

คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญเพื่อการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงาน: กรณีศึกษานักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันตลาดแรงงานต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะและทักษะที่แตกต่างจากสังคมยุคก่อน การมีความรู้ทางวิชาการเพียงอย่างเดียวไม่อาจรับประกันความสำเร็จได้อีกต่อไป หลักสูตรภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัย A ได้ตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วดังกล่าว จึงได้นำวิชาฝึกงานเข้ามาช่วยพัฒนาทักษะชีวิตและวิชาชีพ และจัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานให้นักศึกษา งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการสำรวจคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการ รวมถึงคุณลักษณะและทักษะที่นักศึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนฝึกงาน เพื่อเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานให้แก่หลักสูตร โดยใช้แบบสำรวจ แบบประเมิน และการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการทำวิจัย ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการ คือ 1) ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ 2) ความรับผิดชอบ 3) บุคลิกภาพและการวางตัว 4) ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงาน 5) ประสิทธิภาพในการทำงาน 6) ทักษะในการสื่อสาร 7) การทำงานเป็นทีม และเมื่อวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานโดยใช้กรอบแนวคิด Importance-Performance Analysis : IPA แล้วพบว่าทักษะที่หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นควรวางแผนพัฒนานักศึกษาอย่างเร่งด่วนคือ 1) ประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ความถูกต้องแม่นยำ 3) ทักษะทางภาษา 4) ทักษะในการทำความเข้าใจ จับประเด็น ทั้งนี้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นควรแบ่งกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงานออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) กิจกรรมบังคับ 2) กิจกรรมบังคับเลือก และ 3) กิจกรรมเลือกเสรี โดยพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะทักษะที่นักศึกษายังคงทำได้ไม่เต็มที่ด้วยกิจกรรมบังคับและกิจกรรมบังคับเลือก และควรพัฒนาทักษะวิชาชีพพร้อมกันเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าควรพัฒนาทักษะใด ด้วยกิจกรรมบังคับเลือกและเลือกเสรี วิธีนี้จะช่วยให้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นสามารถควบคุมคุณภาพของนักศึกษาให้มีคุณลักษณะและทักษะสำคัญตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น และยังช่วยให้นักศึกษาสามารถพัฒนาทักษะที่ตนเองต้องการได้อย่างตรงจุด

คำ

สำคัญ

การฝึกงาน, ทักษะการทำงาน, นักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น, ทัศนะของผู้ประกอบการ, การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน

Identification of Crucial Pre-Internship Skills: A Case Study of Internship Program Involving University Students Majoring in Japanese Language

Abstract

Compared to those in previous generations, different sets of manpower skills are being sought after by today's labor market. Academic excellence alone can no longer guarantee success. Recognizing such dynamism, the Japanese Section of 'A' University, therefore, initiated an internship program to help students develop life skills and career competencies and, through a certain set of organized activities, to prepare them for the internship per se. In a bid to propose suggested pre-internship student preparation guidelines to the Japanese Section, this study seeks to identify, from an entrepreneurial/corporate perspective, key threats and skills that need to be cultivated by students prior to their embarking on the internship; a survey questionnaire and in-depth interviews were employed as its research tools. The results revealed that the key threats and skills identified from an entrepreneurial/corporate perspective are: 1) eagerness to learn; 2) sense of responsibility; 3) mannerliness; 4) discipline and compliance to organizational rules; 5) work efficiency; 6) communication skills; and 7) teamwork spirit. Moreover, having employed the Importance-Performance Analysis (IPA) framework to analyze students' internship performance, the study identified the following skills that should stay on top at the Japanese Section's skill development agenda: 1) work efficiency; 2) precision and accuracy; 3) language proficiency; and 4) comprehension ability towards issue at hand. The Japanese Section's skill development activities should be divided into three categories: 1) compulsory; 2) compulsory elective; and 3) free elective. Threats and skills that are deemed crucial from the entrepreneurial/corporate perspective and are yet to be acquired by students should be developed through compulsory and compulsory elective activities, whereas compulsory elective and free elective activities should be used as a way to nurture career skills and to include students in a decision-making process that determines skill items to be added to the skill development agenda. Such an approach is expected not only to help the Japanese Section align students' skills in accordance with corporate requirements, but also to allow students to acquire a set of skills that meets their own expectations.

Key words

internship, working skills, students majoring in Japanese language, entrepreneurial/corporate perspective, pre-internship preparations

1. บทนำ

โลกในปัจจุบันมีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บุคลากรที่มีพหุทักษะ มีความสามารถในการทำงาน และมีทักษะทางอารมณ์กำลังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน การศึกษาที่เน้นเพียงการเรียนในห้องเรียนหรือภาคทฤษฎีนั้นไม่เพียงพอต่อการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานของบัณฑิต กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมตระหนักในความจำเป็นดังกล่าว พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562 จึงกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่¹ 1) ให้ความรู้ทางวิชาการ 2) ส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะชีวิต 3) เสริมสร้างทักษะวิชาชีพ เพื่อให้บัณฑิตเป็นบุคลากรที่ตอบโจทย์สังคมและสามารถแข่งขันในเวทีระดับโลกได้ หลายหลักสูตรจึงนำการฝึกงานหรือสหกิจศึกษาเข้ามาช่วยเสริมสร้างทักษะชีวิตและวิชาชีพให้แก่นักศึกษา

หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นก็เช่นกัน นอกจากวิชาภาษาญี่ปุ่น ญี่ปุ่นศึกษา และภาษาญี่ปุ่นเชิงวิชาชีพแล้ว หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นในสถาบันอุดมศึกษาไทยหลายแห่งได้บรรจุวิชาฝึกงานหรือสหกิจศึกษาลงในหลักสูตร เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาพัฒนาทักษะชีวิตและทักษะวิชาชีพ แต่งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่า นักศึกษาฝึกงานประสบปัญหาต่าง ๆ ทั้งก่อนและระหว่างฝึกงาน ศิริวรรณ (2018) กล่าวว่า ก่อนเริ่มฝึกงานนักศึกษาฝึกงานสาขาภาษาญี่ปุ่นมีความกังวลเรื่องการวางตัวและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กระบวนการและระเบียบข้อบังคับในการศึกษาวิชาฝึกงาน มารยาททางธุรกิจ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน วราลีและธนภัส (2020) ระบุว่า นักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นสามารถประยุกต์ใช้ความรู้จากในชั้นเรียนเพื่อการสื่อสารทั่วไปได้ แต่กลับประสบปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นเมื่ออยู่ในสถานการณ์การทำงานที่ซับซ้อน ธวัช (2021) รายงานว่า นักศึกษาสาขาญี่ปุ่นธุรกิจที่ไปฝึกงานในประเทศญี่ปุ่นมีปัญหาเรื่องความรู้สึกไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ไม่สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้ดี จดจำสิ่งของหรือวิธีการทำงานบางอย่างไม่ค่อยได้ และไม่สามารถปรับตัวได้ในช่วงแรก จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวจึงมีเสียงเรียกร้องจากทั้งนักศึกษาและผู้ประกอบการให้หลักสูตรเตรียมความพร้อมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้นักศึกษาก่อนฝึกงาน (ศิริวรรณ, 2018)

หลักสูตรเองตระหนักดีว่า การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานเป็นสิ่งจำเป็น มีส่วนช่วยลดความกังวลของนักศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อการฝึกงาน (ภักทิยา, 2018) (ศิริวรรณ, 2018) แต่ภายใต้เวลาและงบประมาณอันจำกัด และในบริบทที่ทุกฝ่ายต่างมีความต้องการที่หลากหลาย หลักสูตรจำเป็นต้องจัดลำดับความสำคัญ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ดังนั้น โจทย์ที่หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นจำเป็นต้องหาคำตอบคือ ทักษะใดกันแน่ที่จำเป็นในทัศนคติของผู้ประกอบการ ทักษะใดที่นักศึกษาควรเรียนรู้ก่อนฝึกงาน และการเตรียมความพร้อมรูปแบบใดที่จะสามารถตอบโจทย์ทุกฝ่าย

งานวิจัยชิ้นนี้มีจุดประสงค์เพื่อค้นหาคำตอบดังกล่าว โดยหวังว่า ผลการวิจัยจะช่วยให้หลักสูตรเอกภาษาญี่ปุ่นที่มีวิชาฝึกงานหรือสหกิจศึกษาสามารถวางแผนเตรียมความพร้อมนักศึกษาฝึกงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ช่วยให้นักศึกษาสามารถวางแผนพัฒนาตนเองทั้งก่อนและหลังฝึกงานได้อย่างเหมาะสมต่อไป

¹ พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562 กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่

- 1) พัฒนาศักยภาพบุคคลใหม่มีความเชี่ยวชาญตามสาขาวิชาการหรือวิชาชีพที่ตนถนัด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประเทศและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับโลกได้
- 2) พัฒนาบุคคลให้เป็นบุคลิกที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และทักษะที่จำเป็น เป็นคนดี มีวินัย ภูมิใจในชาติ เข้าใจสังคมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อรองรับสังคมโลกที่จะเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติ ร่วมกันแก้ปัญหาสังคม และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข
- 3) ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ส่งเสริมให้มีการศึกษาระบบเพื่อเสริมสร้างทักษะในการประกอบอาชีพของบุคคล

2. วิธีวิจัย

2.1 ขั้นตอนการดำเนินการ

การวิจัยชิ้นนี้จะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 การสำรวจ ก. คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนคติของผู้ประกอบการ และ ข. คุณลักษณะและทักษะที่นักศึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนการฝึกงาน

การสำรวจ ก. คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนคติของผู้ประกอบการ เป็นการสำรวจข้อมูลของผู้ประกอบการจำนวน 28 แห่งที่รับนักศึกษาสาขาภาษาญี่ปุ่นมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเข้าฝึกงาน ในภาคฤดูร้อนปีการศึกษา 2563 ซึ่งในบทความนี้จะเรียกว่า “มหาวิทยาลัย A” คิดเป็นร้อยละ 90.32 ของสถานประกอบการทั้งหมด และแบ่งสถานประกอบการตามประเภทงานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ล่าม 2) งานสำนักงานและประสานงาน 3) แพลและงานบรรณาธิการ

