 6

ทักษะทางปัญญา ได้เรียนรู้ระบบการทำงานจริง ร้อยละ 64.44 ได้ฝึกฝนทักษะ ภาษาญี่ปุ่น (โดยเฉพาะการล่าม การแปล) ร้อยละ 35.55 ได้เรียนรู้ศัพท์เฉพาะทาง ร้อยละ 8.89

ทักษะทางพฤติกรรม ได้พัฒนาตนเอง ร้อยละ 20.00 และด้านอื่นๆ ร้อยละ 31.1

แผนภาพที่ 5

การประเมินตนเองด้านทักษะทางปัญญาของนักศึกษา

ได้เรียนรู้ระบบ การทำงานจริง , 64.44	ได้ฝึกฝนทักษะ ภาษาญี่ปุ่น , 35.55	ได้เรียนรู้ศัพท์ เฉพาะทาง , 8.89
--	---	-------------------------------------

แผนภาพที่ 6

การประเมินตนเองด้านทักษะทางพฤติกรรม และด้านอื่น ๆ ของนักศึกษา

ได้พัฒนาตนเอง , 20	อื่น ๆ, 31.1
-----------------------	--------------

จากแผนภาพข้างต้นเห็นได้ว่า เหตุผลที่นักศึกษาเห็นว่าบรรลุเป้าหมายสอดคล้องกับเป้าหมายที่นักศึกษาตั้งไว้ กล่าวคือ นักศึกษาได้เรียนรู้ทั้งทักษะทางปัญญา ได้แก่ เรียนรู้ระบบการทำงานจริง ทักษะทางพฤติกรรม ได้แก่ การพัฒนาตนเอง ความมีระเบียบ ความกล้าแสดงความคิดเห็น ความมั่นใจในตนเอง และด้านอื่น ๆ ได้แก่ การสร้างเครือข่าย การได้รับความถนัดของตนเอง

6.1.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการฝึกงาน

ผลสรุปความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการฝึกงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) หมายความว่านักศึกษาพึงพอใจต่อการฝึกงานในระดับมาก เหตุผลที่ทำให้นักศึกษาพึงพอใจการฝึกงานในครั้งนี้ จากความคิดเห็นของนักศึกษาสรุปลงได้ดังแผนภาพที่ 7

แผนภาพที่ 7

เหตุผลที่นักศึกษาพึงพอใจการฝึกงาน

ได้รับความรู้และ ประสบการณ์ใหม่ ๆ , 97.78	ได้รับมิตรภาพจากพี่ ๆ ในที่ทำงาน , 71.11	ได้ทราบรายละเอียด และเห็นแนว ทางการทำงานใน อนาคต, 11.11
---	--	--

จากแผนภาพที่ 7 จะเห็นได้ว่าเหตุผลที่นักศึกษาตอบมากเป็นอันดับแรก คือ การได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ (ร้อยละ 97.78) รองลงมาคือ การได้รับมิตรภาพจากพี่ ๆ ในที่ทำงาน (ร้อยละ 71.11) และการได้ทราบรายละเอียดและเห็นแนวทางการทำงานในอนาคต (ร้อยละ 11.11) แม้ว่าจะมีนักศึกษาหนึ่งคนคิดว่าไม่ถนัดในสายงานที่ไปฝึกงานก็ตาม เหตุผลดังกล่าวนี้สอดคล้องกับเป้าหมายที่นักศึกษาตั้งไว้ก่อนการฝึกงาน เมื่อนักศึกษาสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้จึงส่งผลทำให้นักศึกษาพึงพอใจการฝึกงานครั้งนี้ในระดับ “มาก”

อย่างไรก็ตาม เหตุผลที่ทำให้นักศึกษารู้สึกไม่พึงพอใจการฝึกงานในครั้งนี้ เช่น อยากได้โอกาสในการปฏิบัติงานจริงมากกว่านี้ (8 คำตอบ) ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานน้อยกว่าที่ตั้งใจไว้ (5 คำตอบ) งานหนักมากเกินไป (4 คำตอบ) และในทางกลับกัน มีนักศึกษาที่รู้สึกว่าได้ทำงานน้อย มีเวลาว่างมากเกินไป (2 คำตอบ) ไม่เห็นความเปลี่ยนแปลงของตนเองก่อนและหลังการฝึกงาน

