

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจศึกษา

THE STUDENTS' SATISFACTION WITH COOPERATIVE EDUCATION SYSTEM OF WORKING IN THE SERVICE SECTOR

ชลลดา มงคลวนิช

มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาสหกิจศึกษาทั้งจากมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชน ที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยจำแนกตามกลุ่มธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปสำรวจ นักศึกษาสหกิจศึกษาที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการในขณะนั้น และคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 396 ชุด จากนั้น นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษา มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากแทบทุกด้าน ยกเว้น ความเหมาะสมของสวัสดิการ ค่าตอบแทน และการปัจฉิมนิเทศ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้ นักศึกษาสหกิจศึกษา จาก มหาวิทยาลัยเอกชน มีความพึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงานสูงกว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาที่มาจาก มหาวิทยาลัยของรัฐ โดยนักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจการบิน และธุรกิจโรงแรม มีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องการปฐมนิเทศการให้คำปรึกษาการทำโครงการ ความเหมาะสมของเวลาในการพักรับประทานอาหาร ความเหมาะสมของวันหยุด อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และการปัจฉิมนิเทศ โดย นักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการบิน จะมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวข้างต้นสูงกว่า นักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม และธุรกิจท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา , ธุรกิจบริการ

Abstract

This study aims to explore public and private university students' satisfaction with co-operative education system of working in the service sector. The research compares the different levels of satisfaction in the hotel, tourism, and airline business. The questionnaires were distributed to 420 purposively selected students from private and public universities who registered in the co-operative education programs. The 396 completed questionnaires were analyzed through SPSS statistical analysis program, using frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test and F-test as statistical techniques.

It was found that the students in the co-operative education program were highly satisfied with the overall working except the welfare and/or remuneration and the final orientation. The students from private universities had higher level of satisfaction than those from public universities. The co-operative education students in hotel, tourism, and airline business revealed different levels of satisfaction in the areas of project design consultation, length of lunch time, suitability of the time off, equipment and facilities in operation and the final orientation. The co-operative education students in airline business had significantly higher level of satisfaction than those in hotel and tourism business at $p = 0.05$.

Keywords : students , satisfaction , working cooperative , service sector

บทนำ

ด้วยปัจจุบันการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษาได้ขยายตัว และปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก การพิจารณาด้านอุดมศึกษา และความต้องการของภาคธุรกิจหรือภาคอุตสาหกรรม ตลอดจนการเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าการผลิตบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมต่างๆ ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ยังมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตตามระเบียบแบบแผนการปฏิบัติงานตามระบบราชการ ด้วยเหตุผลนี้ ในปี พ.ศ. 2545 นาย สุวัจน์ ลิปตพัลลภ รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย (ปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างโดย ควบรวม “ทบวงมหาวิทยาลัย” เข้ากับ “กระทรวงศึกษาธิการ”) ในขณะนั้น ได้ประกาศนโยบายให้การสนับสนุน ด้านการเงินแก่สถาบันการศึกษาที่จัดสหกิจศึกษา ซึ่งการจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษา เป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้บัณฑิต สามารถเรียนรู้ และพัฒนาทักษะที่เป็นความต้องการของสถานประกอบการที่ไม่อาจเรียนรู้ได้จากในชั้นเรียนหรือสถานศึกษา ซึ่งจากการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการสหกิจศึกษานำร่อง ระหว่างปี 2545 – 2547 โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.) และจากผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการนิเทศงานสหกิจศึกษา (ชลลดา ,2552) พบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการในระดับปานกลางหรือน้อยหลายประเด็นด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ ความไม่พร้อมของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน หรือความไม่ชัดเจนในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นผลทำให้นักศึกษาสหกิจศึกษา ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การจะส่งเสริมให้นักศึกษาสหกิจศึกษา สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ จำเป็นต้องทราบถึงความเหมาะสมของปัจจัยส่งเสริมการทำงาน และกระบวนการต่างๆ ในขณะปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อให้สถานประกอบการและสถานศึกษาได้ร่วมกันพัฒนาและหรือปรับปรุงแก้ไขอุปสรรคด้านต่างๆ ให้เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมให้นักศึกษาสหกิจศึกษาได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ รวมทั้งมีทัศนคติในทางบวกต่ออาชีพและองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาสหกิจศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในสถานประกอบการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยจำแนกตามกลุ่มธุรกิจ และประเภทของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานสหกิจศึกษา ในสถานประกอบการให้มีภาพลักษณ์ที่ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยด้านเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนพฤษภาคม - ธันวาคม 2552 เนื่องจากเป็นช่วงที่นักศึกษาเพิ่งเสร็จสิ้นการดำเนินการสหกิจศึกษาโดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาสหกิจศึกษาของสถาบันการศึกษา ทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีนักศึกษาสหกิจศึกษาปฏิบัติงานอยู่ และที่มีนักศึกษาที่เพิ่งเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาทั่วประเทศ ตัวแปรหลักในการศึกษา คือ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจการบิน และธุรกิจโรงแรม
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจด้านต่างๆในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในสถานประกอบการ ได้แก่ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นตอนในการรายงานตัว ปฐมนิเทศ ปักจะบันการสอนงาน การให้คำปรึกษา ความเหมาะสมของวันหยุด เวลาพัก บรรยากาศ และปริมาณงาน เป็นต้น