การสำรวจ ข. คุณลักษณะและทักษะที่นักศึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนการฝึกงาน โดยวิเคราะห์จากผลการประเมินการปฏิบัติงานที่ผู้ประกอบการจำนวน 28 แห่งข้างต้นประเมินการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน ทั้งนี้ผู้ได้รับการประเมินเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนวิชาฝึกงานภาคฤดูร้อนปีการศึกษา 2563 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ของผู้ลงทะเบียนทั้งหมด โดยแบ่งเป็นกลุ่มฝึกงานที่มีการประเมินภาษาญี่ปุ่น 35 คน และกลุ่มฝึกงานที่ไม่มีการประเมินภาษาญี่ปุ่น 7 คน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสำรวจ ก. และ ข. เป็นบุคคลเดียวกัน โดยประเมินการปฏิบัติงานของนักศึกษาพร้อมกับให้ค่าน้ำหนักความสำคัญในแต่ละหัวข้อหลังนักศึกษาปฏิบัติงานเสร็จสิ้น ทั้งนี้หัวข้อการประเมินมีคำอธิบายภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นกำกับเพื่อให้ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานทุกคนเข้าใจความหมายตรงกัน

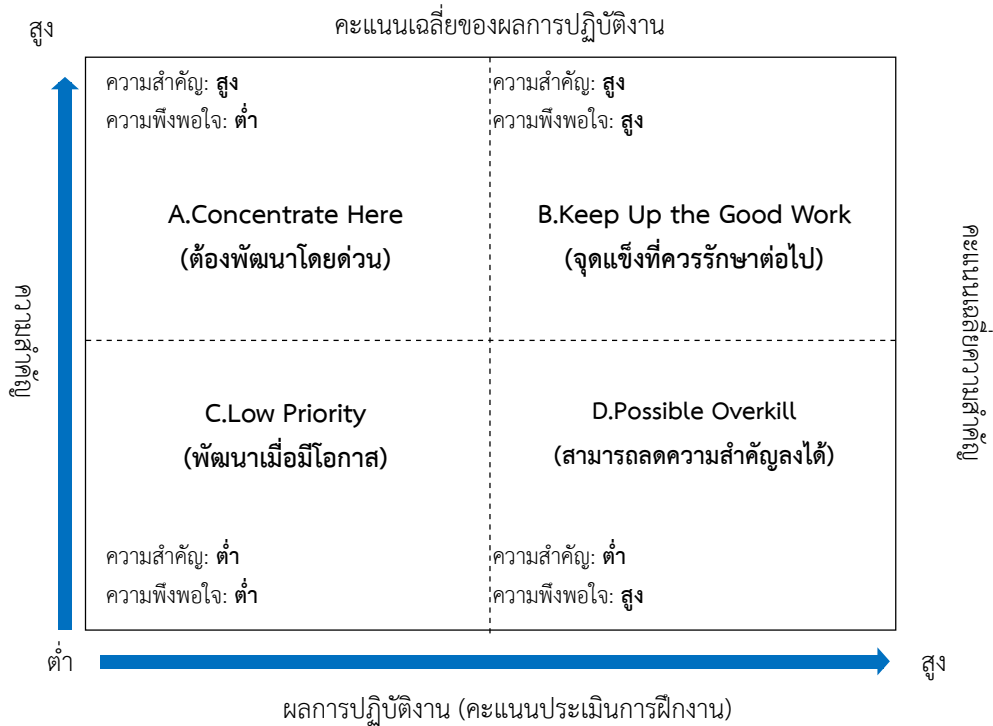
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์รูปแบบการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงานของมหาวิทยาลัย A โดยเชื่อมโยงข้อมูลการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานกับข้อมูลในส่วนที่ 1 เพื่อหาแนวทางปรับปรุงกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน และวางแผนพัฒนาทักษะของนักศึกษาหลังฝึกงานต่อไป

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้ แบบประเมิน แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย

ทั้งนี้ในการวิเคราะห์หาคุณลักษณะและทักษะที่นักศึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนฝึกงาน ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ Martilla & James, 1977 (อ้างถึงใน พชรพล, 2014) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance-Performance Analysis : IPA) นิยมใช้วิเคราะห์คุณลักษณะของสินค้าและบริการ โดยผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ IPA จะช่วยในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ เจ้าของกิจการจะสามารถจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อที่ต้องได้รับการพัฒนา และไม่ใช่เวลาเกินไปกับหัวข้อที่ไม่สำคัญ ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวนำมาปรับใช้กับการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ได้

ผลลัพธ์จะอยู่ในรูปแบบกราฟสองมิติ แสดงค่ามาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)



ภาพที่ 1 Importance-Performance Grid

ภาพที่ 1 ดัดแปลงจาก Martilla & James, 1977 (อ้างถึงใน พชรพล, 2014) เดิมทีเป็นกราฟแสดงระดับความคาดหวังและการประเมินผลความพึงพอใจของสินค้าและบริการ แต่ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดัดแปลงระดับความคาดหวังของลูกค้าเป็นความสำคัญของคุณลักษณะและทักษะในทัศนะของผู้ประกอบการ ส่วนความพึงพอใจในสินค้าและบริการเปลี่ยนเป็นผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานด้านต่าง ๆ โดยผลลัพธ์ที่ได้จะแบ่งเป็น 4 Quadrant แต่ละ Quadrant มีความหมายดังนี้

Quadrant A หรือ Concentrate here คือส่วนที่มีความสำคัญแต่ยังไม่สร้างความพึงพอใจเท่าที่ควร จึงต้องเร่งพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ

Quadrant B หรือ Keep up the Good work คือส่วนที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญ และนักศึกษาสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการได้ดี ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันของหลักสูตร เนื่องจากคุณลักษณะและทักษะที่อยู่ในช่องนี้นักศึกษาทำได้ดีอยู่แล้ว จึงควรเคร่งครัดรักษาคุณลักษณะและทักษะนี้ไว้ให้ต่อไป

Quadrant C หรือ Low Priority คือส่วนที่สร้างความพึงพอใจได้ระดับต่ำ แต่ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสำคัญหรือใส่ใจในส่วนนี้ และถึงจะปรับปรุงคุณลักษณะเหล่านั้นให้ดีขึ้น ก็ไม่มีผลต่อผู้ประกอบการมากนัก จึงไม่จำเป็นต้องปรับปรุงทันที

Quadrant D หรือ Possible Overkill คือส่วนที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญน้อย แต่นักศึกษาสามารถสร้างความพึงพอใจได้สูง คุณลักษณะในช่องนี้เป็นคุณลักษณะและทักษะที่แสดงถึงความสามารถของนักศึกษาที่มีมากเกินไปกว่าความต้องการของผู้ประกอบการ หลักสูตรควรลดความสำคัญลง เพราะผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก และควรปรับปรุงในส่วนอื่นแทน

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการที่รับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นเข้าฝึกงาน
2. เพื่อสำรวจคุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนการฝึกงาน
3. เพื่อเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานให้แก่หลักสูตร

4. ทบทวนวรรณกรรม

4.1 ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

โลกในปัจจุบันต้องการบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างจากสังคมยุคก่อน การมีความรู้ทางวิชาการเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพออีกต่อไป แนวคิดเรื่องทักษะชีวิตและอาชีพจึงถูกหยิบยกขึ้นมาถกเถียงกันทั่วโลกแห่งการศึกษาและโลกแห่งการทำงาน

4.1.1 ทักษะพื้นฐานในการทำงาน (Shakajinkisoryoku)

ทักษะพื้นฐานในการทำงาน คือแนวคิดในการสร้างทรัพยากรบุคคลสายพันธุ์ใหม่ของประเทศญี่ปุ่น เกิดขึ้นเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยระบุว่าบุคลากรควรมี “ความสามารถในการคิด” “กล้าลงมือทำ” และ “สามารถทำงานเป็นทีม” เป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกับผู้คนที่มีความหลากหลาย กระทั่งเศรษฐกิจ ของประเทศญี่ปุ่นได้ประกาศสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว และกำหนดให้สถานประกอบการ เยาวชน สถานศึกษายึดถือแนวคิดนี้เป็นเป้าหมายในการสร้างทรัพยากรบุคคลให้กับประเทศ

4.1.2 ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills)²

ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) เป็นคำที่เกิดจากการพัฒนากรอบแนวคิดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (21st Century Learning Framework) (กมลรัตน์และจรัสศรี, 2016) เป็นกรอบแนวคิดที่จะช่วยสร้างความสำเร็จให้ผู้เรียนทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต โดยแบ่งเป็น ด้านความรู้สาระวิชาหลัก (Core Subjects) และทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะชีวิตและอาชีพ ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อสารและเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” เป็นทักษะที่ครูจะเป็นผู้สอนไม่ได้ ต้องให้นักเรียนเป็นผู้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยครูจะออกแบบการเรียนรู้ ฝึกฝนให้ตนเองเป็นโค้ช และอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้แบบ PBL (Problem-Based Learning) (ศิริวรรณและทัศนีย์, 2014)

4.1.3 Hard skill และ Soft skill

ในการทำงานร่วมกันในสังคม จำเป็นต้องใช้ทักษะอยู่ 2 อย่างหลัก ๆ ได้แก่ Hard skill และ Soft skill ซึ่ง Hard skill เป็นทักษะที่บุคคลใช้ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความมุ่งหมายขององค์กร (สาคร สุขศรีวงศ์, 2553 อ้างใน บุษกร วัฒนบุตร, 2564) และสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องผ่านการเรียนในห้องเรียนหรือการเรียนด้วยตนเอง (ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์, 2552 อ้างในบุษกร วัฒนบุตร, 2564) ส่วน Soft skill เป็นทักษะทางด้านอารมณ์ และทักษะสังคม ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือการอยู่ร่วมกันในสังคม เช่น ทักษะการสื่อสาร การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

² พัฒนาขึ้นโดยเครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership For 21st Century Skills เรียกว่า P21)