(3 คำตอบ) เป็นการฝึกงานออนไลน์ ไม่ได้สัมผัสบรรยากาศการทำงานในสถานที่จริง (2 คำตอบ) ลักษณะงานซ้ำเดิม (2 คำตอบ) ลักษณะงานไม่สอดคล้องกับความสนใจของตนเอง (1 คำตอบ) หลักสูตรสามารถนำข้อคิดเห็นดังกล่าวนี้ไปเป็นข้อมูลเพื่อแนะนำนักศึกษาชั้นต่อไปในการเลือกสถานที่ฝึกงานให้เหมาะสมกับความสนใจและความถนัดของตนเองให้มากที่สุด ทั้งเรื่องลักษณะงาน ความจำเป็นในการใช้ภาษาญี่ปุ่น และปริมาณงาน

6.2 ผลประเมินและความคิดเห็นจากผู้ประกอบการ

สาขาวิชาเก็บรวบรวมข้อมูลความคาดหวังต่อนักศึกษาฝึกงานของผู้ประกอบการด้วยแบบสอบถาม และข้อมูลการประเมินนักศึกษาฝึกงานด้วยแบบประเมินจากหัวหน้างาน โดยผู้ประกอบการตอบแบบสอบถามเรื่องความคาดหวังต่อนักศึกษาฝึกงานและตอบแบบประเมินนักศึกษาหลังเสร็จสิ้นการฝึกงาน แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัด 4 ระดับ รวม 14 ข้อ แบ่งเป็นทักษะทางปัญญา 6 ข้อ และทักษะทางพฤติกรรม 8 ข้อ ผลการเปรียบเทียบค่าความคาดหวังและผลประเมินจากผู้ประกอบการ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความคาดหวังกับผลประเมินของผู้ประกอบการที่นักศึกษาฝึกงาน

	สถานศึกษา (n=7)		สำนักพิมพ์ (n=11)		สำนักงานแพทย์ (n=7)		ธุรกิจญี่ปุ่น (n=12)		งานตอนเหนือ (n=4)		งานบริการ (n=4)		รวมทุกประเภทงาน (n=45)	
	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
ทักษะด้านปัญญา	3.67	3.76	3.74	3.64	3.86	3.76	3.15	3.51*	3.88	3.38*	3.50	3.04*	3.58	3.57
ความรู้	3.57	3.71	3.82	3.64	4.00	3.71	3.17	3.42	3.75	3.50	4.00	3.25	3.64	3.56
ทักษะภาษาญี่ปุ่น	3.86	4.00	3.82	3.55	4.00	3.71	3.17	3.58	4.00	3.50	3.75	3.50	3.69	3.64
ทักษะความเข้าใจ	3.71	3.86	3.91	3.73	4.00	3.86	3.50	3.42	3.75	3.25	3.50	2.75	3.73	3.56
ทักษะ IT	3.29	3.57	3.00	3.73*	3.14	3.86*	2.92	3.67*	3.75	3.25	3.00	3.00	3.11	3.60
การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	3.86	3.91	3.64	4.00	3.71	3.33	3.67	4.00	3.50	3.50	3.00	3.71	3.62
ความถูกต้องในการทำงาน	3.86	3.57	4.00	3.55*	4.00	3.71	2.83	3.33	4.00	3.25	3.25	2.75	3.60	3.42
ทักษะด้านพฤติกรรม	3.80	3.82	3.78	3.76	4.00	3.79*	3.46	3.73	3.84	3.69	3.75	3.19*	3.74	3.71
ความมีระเบียบวินัย	4.00	4.00	3.82	3.91	4.00	4.00	3.42	4.00	4.00	4.00	3.50	3.25	3.76	3.91
ความประพฤติเหมาะสมกับกาลเทศะ	3.86	3.86	3.36	3.91*	4.00	3.86	3.25	3.83	4.00	3.75	3.50	3.25	3.58	3.80
ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้	3.86	3.86	3.91	4.00	4.00	3.86	3.75	3.75	4.00	3.75	4.00	3.00	3.89	3.78
ความรับผิดชอบ	3.86	3.86	4.00	3.91	4.00	4.00	3.92	3.83	4.00	4.00	4.00	3.25	3.96	3.84
ทักษะการสื่อสาร	3.86	3.86	3.82	3.27	4.00	3.57	3.75	3.50	4.00	3.25	3.75	3.50	3.84	3.49*
การตอบสนองต่อปัญหา	3.71	3.86	3.64	3.82	4.00	3.57	3.08	3.75	3.75	3.50	3.75	2.75	3.58	3.64
การสังเกต	3.29	3.43	3.91	3.64	4.00	3.57	3.08	3.58	4.00	3.50	3.50	2.75	3.58	3.49
การทำงานเป็นทีม	4.00	3.86	3.82	3.64	4.00	3.86	3.42	3.58	3.00	3.75	4.00	3.75	3.71	3.71
รวมทุกข้อ	3.74	3.80	3.77	3.71	3.94	3.78	3.33	3.64*	3.86	3.55	3.64	3.13*	3.67	3.65