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

前野 และคณะ (2013) ได้เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อสำรวจคุณลักษณะของบุคลากรผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่น ที่เป็นที่ต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยพบว่า บุคลากรผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นที่เป็นที่ต้องการนั้น จำเป็นต้องมีสิ่งอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่น นั่นคือ ความเข้าใจในองค์กร เข้าใจวิธีการทำงานของคนญี่ปุ่น ความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ยอมรับซึ่งกันและกัน มีความยืดหยุ่นและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้นอกจากนั้นยังเสนอแนะให้สถานศึกษาเน้นย้ำให้บัณฑิตปรับตัวเข้าหาองค์กร โดยเฉพาะในประเด็น ความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์ และการให้ความร่วมมือ การมีมนุษยสัมพันธ์ การมีทักษะการสื่อสาร

ศิริวรรณ (2018) ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการฝึกงานและทักษะในการทำงานของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชา ภาษาญี่ปุ่น โดยวิเคราะห์คะแนนที่ผู้ประกอบการประเมินการทำงานของนักศึกษาพบว่า ทักษะที่นักศึกษาขาด ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่น ความรู้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น ความกระตือรือร้น การทำงานเป็นทีม ความรู้และทักษะพื้นฐานในการทำงาน และวิเคราะห์ทักษะที่นักศึกษาฝึกงานมีพัฒนาการน้อย จากการเปรียบเทียบ คะแนนประเมินตนเองของนักศึกษาก่อนและหลังฝึกงานพบว่า ทักษะที่สาขาวิชาควรกำกับติดตามหลังฝึกงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น ความสามารถทางด้าน IT ความรู้ทางธุรกิจ ความสามารถในการจัดการ และแก้ไขปัญหา ซึ่งบางทักษะ เช่น ความสามารถทางด้าน IT ไม่ได้อยู่ในขอบเขตของการฝึกงานบางประเภท ทำให้นักศึกษาไม่มีโอกาสพัฒนาทักษะดังกล่าวระหว่างฝึกงานทั้งที่เป็นทักษะที่จำเป็น

วารลีและธนภัส (2020) ได้เก็บข้อมูลของนักศึกษาฝึกงานเอกวิชาภาษาญี่ปุ่นเพื่อวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงานพบว่า ด้านทักษะภาษาญี่ปุ่น กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านการใช้คำศัพท์ และการฟังภาษาถิ่น นอกจากนั้น ยังพบว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์การทำงานที่ซับซ้อน ซึ่งน่าจะมีสาเหตุมาจากข้อจำกัดของการเรียนการสอนภายในชั้นเรียนที่ไม่สามารถครอบคลุมเนื้อหาเชิงธุรกิจได้อย่าง เพียงพอ

ธวัช (2021) ได้วิเคราะห์ประเมินผลการดำเนินโครงการส่งนักศึกษาไปฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่นของสาขาวิชา ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจพบว่า การส่งนักศึกษาไปฝึกงานในประเทศญี่ปุ่นเป็นโครงการที่ตรงตามความต้องการของนักศึกษา นักศึกษาทุกคนพึงพอใจที่ได้รับคำแนะนำจากคนในที่ทำงาน และชอบที่ได้ทำสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน อย่างไรก็ตาม ด้านทักษะในการทำงาน นักศึกษายังคงขาดทักษะการคิดวิเคราะห์ การสื่อสาร และการปรับตัว และจำเป็นต้องพัฒนาทักษะดังกล่าวก่อนไปฝึกงาน

จะเห็นได้ว่า ที่ผ่านมา งานวิจัยส่วนใหญ่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษา แต่ยังไม่มีการวิจัยใดที่มุ่งศึกษา คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนคติของผู้ประกอบการที่รับนักศึกษาเอกภาษาญี่ปุ่นเข้าฝึกงาน และยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลของผู้ประกอบการกับข้อมูลของนักศึกษา การเข้าใจความเชื่อมโยงดังกล่าวจะเป็นกุญแจสำคัญ ที่จะช่วยให้หลักสูตรสามารถวางแผนพัฒนาทักษะนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ภาพรวมของวิชาฝึกงาน สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัย A

5.1 ข้อมูลพื้นฐานวิชาฝึกงาน

วิชาฝึกงานในหลักสูตรวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัย A มีสถานะเป็นวิชาบังคับเลือก มีจุดประสงค์ เพื่อให้ นักศึกษาได้เข้าใจตนเอง เพิ่มเติมทักษะชีวิต และฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานการณ์จริง พร้อมทั้งจะออกไป ประกอบอาชีพทันทีที่จบการศึกษา โดยกำหนดให้ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 130 ชั่วโมง ในภาคฤดูร้อนของชั้นปีที่ 3 ได้รับผลการเรียนเป็นเกรด ทั้งนี้ นักศึกษาสามารถเลือกฝึกงานระหว่าง แผน ก. ฝึกงานที่ใช้ภาษาญี่ปุ่น แผน ข.

ฝึกงานที่เกี่ยวข้องกับประเทศญี่ปุ่นหรืองานทั่วไป ซึ่งการฝึกงานทั้ง 2 แผน ใช้วิธีประเมินเดียวกัน ต่างกันที่ผู้ประกอบการแผน ก. ประเมินทักษะภาษาญี่ปุ่น ส่วนผู้ประกอบการแผน ข.ไม่ประเมินทักษะภาษาญี่ปุ่น

ผู้ตอบแบบสำรวจเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนวิชาฝึกงาน ภาคฤดูร้อนปีการศึกษา 2563 แผน ก. 35 คน แผน ข. 7 คน โดยทำงานเกี่ยวข้องกับประเทศญี่ปุ่น 6 คน และงานทั่วไปไม่เกี่ยวข้องกับประเทศญี่ปุ่น 1 คน นักศึกษามีระดับความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นไม่ต่ำกว่า N3

ตารางที่ 1 ประเภทงานและรูปแบบการฝึกงาน

ประเภทงาน	หน่วยงาน (แห่ง)	จำนวนนักศึกษา (คน)	ฝึกออนไลน์ (คน)	ฝึกในสถานที่ (คน)	ฝึกผสมผสาน (คน)
ล่าม	6 (21.43%)	8 (19.05%)	0 (0.00%)	7 (16.67%)	1 (2.38%)
งานสำนักงานแลประสานงาน	14 (50.00%)	17 (40.48%)	9 (21.42%)	4 (9.52%)	4 (9.52%)
แปลและงานบรรณาธิการ	8 (28.57%)	17 (40.48%)	6 (14.29%)	1 (2.38%)	10 (23.81%)
รวม	28 (100%)	42 (100%)	15 (35.71%)	12 (28.57%)	15 (35.71%)

สถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงาน ได้แก่ สำนักพิมพ์ โรงงาน โรงพยาบาล บริษัทเอกชน หน่วยงานของรัฐ เป็นต้น โดยแบ่งประเภทงานออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ล่าม 2) งานสำนักงานและประสานงาน 3) แปลและงานบรรณาธิการ เนื่องจากปีการศึกษา 2563 มีสถานการณ์โควิด-19 รูปแบบการฝึกงานจึงมีการปรับให้เข้ากับสถานการณ์ แบ่งเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ ออนไลน์ ในสถานที่ และผสมผสาน มีนักศึกษาฝึกงานออนไลน์ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 ฝึกงานในสถานที่ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 และฝึกงานแบบผสมผสาน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71

การประเมินแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือการประเมินจากผู้ประกอบการ และการประเมินจากหลักสูตร นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการนิเทศฝึกงานจากอาจารย์ในหลักสูตร 1 ครั้ง ระหว่างฝึกงาน

ในส่วนแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน ก่อนสร้างแบบประเมินฯ ปีการศึกษา 2563 หลักสูตรได้วิเคราะห์แบบประเมินฯ ของผู้เรียนเอกวิชาภาษาญี่ปุ่นย้อนหลัง 3 ปี เปรียบเทียบแบบประเมินฯ กับแบบประเมินฯ จากสถานบันอื่น พร้อมทั้งรวบรวมปัญหาของนักศึกษาฝึกงานและคำแนะนำจากผู้ประกอบการในอดีตมาปรับปรุงหัวข้อการประเมิน³ โดยพยายามให้ครอบคลุมหัวข้อ Soft skill และ Hard skill พร้อมให้ความสำคัญกับ “ทักษะในการทำงาน” และ “ทักษะในศตวรรษที่ 21” ซึ่งถือเป็นทักษะที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายและหลักสูตรใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมเพื่อมุ่งพานักศึกษามาโดยตลอด ทั้งนี้แบบประเมินฯ ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ได้แก่ ต้องปรับปรุง (1 คะแนน) พอใช้ (2 คะแนน) ดี (3 คะแนน) ดีมาก (4 คะแนน) โดยมีหัวข้อการประเมินทั้งหมด 15 หัวข้อ ดังข้อมูลในตาราง 3

เมื่อจบการฝึกงานนักศึกษาต้องเข้าร่วมงาน “แนะแนวและสรุปผลการฝึกงาน” ซึ่งกำหนดให้นักศึกษาฝึกงานแนะแนวการฝึกงานให้รุ่นน้อง และในงานนี้หลักสูตรจะบรรยายสรุปผลการประเมินและคำแนะนำของ

³ ในการปรับปรุงแบบประเมินการปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้ประกอบการที่รับนักศึกษาฝึกงานปีการศึกษา 2560 และ 2561 หลายประการ เช่น แนะนำให้แยกหัวข้อ “ทักษะทางภาษา” และ “ทักษะภาษาญี่ปุ่น” ออกจากกัน โดยใช้ภาษาอังกฤษและภาษาญี่ปุ่นอธิบายความหมายเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ประกอบการเข้าใจความหมายตรงกัน โดย “ทักษะทางภาษา” ใช้คำว่า “Language Proficiency (Thai/English/Other.....)” ส่วน “ทักษะภาษาญี่ปุ่น” ใช้คำว่า “Japanese Language Proficiency (日本語能力)” และคำที่มีความหมายใกล้เคียง เช่น “ทักษะการสื่อสาร” ใช้คำว่า “Communication Skills (コミュニケーション能力)”

ผู้ประกอบการให้นักศึกษาทุกชั้นปีฟัง ซึ่งการเข้าร่วมงานถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินวิชาฝึกงาน

5.2 รูปแบบการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน

การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานถือเป็นกิจกรรมสำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาลดความกังวล และออกสู่โลกของการทำงานได้อย่างมั่นใจ นอกจากนี้ ยังมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ (ภัททิยา, 2018) (ศิริวรรณ, 2018)

หลักสูตรจึงกำหนดให้นักศึกษาที่ประสงค์ลงทะเบียนวิชาฝึกงานจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน โดยการอบรมถือเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน การอบรมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ กิจกรรมบังคับ กิจกรรมบังคับเลือก และกิจกรรมเลือกเสรี และกำหนดขั้นต่ำของชั่วโมงอบรมหรือจำนวนการฝึกอบรม

นักศึกษามีระยะเวลาในการเก็บสะสมชั่วโมงอบรมก่อนเริ่มการฝึกงานประมาณ 4 เดือน การอบรมทั้งหมดเป็นการอบรมออนไลน์ โดยกำหนดให้นักศึกษาสรุปเนื้อหา แสดงความคิดเห็น และแสดงหลักฐานการเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง สำหรับกิจกรรมเลือกเสรี หลักสูตรเปิดโอกาสให้นักศึกษาขออนุมัติเข้าอบรมกิจกรรมที่ตนเองสนใจและเกี่ยวข้องกับงานของตน โดยต้องส่งรายละเอียดของงานให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาพิจารณาก่อนเข้าร่วม และกำหนดให้นักศึกษาส่งรายงานสรุปความเชื่อมโยงหรือประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในสายงานหลังร่วมกิจกรรม ทั้งนี้กิจกรรมแต่ละประเภทมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน

ประเภทกิจกรรม	ขั้นต่ำ	เนื้อหา	จำนวนกิจกรรม	หมายเหตุ
1.กิจกรรมบังคับ	6 ชม. (3 กิจกรรม)	กระบวนการของรายวิชา เจตคติในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร กฎหมาย แรงงาน ข้อควรระวัง มารยาททางธุรกิจ	3 กิจกรรม	หลักสูตรคัดสรร
2.กิจกรรมบังคับเลือก*	2 กิจกรรม / 4 ชม.	พื้นฐานในการทำงาน / ทักษะวิชาชีพ	10 กิจกรรม	หลักสูตร/คณะฯคัดสรร
3.กิจกรรมเลือกเสรี*	4 ชม.	พื้นฐานในการทำงาน / ทักษะวิชาชีพ	14 กิจกรรม	เลือกจากกิจกรรมบังคับ เลือก/อบรมของหน่วยงาน ภายนอกตามความสนใจ

*เนื้อหากิจกรรมบังคับและบังคับเลือกอ้างอิงจากผลการวิจัยของ 前野 และคณะ (2013) และผลการวิจัยของศิริวรรณ (2018)

5.2.1 กิจกรรมบังคับ

กิจกรรมบังคับคือกิจกรรมที่หลักสูตรพิจารณาแล้วว่า มีประโยชน์และนักศึกษาจำเป็นต้องรู้มีจุดประสงค์เพื่อช่วยลดความกังวลก่อนฝึกงานของนักศึกษา⁴ และเพื่อให้นักศึกษาตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของนักศึกษาฝึกงาน มีเจตคติที่ดีในการทำงาน เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร และสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้⁵ แบ่งการอบรม

⁴ ในศิริวรรณ (2018) รายงานว่า ก่อนฝึกงานนักศึกษามีความกังวลในประเด็นต่าง ๆ ก่อนฝึกงาน และต้องการให้มีการจัดอบรมก่อนฝึกงาน เช่น กระบวนการและระเบียบข้อบังคับของวิชา การวางตัวและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

⁵ เนื้อหาการอบรมอ้างอิงจากผลการวิจัยของศิริวรรณ (2018) ที่ระบุว่า ทักษะที่นักศึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ในขณะที่เป็นนักศึกษา 5 ลำดับแรกได้แก่ 1) ความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่น 2) ความรู้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น 3) ความกระตือรือร้น 4) การทำงานเป็นทีม 5) ความรู้และทักษะพื้นฐานในการทำงาน และผลการวิจัยของ 前野 และคณะ (2013) ที่ระบุว่า นอกเหนือจากความสามารถทางด้านภาษาญี่ปุ่น บุคลากรผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นที่เป็นที่ต้องการนั้น จำเป็นต้องมีความเข้าใจในองค์กร เข้าใจวิธีการทำงานของคนญี่ปุ่น ความเข้าใจในวัฒนธรรมแตกต่างทางวัฒนธรรม ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความซื่อสัตย์ การให้ความร่วมมือ การมีมนุษยสัมพันธ์ การมีทักษะการสื่อสาร

เป็น 3 ครั้ง ดังนี้

1) การแนะแนวรายวิชาจัดขึ้นเพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใจวัตถุประสงค์ของรายวิชา เกณฑ์การประเมิน ขั้นตอนในการดำเนินการด้านเอกสาร วิธีสะสมชั่วโมงอบรม และแนวปฏิบัติต่าง ๆ โดยจัดแนะแนวก่อนฝึกงานประมาณ 4 เดือน

2) อบรมหัวข้อ “ความต้องการผู้รู้ภาษาญี่ปุ่นของผู้ประกอบการในปัจจุบันและอนาคต” โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภาคเอกชนมาบรรยายเกี่ยวกับแนวโน้มอาชีพของนักศึกษาเอกวิชาภาษาญี่ปุ่น เทคนิคในการสัมภาษณ์งาน เจตคติที่ดีในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร มารยาททางธุรกิจ การแต่งกาย เป็นต้น โดยจัดอบรมก่อนฝึกงานประมาณ 4 เดือน

3) ปฐมนิเทศรายวิชา จัดขึ้นเพื่อเน้นย้ำถึงวัตถุประสงค์รายวิชา และให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับการฝึกงาน และการประเมิน มีเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการในการฝึกงาน เกณฑ์การให้คะแนน หัวข้อการประเมิน ช่องทางที่อาจารย์ประจำวิชาใช้กำกับติดตาม ข้อควรระวังในการฝึกงาน หลักคิดในการทำงานของญี่ปุ่น กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการทำงาน ตัวอย่างผลประเมินการฝึกงานของรุ่นพี่ สรุปความคาดหวังและข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการ แต่ละประเภทงานที่เคยรับนักศึกษาของหลักสูตรเข้าฝึกงาน ตัวอย่างคำติชมและคำแนะนำจากผู้ประกอบการในอดีต กิจกรรมนี้จัดก่อนฝึกงานประมาณ 2 สัปดาห์

5.2.2 กิจกรรมบังคับเลือก

หลักสูตรหรือคณะฯ คัดสรรกิจกรรมบังคับเลือก⁶ มาทั้งหมด 10 กิจกรรม โดยเชิญผู้มีประสบการณ์การทำงานในแต่ละสายอาชีพ หรือผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ มาให้ความรู้นักศึกษา เนื้อหาการอบรมเน้นพัฒนาทักษะ 2 ประเภท ได้แก่

1) พัฒนาทักษะพื้นฐานในการทำงาน เช่น บุคลิกภาพ การสัมภาษณ์งาน ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มารยาททางธุรกิจ กฎหมายและภาษีที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ พื้นฐานการทำงานในสายราชการ/ธุรกิจ/ล่าม/การแปล เป็นต้น

2) พัฒนาทักษะวิชาชีพ เช่น อบรมการแปลและการทำงานในสำนักพิมพ์ อบรมการเขียนบทความ อบรมการเขียนหนังสือราชการ อบรมการแปลและเทคโนโลยีการแปล เป็นต้น

กิจกรรมบังคับเลือกเป็นกิจกรรมที่หลักสูตรให้ความสำคัญกับความสนใจและความสามารถส่วนบุคคลของนักศึกษา นักศึกษาสามารถประเมินตนเอง เลือกอบรมเฉพาะกิจกรรมที่คาดว่าจะช่วยพัฒนาทักษะที่ตนเองยังขาด โดยเฉพาะทักษะวิชาชีพ ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีโอกาสเรียนรู้ เนื่องจากหลักสูตรกำหนดให้นักศึกษาฝึกงานในชั้นปีที่ 3 ภาคฤดูร้อน แต่นักศึกษามักมีโอกาเรียนวิชาหมวดวิชาชีพในชั้นปีที่ 4

5.2.3 กิจกรรมเลือกเสรี

กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่หลักสูตรให้ความสำคัญกับความสนใจของนักศึกษา โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เพิ่มพูนทักษะวิชาชีพที่ตนสนใจ โดยให้เลือกจากกิจกรรมที่หลักสูตรคัดสรร หรือจากการอบรมออนไลน์ของหน่วยงานภายนอกที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย กิจกรรมที่นักศึกษาเลือกสรรมานำเสนอมีทั้งหมด 14 กิจกรรม เช่น Communication

⁶ อ้างอิงจากผลการวิจัยของศิริวรรณ (2018) ที่ระบุว่าทักษะที่นักศึกษาฝึกงานมีพัฒนาการน้อยระหว่างฝึกงานและสาขาวิชาควรกำกับติดตาม ได้แก่ 1) ความรู้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น 2) ความสามารถทางด้าน IT 3) ความรู้ทางธุรกิจ

business Japanese “การจัดการคลังสินค้า (Warehouse management)” การแปลวรรณกรรมญี่ปุ่น เทคโนโลยี การแปล การเขียนบทความ ภาษาเกาหลีเบื้องต้น เป็นต้น

6. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

6.1 คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการ

ผู้วิจัยได้สำรวจคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการที่รับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัย A เข้าฝึกงาน โดยค่าน้ำหนักความสำคัญใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด (1 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) มาก (3 คะแนน) มากที่สุด (4 คะแนน) โดยสถานประกอบการจะถูกแยกออกเป็น 3 ประเภทงานได้แก่ 1) ล่าม 2) งานสำนักงานและประสานงาน 3) แปลและงานบรรณาธิการ

ตารางที่ 3 ทักษะที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญแยกตามประเภทงาน

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ล่าม	งานสำนักงาน และ ประสานงาน	แปลและงาน บรรณาธิการ	ภาพรวม
1	วินัย ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงาน	3.69	3.71	3.69	3.7
2	บุคลิกภาพ การวางตัว	3.75	3.64	3.75	3.71
3	ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้	3.94	3.75	3.94	3.88
4	ความรับผิดชอบ	3.81	3.86	3.81	3.83
5	ความละเอียดรอบคอบ ช่างสังเกต	3.69	3.04	3.72	3.48
6	ทักษะการสื่อสาร	3.63	3.61	3.67	3.63
7	ทักษะในการทำความเข้าใจ จับประเด็น	3.75	3.39	3.78	3.64
8	การทำงานเป็นทีม	3.53	3.75	3.58	3.62
9	การตอบสนองต่อการสั่งการและประเด็นปัญหา	3.5	3.5	3.56	3.52
10	ความถูกต้อง แม่นยำ	3.88	3.36	3.89	3.71
11	ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.75	3.64	3.78	3.72
12	ความสามารถทางด้าน IT	2.63	3.29	2.67	2.86
13	ความรู้ความเข้าใจในงาน	3.5	3.14	3.5	3.38
14	ทักษะทางภาษา	3.75	3.43	3.78	3.65
15	ทักษะภาษาญี่ปุ่น	3.81	2.64	3.39	3.28

** มีนักศึกษา 7 คน ฝึกงานที่ไม่มีการประเมินภาษาญี่ปุ่น **ความเข้มของสีแสดงระดับความสำคัญ

จากข้อมูลในตาราง 3 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ (3.88) มากที่สุด รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ (3.83) ประสิทธิภาพในการทำงาน (3.72) บุคลิกภาพ การวางตัว (3.71) ความถูกต้องแม่นยำ (3.71) และความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับของหน่วยงาน (3.7) ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะและทักษะที่ผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสำคัญนักคือ ความสามารถทางด้าน IT (2.86) ส่วนทักษะภาษาญี่ปุ่นได้คะแนน 3.28 ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ยังไม่ย่ำกว่าค่าเฉลี่ย (3.57) และสำคัญน้อยกว่าความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ (3.88) หรือ ความรับผิดชอบ (3.83)

จากการสำรวจทัศนคติของผู้ประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะและทักษะต่าง ๆ แยกตามประเภทงานพบว่า คุณลักษณะและทักษะที่นำมาให้ความสำคัญที่สุดคือ ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ (3.94) รองลงมาคือ ความถูกต้อง แม่นยำ (3.88) ความรับผิดชอบ (3.81) ทักษะภาษาญี่ปุ่น (3.81) ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะและทักษะที่ผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักได้แก่ ความสามารถทางด้าน IT (2.63)

งานสำนักงานและประสานงานพบว่าคุณลักษณะและทักษะที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญที่สุด คือ ความรับผิดชอบ (3.86) รองลงมาคือความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ (3.75) และการทำงานเป็นทีม (3.75) ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับของหน่วยงาน (3.71) ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะและทักษะที่ผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสำคัญมากนักคือ ทักษะภาษาญี่ปุ่น (2.64)

สำหรับงานแปลและงานบรรณาธิการ ให้ความสำคัญกับความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ (3.94) มากที่สุด รองลงมาคือ ความถูกต้อง แม่นยำ (3.89) ความรับผิดชอบ (3.83) ทักษะในการทำความเข้าใจ จับประเด็น (3.78) ทักษะทางภาษา (3.78) ประสิทธิภาพในการทำงาน (3.78) ตามลำดับ ส่วนคุณลักษณะและทักษะที่ผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสำคัญนักคือ ความสามารถทางด้าน IT (2.67) ส่วนทักษะภาษาญี่ปุ่นได้คะแนน 3.39 ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในประเภทงานเดียวกัน (3.63) และยังไม่ย่ำกว่า ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ (3.94) ความถูกต้อง แม่นยำ (3.89) หรือความรับผิดชอบ (3.83)

6.1.1 คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการในภาพรวม

ข้อมูลจากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ทุกประเภทงานให้ความสำคัญกับ Soft skill ของนักศึกษามากกว่า Hard skill โดยเฉพาะ เจตคติในการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ ซึ่งทุกประเภทงานให้ความสำคัญกับ 2 หัวข้อนี้เป็นอันดับต้น ๆ จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้ประกอบการ A ให้เหตุผลสำหรับข้อสังเกตดังกล่าวว่า “เนื่องจากจุดประสงค์ในการรับนักศึกษาฝึกงาน คือเพื่อให้โอกาสนักศึกษาได้เรียนรู้และสัมผัสโลกของการทำงาน ที่เลี้ยงจึงให้ความสำคัญกับความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ และการปรับตัวในที่ทำงาน”

จากข้อมูลข้างต้น ยังพบข้อสังเกตอีกประการคือ แม้ในการวิจัยครั้งนี้จะมีนักศึกษาฝึกงานแบบออนไลน์ถึง 35.71% ซึ่งนักศึกษาฝึกงานจะไม่ได้ปรากฏตัวในที่ทำงาน แต่ผู้ประกอบการทุกประเภทงานก็ยังให้ความสำคัญกับ บุคลิกภาพ การวางตัว และความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับของหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะเป็นงานรูปแบบใด นักศึกษาฝึกงานต้องระมัดระวังเรื่องบุคลิกภาพ การวางตัว ความมีวินัย และความปฏิบัติตามข้อบังคับของหน่วยงาน

นอกจากนั้น พบว่า โดยภาพรวมประสิทธิภาพในการทำงานได้คะแนนความสำคัญ 3.72 ความถูกต้องแม่นยำ ได้คะแนน 3.71 ซึ่งจัดอยู่ในลำดับความสำคัญต้น ๆ และสูงกว่าค่าเฉลี่ย (3.57) แสดงให้เห็นว่า แม้เป็นการฝึกงาน แต่ผู้ประกอบการทุกประเภทงานคาดหวังให้นักศึกษาฝึกงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และคาดหวังให้ผลงานของนักศึกษามีคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้ประกอบการ B จากงานสำนักงานและประสานงานระบุว่า “ลูกค้าจ่ายเงิน

ให้บริษัทเป็นล้าน งานจึงไม่สามารถผิดพลาดได้ การพิมพ์ผิดแม้จะเล็กน้อยก็ทำให้ลูกค้าเสียความรู้สึกและคิดว่าไม่คุ้มค่ากับเงินที่จ่าย”

ยังมีทักษะที่ผู้ประกอบการทุกประเภทงานให้ความสำคัญสูงรองลงมา ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร (3.63) การทำงานเป็นทีม (3.62) ทั้งสองทักษะมีระดับคะแนนความสำคัญใกล้เคียงกัน จากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม ผู้ประกอบการ C จากงานสำนักงานและประสานงานระบุสาเหตุที่ให้คะแนนความสำคัญของสองทักษะใกล้เคียงกันว่า “ทักษะทั้งสองมีความเกี่ยวข้องกัน เวลาประเมินจึงพิจารณา 2 ข้อนี้ไปพร้อมกัน และให้คะแนนอย่างสอดคล้องกัน คนที่สามารถสื่อสารได้ดี ก็จะช่วยให้ทีมทำงานได้ดีขึ้น และคนที่ทำงานเป็นทีมได้ดี ก็มักจะมีส่วนในการสื่อสารด้วยเช่นกัน” ผู้ประกอบการ B จากงานสำนักงานและประสานงานระบุว่า “คนที่มีทักษะการสื่อสาร ไม่ใช่คนที่เก่งภาษา ญี่ปุ่น ไทย หรืออังกฤษ แต่คือคนที่เข้าใจสาร รู้ว่าสารหรือต้นฉบับต้องการสื่ออะไร และรู้ว่าจะสื่อสารอย่างไรที่ทำให้ฝ่ายรับสารเข้าใจ ไม่ว่าจะทำสไลด์ แพล ล่าม หรือพูดปกติ ขอเพียงเข้าใจหลักการนี้ ก็สามารถสื่อสารกับทีมได้ดี”

นอกจากนั้น ผู้ประกอบการ B ยังระบุอีกด้วยว่า “นักศึกษานักฝึกงานที่ได้รับคะแนนความกระตือรือร้น ความรับผิดชอบ และคะแนนทักษะการสื่อสารสูง คือผู้ที่รู้จัก Ho-Ren-So อย่างสม่ำเสมอ เช่น เข้าก่อนเริ่มงาน แจ้งหัวหน้างานและทีมว่าวันก่อนหน้าทำงานอะไรอยู่ วันนี้มีแผนจะทำอะไร ระหว่างวันรายงานว่าทำงานคืบหน้าไปถึงไหน ปรีกษาเมื่อมีปัญหา และก่อนเลิกงาน มีการสรุปงานและแจ้งแผนงานของวันรุ่งขึ้น และสอบถามทีมว่า มีงานเพิ่มเติมหรือไม่เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายลุล่วงแล้ว”

6.1.2 คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการแยกตามประเภทงาน

แม้ในภาพรวมผู้ประกอบการให้ความสำคัญทักษะ Soft skill มากกว่าทักษะการทำงานหรือ Hard skill แต่เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้ว พบว่า Hard skill ยังคงเป็นทักษะที่สำคัญ แต่ผู้ประกอบการแต่ละประเภทงานให้ความสำคัญกับ Hard skill แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาคะแนนทักษะภาษาญี่ปุ่น ทักษะทางภาษา ความถูกต้องแม่นยำจะพบว่า แต่ละงานให้ความสำคัญแตกต่างกัน ล่าม และแปลและงานบรรณาธิการต่างให้ความสำคัญกับทักษะทางภาษา เมื่อพิจารณางานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายพบว่า นอกจากภาษาญี่ปุ่นแล้ว ทั้งสองงานมอบหมายงานที่ใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ด้วย