* A หมายถึง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ความคาดหวังของผู้ประกอบการ B หมายถึง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ผลประเมินนักศึกษาฝึกงานจากผู้ประกอบการ และ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โดยภาพรวมพบว่าผู้ประกอบการคาดหวังทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรมจากนักศึกษาฝึกงานในระดับ “มาก” โดยความคาดหวังทักษะทางพฤติกรรมสูงกว่าทักษะทาง

ปัญญาลึกน้อย แต่ไม่มีนัยสำคัญเชิงสถิติ ($p = .233$) หลังเสร็จสิ้นการฝึกงาน นักศึกษาได้รับการประเมินในระดับ “มาก” แม้ค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าความคาดหวังของผู้ประกอบการทั้งทักษะทางปัญญา ($p = .902$) และทักษะทางพฤติกรรม ($p = .650$) แต่ไม่มีนัยสำคัญเชิงสถิติ แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจกับนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกงานและนักศึกษาประสบความสำเร็จในการฝึกงานระดับหนึ่ง

เมื่อพิจารณาประเภทงานในภาพรวมพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ($p < 0.05$) ในกลุ่มงานธุรกิจญี่ปุ่นและงานบริการ สำหรับงานธุรกิจญี่ปุ่น นักศึกษามีทักษะทางปัญญาและทางพฤติกรรมสูงกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวัง ขณะที่งานบริการนักศึกษามีทักษะทั้งสองด้านต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวังไว้

เมื่อพิจารณาเฉพาะทักษะทางปัญญา พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ($p < 0.05$) ในกลุ่มงานธุรกิจญี่ปุ่น งานคอนเทนเนอร์ และงานบริการ ในกลุ่มงานธุรกิจญี่ปุ่น นักศึกษาฝึกงานมีทักษะทางปัญญาสูงกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวัง ขณะที่กลุ่มงานคอนเทนเนอร์และงานบริการพบว่านักศึกษามีทักษะทางปัญญาดำกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวังไว้

ด้านทักษะทางพฤติกรรม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเชิงสถิติ ($p < 0.05$) ในกลุ่มงานล่ามการแพทย์และงานบริการ นักศึกษามีทักษะทางพฤติกรรมต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวัง

เมื่อพิจารณารายข้อในภาพรวมพบว่านักศึกษาที่เข้ารับการฝึกงานมีทักษะการสื่อสารต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวังในทุกกลุ่มงาน ยกเว้นกลุ่มสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

นอกจากหัวข้อในแบบประเมินข้างต้น จากผลการนิเทศนักศึกษาในภาพรวมผู้ประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงานประเมินว่านักศึกษายังขาดความรู้เชิงวิชาชีพ ศัพท์เฉพาะทักษะการใช้ภาษาไทย ทักษะการคำนวณและตัวเลข และความคิดริเริ่ม อย่างไรก็ตามก็ดีผู้ประกอบการประเมินว่านักศึกษามีทักษะภาษาญี่ปุ่น มีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัยในระดับดีซึ่งส่งผลให้การประเมินในภาพรวมจากผู้ประกอบการอยู่ในระดับดี