กล่าวคือ ล่ามได้รับมอบหมายให้ล่ามเป็นภาษาไทยจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการใช้ภาษาไทยที่ดี เพื่อช่วยให้สามารถล่ามเป็นภาษาไทยที่สละสลวยและเข้าใจง่าย งานแปลและงานบรรณาธิการก็เช่นกัน จำเป็นต้องใช้ทักษะภาษาไทยในการอ่าน การเรียบเรียงบทแปลเป็นภาษาไทย และการตรวจพิสูจน์อักษร จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติม ผู้ประกอบการ D ในประเภทงานแปลและการบรรณาธิการระบุว่า “งานบรรณาธิการจำเป็นต้องใช้ทักษะภาษาไทยที่ดี นอกจากแปลแล้ว ต้องอ่านหนังสือและทำสรุปหนังสือเพื่อนำเสนอทีม ต้องคิดคำโปรย ต้องตรวจพิสูจน์อักษร ดังนั้น อยากรู้ให้หลักสูตรปลูกฝังให้นักศึกษาอ่านหนังสือภาษาไทย นักศึกษาจะได้อ่านหนังสือแตกเข้าใจความหมายระหว่างบรรทัด และนักศึกษาควรอบรมการเขียนภาษาไทยก่อนมาฝึกงาน”

สำหรับงานสำนักงานและประสานงาน เมื่อเทียบกับงานประเภทอื่นพบว่า ให้ความสำคัญกับทักษะทางภาษาญี่ปุ่น และทักษะทางภาษาน้อยกว่างานอื่น ๆ เมื่อพิจารณาเนื้องานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายพบว่า นักศึกษาได้รับมอบหมายงานหลากหลายกว่างานประเภทอื่น เช่น งานการตลาด งานลงข้อมูล งานเก็บข้อมูล ซึ่งอาจทำให้ผู้ประกอบการเฉลี่ยความสำคัญไปที่ทักษะอื่น ๆ

สำหรับทักษะภาษาญี่ปุ่น ล่ามให้ความสำคัญสูงถึง 3.81 คะแนน แต่แปลและงานบรรณาธิการกลับให้ความสำคัญ 3.39 คะแนน แม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็น้อยกว่าล่าม (-0.42) ซึ่งจุดนี้ตรงกับที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นว่า งานแปลและงานบรรณาธิการ มีสัดส่วนในการใช้ภาษาไทยและอังกฤษค่อนข้างมาก นั่นอาจทำให้ความสำคัญของทักษะภาษาญี่ปุ่นลดลงไปเมื่อเทียบกับทักษะทางภาษา

เมื่อพิจารณาความสามารถทางด้าน IT พบว่า แม้ในภาพรวมจะมีคะแนนความสำคัญต่ำที่สุด (2.86) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณางานแต่ละประเภทพบว่า งานสำนักงานและประสานงานให้ความสำคัญกับความสามารถทางด้าน IT ระดับสูง (3.29) ซึ่งสอดคล้องกับงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย เช่น การลงข้อมูล การจัดทำเอกสาร การทำสไลด์ ซึ่งล้วนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เหตุผลดังกล่าวจึงมีส่วนทำให้ความสามารถทางด้าน IT ยังเป็นทักษะ Hard skill ที่จำเป็นสำหรับงานสำนักงานและประสานงาน

6.2 คุณลักษณะและทักษะที่จำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนฝึกงาน

เพื่อให้ทราบว่าคุณลักษณะและทักษะใดจำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนฝึกงาน ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลประเมินการปฏิบัติงาน นักศึกษาฝึกงานเปรียบเทียบกับผลของแบบสำรวจความสำคัญของคุณลักษณะและทักษะสำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการ โดยผู้ควบคุมการทำงานของนักศึกษาจะประเมินการทำงานของนักศึกษาและให้ค่าน้ำหนักความสำคัญของแต่ละหัวข้อไปพร้อมกัน กล่าวคือ ผู้ให้ค่าน้ำหนักความสำคัญและผู้ประเมินการปฏิบัติงานของนักศึกษาคือคนคนเดียว ทั้งนี้แบบประเมินการปฏิบัติงานนักศึกษาฝึกงาน ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ ได้แก่ ต้องปรับปรุง (1 คะแนน) พอใช้ (2 คะแนน) ดี (3 คะแนน) ดีมาก (4 คะแนน) โดยผลการประเมินการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานมีรายละเอียดดังตาราง 4

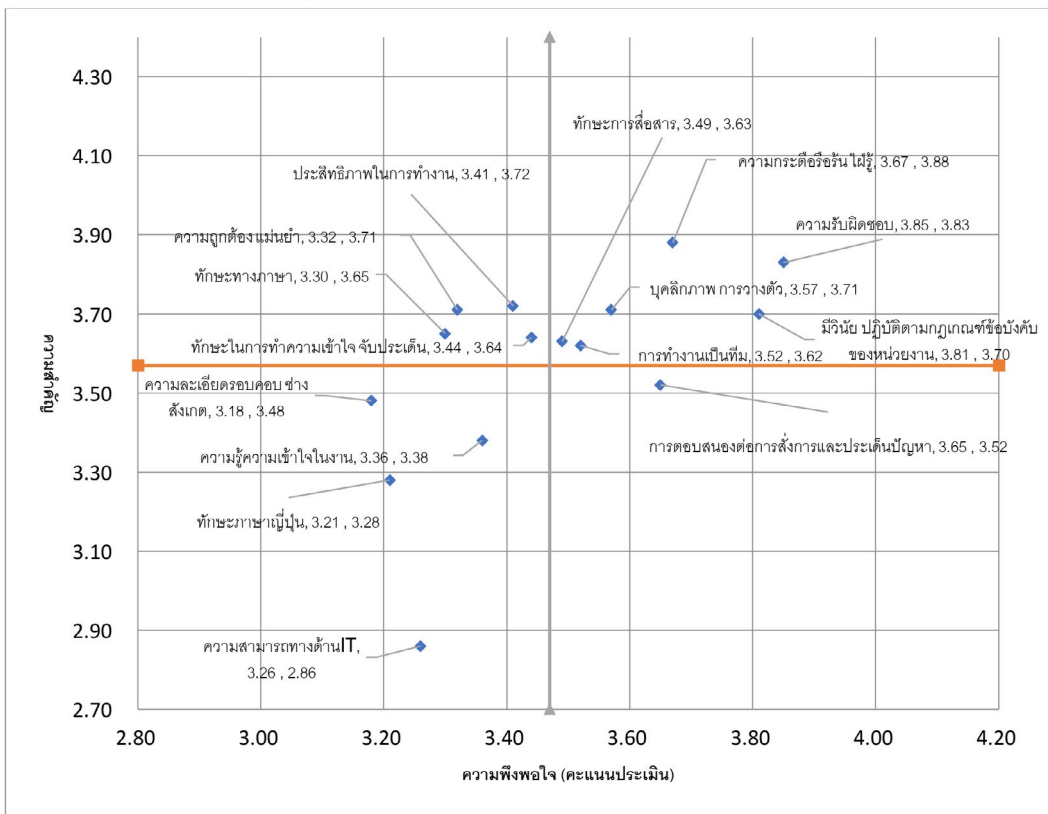
ตารางที่ 4 ผลประเมินการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ล่าม	งานสำนักงาน และ ประสานงาน	แปลและงาน บรรณาธิการ	ภาพรวม
1	วินัย ปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับของหน่วยงาน	3.88	3.82	3.72	3.81
2	บุคลิกภาพ การวางตัว	3.5	3.65	3.56	3.57
3	ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้	3.75	3.59	3.67	3.67
4	ความรับผิดชอบ	3.88	3.88	3.78	3.85
5	ความละเอียดรอบคอบ ช่างสังเกต	2.88	3.24	3.44	3.19
6	ทักษะการสื่อสาร	3.5	3.53	3.44	3.49
7	ทักษะในการทำความเข้าใจ จับประเด็น	3.5	3.53	3.28	3.44
8	การทำงานเป็นทีม	3.38	3.47	3.72	3.52
9	การตอบสนองต่อการสั่งการและประเด็นปัญหา	3.75	3.65	3.56	3.65
10	ความถูกต้อง แม่นยำ	3.38	3.47	3.11	3.32

ลำดับ	หัวข้อการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	งานสำนักงาน และ ประสานงาน	แปลและงาน บรรณาธิการ	ภาพรวม
11	ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.38	3.47	3.39	3.41
12	ความสามารถทางด้าน IT	3.38	3.41	3	3.26
13	ความรู้ความเข้าใจในงาน	3.63	3.35	3.11	3.36
14	ทักษะทางภาษา	3.13	3.71	3.06	3.30
15	ทักษะภาษาญี่ปุ่น	3.38	3.12	3.13	3.21

** มีนักศึกษา 7 คน ฝึกงานที่ไม่มีการประเมินภาษาญี่ปุ่น **ความเข้มของสีแสดงระดับความสำคัญของปัญหา

ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด Importance-Performance Analysis : IPA ของ (Martilla & James, 1977) มาวิเคราะห์ผลประเมินการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานและความสำคัญของคุณลักษณะและทักษะ โดยผู้วิจัยจะนำผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ IPA มาช่วยวิเคราะห์รูปแบบการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน และช่วยวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพนักศึกษา เนื่องจากผลลัพธ์ IPA จะช่วยให้หลักสูตรสามารถจัดลำดับความสำคัญหัวข้อที่ต้องรับการพัฒนาก่อน และไม่ใช้เวลามากเกินไปกับหัวข้อที่ไม่สำคัญ ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 ทักษะที่นักศึกษาจำเป็นต้องเรียนรู้ก่อนฝึกงาน

ผลลัพธ์แบ่งเป็น 4 Quadrant แต่ละ Quadrant สามารถแปลความหมายดังนี้

Quadrant A หรือ Concentrate here หรือส่วนที่มีความสำคัญแต่ยังไม่สร้างความพึงพอใจเท่าที่ควร จึงต้องเร่งพัฒนาทักษะความสามารถของนักศึกษาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ คุณลักษณะและทักษะที่อยู่ใน Quadrant นี้ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ความถูกต้องแม่นยำ 3) ทักษะทางภาษา 4) ทักษะในการทำความเข้าใจ จับประเด็น