7. สรุปและอภิปรายผล

เป้าหมายของการฝึกงานของนักศึกษามีทั้งทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรม ทักษะทางปัญญา ได้แก่ 1) เพื่อฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น 2) เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับระบบการทำงาน 3) เพื่อเรียนรู้ศัพท์เฉพาะทาง 4) เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์กรของญี่ปุ่น 5) เพื่อเรียนรู้ความรู้อื่น ๆ ทักษะทางพฤติกรรม ได้แก่ 1) เพื่อเรียนรู้มารยาทในการทำงานร่วมกับคนอื่น 2) เพื่อฝึกฝนทักษะการสื่อสาร 3) เพื่อพัฒนาตนเอง (ฝึกฝนความมีวินัย การบริหารเวลา การจัดการความเครียด) เป้าหมายด้านอื่น ๆ ได้แก่ 1) เพื่อตรวจสอบตนเองว่าเหมาะที่จะทำงานในสายอาชีพนั้นหรือไม่ 2) เพื่อสั่งสมประสบการณ์ 3) เพื่อการสร้างเครือข่าย

นักศึกษาตระหนักได้ว่าการฝึกงานเป็นโอกาสให้ฝึกฝนทั้งทักษะทางปัญญาและทักษะทางพฤติกรรม หลังการฝึกงานนักศึกษาทุกคนตอบว่า “บรรลุ” เป้าหมายที่ตนตั้งไว้เนื่องจากได้ฝึกฝนทั้งสองทักษะ กล่าวคือ ทักษะทางปัญญา 1) ได้เรียนรู้ระบบการทำงานจริง 2) ได้ฝึกฝนทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่น (โดยเฉพาะการล่าม การแปล) 3) ได้เรียนรู้ศัพท์เฉพาะทางทักษะทางพฤติกรรมที่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การได้พัฒนาตนเอง ทั้งความมีระเบียบ ความกล้าแสดงความคิดเห็น ความมั่นใจในตนเอง สำหรับเป้าหมายด้านอื่น ๆ ที่นักศึกษาตอบว่าบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ 1) ได้สร้างเครือข่าย 2) ได้รู้ความถนัดของตนเองในการเลือกประกอบอาชีพในอนาคต

ก่อนการฝึกงานนักศึกษาตั้งเป้าหมายด้านทักษะภาษาญี่ปุ่นและความรู้มากกว่าการเรียนรู้ระบบการทำงาน แต่เมื่อสิ้นสุดการฝึกงานนักศึกษาประเมินว่าตนได้เรียนรู้ระบบการทำงานมากกว่า แม้หลักสูตรมีการเตรียมความพร้อมนักศึกษาด้วยการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานแต่อาจยังไม่เพียงพอ หลักสูตรอาจพิจารณาเชิญวิทยากรในสายอาชีพมาให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานในสายอาชีพหลากหลาย เพื่อให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ระบบการทำงานในแต่ละสายอาชีพก่อนการฝึกงาน

สำหรับทักษะทางพฤติกรรม นักศึกษารับรู้เป้าหมายทักษะทางพฤติกรรมในด้านการได้พัฒนาตนเอง แต่ไม่บรรลุเป้าหมายด้านความประพฤติเหมาะสมกับกาลเทศะและทักษะการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลประเมินจากผู้ประกอบการที่ประเมินทักษะการสื่อสารในระดับต่ำกว่าที่คาดหวัง หลักสูตรอาจพิจารณาปรับการเรียนการสอนเน้นทักษะการสื่อสารมากขึ้น

สำหรับด้านอื่น ๆ นั้น การที่นักศึกษาตอบว่าสามารถสร้างเครือข่ายและได้รู้ความถนัดของตนเองในการประกอบอาชีพในอนาคตเป็นสิ่งสำคัญและส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียน การฝึกงานสามารถทำให้นักศึกษาตระหนักในเส้นทางอาชีพและส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียนมากขึ้น (Iwai, 2019; Miura, 2016) หลักสูตรสามารถพิจารณาสันับสนุนให้นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 ฝึกงานได้ หากมีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ของหลักสูตรและผู้ประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงาน

อย่างไรก็ดี ในภาพรวมจากการที่นักศึกษาสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่งผลทำให้นักศึกษาพึงพอใจต่อการฝึกงานครั้งนี้ในระดับ “มาก” โดยให้เหตุผลหลักว่า 1) ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ 2) ได้รับมิตรภาพจากในที่ทำงาน 3) ได้ทราบรายละเอียดและเห็นแนวทางการทำงานในอนาคต อย่างไรก็ตาม นักศึกษาส่วนหนึ่งไม่พึงพอใจ โดยเหตุผลที่ทำให้ นักศึกษารู้สึกไม่พึงพอใจการฝึกงานคือโอกาสฝึกปฏิบัติจริงและฝึกฝนภาษาญี่ปุ่นน้อยกว่าที่คาดหวัง ปริมาณงานน้อยหรือมากเกินไป ประเด็นเหล่านี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อแนะนำนักศึกษาในการพิจารณาเลือกประเภทงานและสถานประกอบการที่เหมาะสมกับตนเองมากที่สุดต่อไป

ด้านมุมมองจากผู้ประกอบการ ในภาพรวมผู้ประกอบการคาดหวังทักษะทางปัญญา และทักษะทางพฤติกรรมจากนักศึกษาฝึกงานในระดับ “มาก” โดยความคาดหวังทักษะทางพฤติกรรมสูงกว่าทักษะทางปัญญาเล็กน้อย เห็นได้ว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะทางพฤติกรรม แม้ผู้ประกอบการจะพึงพอใจต่อการฝึกงานของนักศึกษา อย่างไรก็ตาม ผลประเมินนักศึกษาต่ำกว่าค่าความคาดหวังของผู้ประกอบการทั้งทักษะทางปัญญาและทางพฤติกรรมเล็กน้อย โดยเฉพาะในประเภทงานบริการ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเปรียบเทียบกับกลุ่มประเภทงานพบว่านักศึกษาในกลุ่มงานคอนเทนต์และงานบริการมีทักษะทางปัญญาต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวัง และนักศึกษาในกลุ่มงานล่ามการแพทย์และงานบริการมีทักษะทางพฤติกรรมต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวัง นอกจากนี้ หัวข้อที่นักศึกษามีทักษะต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการในทุกประเภทงาน (ยกเว้นงานสถานศึกษา) คาดหวัง คือ ทักษะการสื่อสาร

ในด้านทักษะทางปัญญา กลุ่มงานคอนเทนต์และงานบริการได้รับการประเมินต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวัง จากความคิดเห็นของผู้ประกอบการสามารถสรุปได้ว่าในกลุ่มงานคอนเทนต์ นอกจากทักษะภาษาญี่ปุ่น ทักษะการใช้ภาษาไทยเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งยวด การใช้ภาษาไทยไม่เป็นธรรมชาติเป็นปัญหาสำคัญปัญหาหนึ่งของนักศึกษาวิชาเอกภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากโครงสร้างภาษาญี่ปุ่นแตกต่างจากภาษาไทยค่อนข้างมาก ทำให้เกิดการใช้ภาษาไทยในรูปแบบแปลตรงจากภาษาญี่ปุ่น ประเด็นนี้จึงเป็นอีกประเด็นสำคัญที่ทางหลักสูตรควรนำไปพัฒนานักศึกษาต่อไป สำหรับกลุ่มงานบริการ ปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากการใช้ภาษาสุภาพในภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากเป็นหัวข้อที่เรียนรู้ได้ยากหัวข้อหนึ่ง แต่หัวข้อนี้เป็นสิ่งสำคัญมากในงานบริการแบบญี่ปุ่น ดังที่ Kubota (2004) เรียกภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในงานบริการว่า Service Japanese และอธิบายว่าประกอบด้วยภาษาสุภาพและสำนวนต่าง ๆ ทั้งภาษายกย่อง ภาษาถ่อมตน ซึ่งแม้แต่ชาวญี่ปุ่นเองก็เป็นหัวข้อที่ยากแก่การเรียนรู้ ในโลกของงานบริการ การที่นักศึกษาไม่สามารถใช้ภาษาสุภาพได้อย่างเหมาะสมในการบริการลูกค้า จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ ซึ่งสิ่งนี้ก็เป็นอีกประเด็นสำคัญที่ทางหลักสูตรควรนำไปพัฒนานักศึกษาต่อไป