Quadrant B หรือ Keep up the Good work หรือส่วนที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญและนักศึกษาสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการได้ดี ซึ่งถือเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันของหลักสูตร เนื่องจากคุณลักษณะและทักษะที่อยู่ในชื่อนักศึกษาทำได้ดีอยู่แล้ว จึงควรแคร์รักษาคุณลักษณะนี้ไว้ให้ต่อไป คุณลักษณะและทักษะที่อยู่ใน Quadrant นี้ได้แก่ 1) ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ 2) ความรับผิดชอบ 3) ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงาน 4) บุคลิกภาพ การวางตัว 5) ทักษะการสื่อสาร 6) การทำงานเป็นทีม

Quadrant C หรือ Low Priority หรือส่วนที่สร้างความพึงพอใจได้ระดับต่ำ แต่ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสำคัญหรือใส่ใจในส่วนนี้ และถึงจะปรับปรุงคุณลักษณะเหล่านั้นให้ดีขึ้น ก็ไม่มีผลต่อผู้ประกอบการมากนัก จึงไม่จำเป็นต้องปรับปรุงทันที คุณลักษณะและทักษะที่อยู่ใน Quadrant นี้ ได้แก่ 1) ความละเอียดรอบคอบ ช่างสังเกต 2) ความรู้ความเข้าใจในงาน 3) ทักษะภาษาญี่ปุ่น 4) ความสามารถทางด้าน IT

Quadrant D หรือ Possible Overkill หรือส่วนที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญน้อย แต่นักศึกษาสามารถสร้างความพึงพอใจได้สูง คุณลักษณะในชื่อนี้เป็นคุณสมบัติและทักษะที่แสดงถึงความสามารถของนักศึกษาที่มีมากกว่าความต้องการของผู้ประกอบการ หลักสูตรควรลดความสำคัญลง เพราะผู้ประกอบการไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก และควรปรับปรุงส่วนอื่นแทน คุณลักษณะและทักษะที่อยู่ใน Quadrant นี้ได้แก่ 1) การตอบสนองต่อการสั่งการและประเด็นปัญหา

ดังนั้นหลักสูตรจึงควรให้ความสำคัญกับทักษะใน Quadrant A หรือ Concentrate here และรักษาคุณภาพทักษะใน Quadrant B หรือ Keep up the Good work และเมื่อมีโอกาสค่อยพัฒนาทักษะใน Quadrant C หรือ Low Priority และอาจไม่จำเป็นต้องพัฒนาทักษะใน Quadrant D หรือ Possible Overkill เพิ่มเติมอีกนั่นเอง

6.3 การประเมินประสิทธิผลของการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน

ดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นว่า หลักสูตรได้แบ่งการจัดกิจกรรมออกเป็น 3 รูปแบบ 1) กิจกรรมบังคับ 2) กิจกรรมบังคับเลือก 3) กิจกรรมเลือกเสรี แต่ละรูปแบบมีวัตถุประสงค์และมีเนื้อหากิจกรรมแตกต่างกัน ทั้งนี้ในการกำหนดเนื้อหาของกิจกรรมหลักสูตรได้อ้างอิงผลการวิจัยของ 前野 และคณะ (2013) และศิริวรรณ (2018) โดยเน้นย้ำให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของ Soft skill ที่จำเป็นด้วยกิจกรรมบังคับและกิจกรรมบังคับเลือก พัฒนาทักษะวิชาชีพหรือ Hard skill ด้วยกิจกรรมบังคับเลือก และกิจกรรมเลือกเสรี และเพื่อให้ทราบว่ารูปแบบการจัดกิจกรรมดังกล่าวมีประสิทธิผลหรือไม่ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากตาราง 4 ตาราง 5 แผนภูมิ 1 และแบบประเมินรายวิชาฝึกงานมาวิเคราะห์ร่วมกันพบว่า มีสิ่งที่ควรคงไว้และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

6.3.1 รูปแบบที่ควรคงไว้

1) ควรคงรูปแบบการแบ่งกิจกรรมเป็น 3 ประเภท จากผลคะแนนประเมินในตาราง 5 พบว่า ในภาพรวม

นักศึกษาฝึกงานได้รับคะแนนประเมินอยู่ในเกณฑ์ทุกหัวข้อ แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการจัดกิจกรรมที่แบ่งกิจกรรม เป็น 3 ประเภท ช่วยให้นักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองครอบคลุมทุกทักษะ นอกจากนั้น การจัดกิจกรรมบังคับ และบังคับเลือกเพื่อพัฒนาคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการแต่นักศึกษายังขาด โดย อ้างอิงผลการวิจัยก่อนหน้าและผลการประเมินในอดีต จะช่วยให้หลักสูตรสามารถควบคุมคุณภาพของนักศึกษา ที่จะฝึกงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนั้น การเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าตนเองควรจะพัฒนา ทักษะใด ด้วยกิจกรรมบังคับเลือกและเลือกเสรี ช่วยให้นักศึกษาได้สำรวจตนเอง และพัฒนาทักษะที่นักศึกษาต้องการ อย่างตรงจุด

2) ควบคุมเนื้อหาของกิจกรรมบังคับ เนื่องจากเมื่อวิเคราะห์ความสำคัญของคุณลักษณะและทักษะกับผล การประเมินการปฏิบัติงานของนักศึกษาแล้วพบว่า คุณลักษณะและทักษะที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมาก และ นักศึกษาได้รับผลประเมินดีมากคือเจตคติในการทำงาน หรือ soft skill สอดคล้องกับเนื้อหาในกิจกรรมบังคับและ บังคับเลือกที่มุ่งอบรมเจตคติในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร มารยาททางธุรกิจ หลักคิดในการทำงานแบบญี่ปุ่น เป็นต้น

นอกจากนี้ นักศึกษายังแสดงความเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมบังคับไว้ดังนี้ “ทำให้มองเห็นทิศทางในการฝึกงาน มากขึ้นว่าควรวางแผนล่วงหน้าในเรื่องอะไรบ้าง และควรโฟกัสเรื่องใดในการทำงาน รวมทั้งทำให้ย้อนกลับมาพิจารณา ถึงจุดเด่นจุดด้อยของตัวเองว่าจะทำงานในทิศทางใดเมื่อต้องไปฝึกงาน นอกจากนี้วิทยากรยังได้นำความคิดเห็น ของคนนอกที่มีต่อนักศึกษาคณะ...มหาวิทยาลัย A มาให้อ่าน ทำให้รู้ว่าคนนอกคิดยังไง และเราควรเตรียมตัวเพิ่ม เต็มทักษะใดบ้างเพื่อไม่ให้นายจ้างผิดหวังเมื่อเราไปฝึกงาน” และ “การอบรมครั้งนี้พูดถึงมุมมองที่ภายนอก มีต่อเรา การเตรียมตัวด้านการสื่อสารและบุคลิกภาพจะส่งผลให้เราสามารถแสดงออกได้อย่างถูกวิธีซึ่งการฝึกงาน ในบริษัทย่อมหลีกเลี่ยงที่จะถูกคาดหวังให้แสดงออกทางความรู้และความคิดไม่ได้”

ความคิดเห็นข้างต้นชี้ให้เห็นว่า แม้ว่าเจตคติในการทำงาน หรือ Soft skill เป็นทักษะที่ผู้สอนไม่อาจสอนได้ ไม่สามารถบ่มเพาะได้ด้วยการเรียนในชั้นเรียน และจำเป็นต้องเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ แต่การอบรมได้ช่วยให้นักศึกษาตระหนักรู้ว่าคุณลักษณะและทักษะใดสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาระมัดระวังตนเองมากยิ่งขึ้น

3) ควบคุมวางแผนพัฒนาทักษะโดยอ้างอิงตามผลการวิจัยและผลการประเมินในอดีต กล่าวคือ ในปี การศึกษา 2563 หลักสูตรได้ปรับปรุงเนื้อหาการอบรม โดยปูพื้นฐานให้นักศึกษาทุกคนด้วยการอบรมคุณลักษณะ หรือทักษะที่จำเป็นตามผลการวิจัยของ 前野 และคณะ (2013) พร้อมอุดรูรั่วของนักศึกษาตามผลการวิจัยของ ศิริวรรณ (2018) ส่งผลให้หัวข้อที่เคยมีปัญหาในงานวิจัยของศิริวรรณ (2018) ได้แก่ 1) ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ 2) ทักษะการสื่อสาร 3) การทำงานเป็นทีม ได้รับการแก้ไข จนกลายเป็นจุดเด่นของนักศึกษา ดังจะเห็นได้จาก การที่ทั้งสามหัวข้อมีระดับคะแนนอยู่ใน Quadrant B หรือ Keep up the Good work ซึ่งหมายถึงผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญ และนักศึกษาสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการได้ดี

นอกจากการอบรมเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานแล้ว การเปิดโอกาสให้นักศึกษารุ่นน้องเข้าร่วมงาน “แนะแนวและสรุปผลฝึกงาน” เพื่อรับฟังประสบการณ์ทำงานและบรรยายสรุปจากหลักสูตรน่าจะมีส่วนช่วยกระตุ้น ให้นักศึกษาทุกชั้นปีตระหนักรู้ถึงทัศนะของผู้ประกอบการ และเตรียมตัวพัฒนาทักษะที่จำเป็นแต่เนิ่น ๆ ซึ่งนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างนี้ได้เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวในขณะที่อยู่ชั้นปีที่ 1 เช่นกัน ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า หัวข้อที่เคยมีปัญหา ในงานของศิริวรรณ (2018) กลับกลายเป็นจุดเด่นของนักศึกษาฝึกงาน มหาวิทยาลัย A ปีการศึกษา 2563 ได้เพราะ การศึกษางานในอดีตและการวางแผนเตรียมการนั่นเอง

6.3.2 รูปแบบที่ควรปรับปรุง

กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานยังมีจุดที่ควรแก้ไข ดังนี้

1) ควรวางแผนพัฒนาทักษะที่อยู่ใน Quadrant A หรือ Concentrate here อย่างเร่งด่วน ได้แก่

1) ประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ความถูกต้องแม่นยำ 3) ทักษะทางภาษา 4) ทักษะในการทำความเข้าใจ จับประเด็น เนื่องจากเป็นหัวข้อที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญมาก แต่นักศึกษาทำได้ไม่ดึ้นัก และควรวางแผนร่วมกับหลักสูตร เพื่อให้แต่ละรายวิชาช่วยส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะดังกล่าวตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 และกระตุ้นเตือนนักศึกษาให้ทราบถึงคุณลักษณะและทักษะสำคัญที่นักศึกษายังขาด เพื่อให้ นักศึกษาสามารถวางแผนพัฒนาตนเองต่อไป

2) ควรเพิ่มกิจกรรมให้มีความหลากหลายและครอบคลุมทุกประเภทงาน เพื่อให้ นักศึกษาสามารถรับผิดชอบงานได้หลากหลายยิ่งขึ้น จากการสำรวจพบว่า นอกจากงานล่าม แปลและบรรณาธิการ และงานสำนักงาน และประสานงานแล้ว นักศึกษายังสนใจงานประเภทอื่น ๆ เช่น งานบริการ งานสอน เป็นต้น

3) ควรเพิ่มเวลาในการสะสมชั่วโมงอบรม เนื่องจากระยะเวลา 4 เดือนก่อนฝึกอาจสั้นจนเกินไป และนักศึกษายังอยู่ในขั้นตอนสมัครฝึกงาน และรอการตอบรับ ทำให้ไม่สามารถฝึกอบรมได้อย่างเต็มที่ และอาจอบรมวิชาซีพีที่ไม่ตรงกับงานที่ตนเองได้รับการตอบรับฝึกงาน

4) ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพิ่มเติม แม้ว่าการอบรมออนไลน์จะช่วยให้นักศึกษาเข้าร่วมได้สะดวกขึ้น จำนวนคนเข้าร่วมมากขึ้น และนักศึกษามีโอกาสได้เรียนรู้ทักษะที่หลากหลายมากขึ้นจากบทเรียนออนไลน์ของหน่วยงานอื่น อย่างไรก็ตาม ทักษะ Soft skill ยังจำเป็นต้องเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง ดังนั้น ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในสถานที่ให้นักศึกษาฝึกงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ร่วมกัน

7. บทสรุป

ในภาพรวม คุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการที่รับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น เข้าฝึกงาน คือ Soft skill หรือ เจตคติในการทำงาน ได้แก่ 1) ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ 2) ความรับผิดชอบ บุคลิกภาพ และการวางตัว 3) ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงาน 4) ประสิทธิภาพในการทำงาน 5) ทักษะในการสื่อสาร 6) การทำงานเป็นทีม ซึ่งตรงกับข้อมูลการสำรวจของ 前野 และคณะ (2013) ที่กล่าวว่าสถาบัน การศึกษาควรให้ความสำคัญกับการให้บัณฑิตปรับตัวเข้าหาคอร์ส โดยเฉพาะในประเด็น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์ และ การให้ความร่วมมือ การมีมนุษยสัมพันธ์ การมีทักษะการสื่อสาร

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการแต่ละประเภทงานให้ความสำคัญกับ Hard skill แตกต่างกัน งานล่ามให้ความสำคัญกับทักษะภาษาญี่ปุ่น และทักษะทางภาษา งานแปลและบรรณาธิการให้ความสำคัญกับทักษะทางภาษา ส่วนงานสำนักงานและประสานงานให้ความสำคัญกับความสามารถด้าน IT มากกว่างานประเภทอื่น ๆ

และเมื่อวิเคราะห์ความสำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการเปรียบเทียบกับผลประเมินการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานแล้วพบว่า หลักสูตรควรเร่งวางแผนพัฒนา 1) ประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ความถูกต้องแม่นยำ 3) ทักษะทางภาษา 4) ทักษะในการทำความเข้าใจ จับประเด็นอย่างเร่งด่วน และยังคงให้ความสำคัญ และรักษาระดับของ 1) ความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ 2) ความรับผิดชอบ 3) ความมีวินัย ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ข้อบังคับของหน่วยงาน 4) บุคลิกภาพ การวางตัว 5) ทักษะการสื่อสาร 6) การทำงานเป็นทีม ของนักศึกษาไว้ในระดับเดิม

และเมื่อมีโอกาสควรพัฒนา 1) ความละเอียดรอบคอบ ช่างสังเกต 2) ความรู้ความเข้าใจในงาน 3) ทักษะภาษาญี่ปุ่น 4) ความสามารถทางด้าน IT ส่วนทักษะการตอบสนองต่อการสั่งการและประเด็นปัญหา ณ ปัจจุบันยังไม่จำเป็นต้องพัฒนา เนื่องจากนักศึกษาทำได้ดีมากกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการ

นอกจากนั้นยังพบว่า รูปแบบการเตรียมความพร้อมนักศึกษาฝึกงานที่หลักสูตรใช้อยู่ในปัจจุบันน่าจะส่งผลดีกับการฝึกงานของนักศึกษา ดังนั้นจึงควรคงรูปแบบการจัดกิจกรรมบังคับ บังคับเลือก และเลือกเสรีไว้ อีกทั้งยังควรวางแผนอบรมโดยอ้างอิงข้อมูลงานวิจัยหรือผลการฝึกงานในอดีต อย่างไรก็ตามควรเพิ่มเติมกิจกรรมฝึกทักษะวิชาชีพ ให้มีความหลากหลายและควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนา Soft skill ของนักศึกษาให้เต็มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อมูลจากงานวิจัยชิ้นนี้ทำให้หลักสูตรภาษาญี่ปุ่นที่มีวิชาฝึกงานหรือสหกิจศึกษาได้ทราบคุณลักษณะและทักษะที่สำคัญในทัศนะของผู้ประกอบการ ทว่ากลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยเป็นผู้ประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าฝึกงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งมีบริบทและตัวแปรที่ต่างจากการฝึกงานในช่วงสถานการณ์ปกติ กล่าวคือ หลักสูตรจำเป็นต้องยอมรับการฝึกงานรูปแบบออนไลน์ และผสมผสาน ซึ่งผู้ประกอบการอาจมีทัศนะต่อคุณลักษณะและทักษะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับรูปแบบการฝึกงาน อย่างไรก็ตาม นับแต่ต่อไป หลักสูตรหรือสถาบันการศึกษามีแนวโน้มที่จะยอมรับการฝึกงานออนไลน์ หรือผสมผสานมากยิ่งขึ้น การศึกษาความแตกต่าง ข้อดีข้อเสีย หรือทัศนะของผู้ประกอบการที่ต่างกันไปตามรูปแบบการฝึกงาน น่าจะช่วยให้หลักสูตรและนักศึกษาสามารถตัดสินใจเลือกรูปแบบการฝึกงานได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการศึกษาต่อยอดในประเด็นดังกล่าวน่าจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาวิชาฝึกงานต่อไป



เอกสารอ้างอิง (References)

- กมลรัตน์ เทอเนอร์ และจรัสศรี เพ็ชรคง.(2559). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21: สารสำคัญที่ต่องรู้สำหรับการจัดการศึกษา. *วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข ปีที่ 3 ฉบับที่ 1.1-15*
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2552). *นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ*. กรุงเทพฯ: บริษัท แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด.
- ธวัช ทองคำทิพย์. (2564). การประเมินผลโครงการส่งนักศึกษาไปฝึกงานที่ประเทศญี่ปุ่น: กรณีศึกษานักศึกษาวิชาเอก ภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. *วารสารญี่ปุ่นศึกษา ปีที่38 ฉบับที่ 1*, 56-73.
- บุษกร วัฒนบุตร.(2564).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา Soft Skills ของเยาวชนไทยในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิจัยวิชาการ ปีที่ 4 ฉบับที่ 1*, 87-94.
- พชรพล เจริญกิจมงคล. (2557). *การวิเคราะห์ความสำคัญ - ผลการปฏิบัติ (IPA) เพื่อประเมินการกลับมาใช้บริการภายใน ศูนย์การค้าชุมชนย่านใจกลางเมืองกรุงเทพมหานคร* (การค้นคว้าอิสระ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562 เล่ม 136 ตอนที่ 57ก, 1 พฤษภาคม 2562, “หมวด 1 บททั่วไป”, 3-4.
- ภัททิยา จันทรเวช. (2561). การเตรียมความพร้อมนัักศึกษาพยาบาลเพื่อลดความเครียดในการฝึกปฏิบัติงานในห้องคลอด. *วารสารเกื้อการุณย์ ปีที่25 ฉบับที่ 1*, 65-82.
- วรลณี จันทโร และ ธนภัส สนธิรักษ์. (2563). การวิเคราะห์ปัญหาด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นที่พบในการฝึกงาน: กรณีศึกษา ผู้เรียนวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา ปีที่10 ฉบับที่ 1*, 65-82.
- ศิริวรรณ มุนินทร์วงศ์ และ ทศนีย์ เมธาพิสิฐ. (2558). ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อ ผู้ประกอบการญี่ปุ่นในไทย ในศตวรรษที่ 21. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา ปีที่ 5 ฉบับที่ 2*, 48-69.
- ศิริวรรณ มุนินทร์วงศ์. (2561). ปัญหาการฝึกงานและทักษะในการทำงานของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์. *วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 ฉบับพิเศษ*, 206-218.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2553). *การจัดการ: จากมุมมองนัักบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บริษัท จี. พี. ไชเบอร์พรินท์ จำกัด.
- Nareenoot Damrongchai. (2013). Japanese Speaking Personnel Proficiency Deficiencies: A Case Study of Japanese Education in Thailand. *Journal of Language Teaching and Research*, Vol.4 No.2, 348-356, March 2013. Academic Publisher.
- 経済産業省 (2018). 「我が国産業における人材力強化に向けた研究会-報告書」.19 กันยายน, 2565, 経済産業省: https://www.meti.go.jp/report/whitepaper/data/pdf/20180319001_1.pdf
- 前野文康, 勝田千絵, Nida Larpsrisawad (2013). 国際交流基金バンコク文化センター日本語教育紀要第10号 (2013年), 67-76.

หน่วยงานผู้แต่ง: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Affiliation: Faculty of Liberal Arts, Thammasat University

Corresponding email: siriwon.m@arts.tu.ac.th

Received: 2022/10/19

Revised: 2022/11/09

Accepted: 2022/11/20