ด้านทักษะทางพฤติกรรม ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วย 1) ความมีระเบียบวินัย 2) ความประพฤติเหมาะสมกับกาลเทศะ 3) ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ 4) ความรับผิดชอบ 5) ทักษะการสื่อสาร 6) การตอบสนองต่อปัญหา 7) การสังเกต และ 8) การทำงานร่วมกับผู้อื่น ในภาพรวมนักศึกษาที่ฝึกงานในกลุ่มงานล่ามการแพทย์และงานบริการได้รับการประเมินต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการคาดหวัง งานล่ามการแพทย์ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย งานบริการทำงานเกี่ยวข้องกับลูกค้าที่มาใช้บริการ กล่าวได้ว่าลักษณะงานของทั้งสองกลุ่มงานมีส่วนคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เป็นงานด้านดูแลผู้มารับบริการ สำหรับงานบริการทักษะทางพฤติกรรมมีบทบาทสำคัญมากกว่าทักษะทางปัญญา (Hong-ngam, 2012, p. 16)

ผู้ประกอบการจึงคาดหวังทักษะทางพฤติกรรมในระดับมาก แต่จากผลประเมินการฝึกงาน นักศึกษายังมีทักษะดังกล่าวไม่เพียงพอ ซึ่งการพัฒนาทักษะทางพฤติกรรมเป็นเรื่องที่ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายทั้งครอบครัว สถานศึกษา รวมถึงสถานประกอบการ

นอกจากนี้ เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารซึ่งเป็นหัวข้อที่นักศึกษามีทักษะต่ำกว่าที่ผู้ประกอบการในทุกประเภทงาน (ยกเว้นงานสถานศึกษา) คาดหวัง สาเหตุน่าจะเป็นเพราะทักษะการสื่อสาร หรือ communication skill คือ ทักษะทางพฤติกรรมทักษะหนึ่งที่ต้องใช้อยู่เสมอในการทำงานในองค์กร เนื่องจากต้องติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นตลอดเวลา และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วยการส่งสารอย่างถูกต้อง ถูกวิธี และการเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งทักษะการสื่อสารเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ทักษะการฟัง การเห็นอกเห็นใจ การกล้าแสดงออก (Grover, 2005, p. 182) จะเห็นได้ว่าการที่จะมีทักษะการสื่อสารที่ดีได้นั้น ผู้สื่อสารจำเป็นต้องมีทักษะหลายอย่างประกอบกัน และต้องได้รับการฝึกฝน ดังที่ Grover (2005, p. 182) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องฝึกฝน และการมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะช่วยรักษาสัมพันธภาพในที่ทำงานได้ ดังนั้น ในการจัดการเรียนการสอน จึงควรพิจารณาจัดกิจกรรมทั้งในและนอกชั้นเรียนเพื่อเสริมให้นักศึกษาได้มีโอกาสฝึกฝนทักษะการสื่อสารให้มากยิ่งขึ้น

การฝึกงานเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้นักศึกษารู้จักตนเองทั้งด้านปัญญาและพฤติกรรม และยังช่วยให้นักศึกษาตระหนักถึงเป้าหมายในอนาคตของตน ซึ่งสามารถเป็นแรงจูงใจในการเรียนและพัฒนาตนเองต่อไป นอกจากนี้โดยเฉพาะมุมมองของผู้ประกอบการต่อการฝึกงานยังสามารถสะท้อนข้อควรพัฒนาทั้งแก่สถาบันการศึกษาและตัวนักศึกษาเอง ซึ่งจะทำให้สามารถพัฒนานักศึกษาและการเรียนการสอนได้เหมาะสมสอดคล้องทันกับความต้องการของผู้ประกอบการรวมถึงทันยุคสมัยยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง/References

- ประกาศกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เรื่อง กำหนดปรัชญาการอุดมศึกษาไทยและระบบอุดมศึกษาใหม่ ด้านการสร้างบัณฑิตและพัฒนากำลังคน. (27 พฤษภาคม 2564). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 138 ตอนพิเศษ 144 ง. หน้า 2.
- วรลี จันทโร และ ธนภัส สนธิรักษ์. (2563). การวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงาน: กรณีศึกษาผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา*, 10(1), 65-82.
- สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น. (2560). *ผลการสำรวจความคิดเห็นของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.
- สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น. (2561). *หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2561*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2560). *เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดม พ.ศ. 2558 และเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง*. วงศ์สว่างพิบลิชซิง แอนด์ พรินติ้ง.
- Ahuja, A., Netto, C. L. M., Terrana, A., Stein, G. M., Kern, S. E., Steiner, M., Kim, R., & Walsh, K. K. (2022). An outcomes-Based framework for integrating academics with student life to promote the development of undergraduate students' non-cognitive skills. *Frontiers in Education*, 7, 1-8. <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.782214>
- Bjorklund-Young, A. (2016). What do we know about developing students' non-cognitive skills?. *Institute for Education Policy, John Hopkins School of Education*. 1-8. https://jscholarship.library.jhu.edu/bitstream/handle/1774.2/63014/noncognitive_skills_masthead_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brunello, G., & Schlotter, M. (2011). Non cognitive skills and personality traits: Labour market relevance and their development in education & training systems. *IZA Discussion Paper*, 5743, 1-45.
- Farrington, C. A., Roderick, M., Allensworth, E., Nagaoka, J., Keyes, T. S., Johnson, D. W., & Beechum, N. O. (2012). *Teaching adolescents to become learners. The role of non-cognitive factors in shaping school performance: A critical literature review*. University of Chicago Consortium on Chicago School Research. https://www.kipp.org/wp-content/uploads/2016/11/Teaching_Adolescents_to_Become_Learners.pdf

- Grover, S. M. (2005). Shaping effective communication skills and therapeutic relationships at work. *AAOHN Journal*, 53(4), 177-182.
- Heckman, J. J., Stixrud, J., Urzua, S. (2006). The Effects of Cognitive and noncognitive abilities on labor market outcomes and social behavior. *Journal of Labor Economics*. 24(3), 411-482.
- Hong-ngam, J. (2012). Effects of cognitive and non-cognitive skills on earning outcomes: A case of Khonkaen province of Thailand. *NIDA Economic Review*, 6(2), 1-22.
- Iwai, T. (2019). A study of internship among university freshman and university sophomore -the relationship between support from others and motivation to learn independently-. *Bulletin of the Japan Society of Internship*, 21, 11-19. (in Japanese)
- Kai Zhou. (2016). *Non-cognitive skills: Definitions, measurement and malleability*. Paper commissioned for the Global Education Monitoring Report 2016, Education for people and planet: Creating sustainable futures for all.
- Kawano, S. (2011). Effectiveness of internship on Learning Outcomes of Students in humanities and social sciences - the case of Waseda University-. *Japanese Society of Internship*, 14, 9-15. (in Japanese)
- Kubota, A. (2004) Saabisu Nihongo to iu kangaekata: kankou toshi hawai de no nihongo kyouiku no genjou kara kangaeru. *Showa joshi daigaku daigakuin nihongo kyouiku kenkyuu kiyuu*, 2, 65-69. (in Japanese)
- Kyllonen, P. C. (2012). The importance of higher education and the role of noncognitive attributes in college success. *Pensam. Educ*, 49(2), 84-100. <https://doi.org/10.7764/PEL.49.2.2012.7>
- Miura, K. (2016). A study on the educational effects of internship – from the point of view of employment awareness effect and learning motivation effect-. *Japanese Society of Internship*, 19, 1-10. (in Japanese)
- Miyata, H. (2021). Trends and Issues in Internship Research at Universities. *Japanese Society of Internship*, 24, 81-89. (in Japanese)
- Nyhus, E. K., & Pons, E. (2005). The effects of personality on earnings. *Journal of Economic Psychology*, 26(3), 363-384. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2004.07.001>