สมมติฐานการศึกษา

นักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจศึกษา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามชนิดกรอกด้วยตนเอง (Self-administer) ทำการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการ ระหว่างเดือน พฤษภาคม - ธันวาคม 2552 เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานสหกิจศึกษา โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาสหกิจศึกษาทั้งจากมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ไปปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการธุรกิจบริการต่างๆ ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2552 ถึง ธันวาคม 2552

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสหกิจศึกษาที่ศึกษาในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวหรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยเอกชน การกำหนดขนาดของตัวอย่างใช้หลักการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นของการเป็นตัวแทนประชากร 95 % และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5 % ซึ่งสามารถคำนวณขนาดตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{Z^2}{4E^2}$$

เมื่อ Z คือ ค่าที่ได้จากตารางการแจกแจงแบบปกติมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

มีค่าเท่ากับ 1.96

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้มีค่าเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16 \approx 385$$

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 384.16 ตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยที่มีการเรียนการสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและ การท่องเที่ยวหรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการ และเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา ซึ่งมีทั้งหมด 28 แห่ง แบ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 17 แห่ง และมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 11 แห่ง โดยส่งแบบสอบถามไปยังมหาวิทยาลัยทั้ง 28 แห่ง โดยให้สำนักสหกิจศึกษาเป็นผู้กระจายแบบสอบถามให้นักศึกษาตอบและรวบรวมส่งกลับยังผู้ทำวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจบริการอันได้แก่ ธุรกิจการท่องเที่ยว การบิน และการโรงแรม และประเภทของมหาวิทยาลัย
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในด้านต่างๆ จำนวน 18 ด้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดให้กลุ่มตัวอย่างกรอกด้วยตัวเองโดยมีโครงสร้างดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สาขาที่ศึกษา สถานศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทของสถานประกอบการที่ปฏิบัติงานอยู่จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจจากคำถามมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับแบบ Likert Scale โดยมีการให้คะแนน และแปลความหมายของระดับความพึงพอใจเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ

คะแนน 5 =	พอใจมากที่สุด	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.51 – 5.00	คะแนน
คะแนน 4 =	พอใจมาก	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.51 – 4.50	คะแนน
คะแนน 3 =	พอใจปานกลาง	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.51 – 3.50	คะแนน
คะแนน 2 =	พอใจน้อย	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.51 – 2.50	คะแนน
คะแนน 1 =	พอใจน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 1.50	คะแนน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เตรียมแบบสอบถามโดยศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังสำนักสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยต่างๆ ให้กระจายแบบสอบถามไปยังนักศึกษาสหกิจศึกษาเท่านั้นแล้วรอรับแบบสอบถามที่ส่งกลับมา
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาคัดเลือกชุดที่สมบูรณ์จำนวน 396 ชุด เพื่อนำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ภายหลังการเก็บข้อมูล ได้นำข้อมูลทั้งหมดมาคัดเลือก จัดระเบียบ จัดกลุ่มข้อมูล จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติที่ต้องการ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำเสนอด้วยตารางแจกแจงความถี่ เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน

2. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

(1). ใช้ T-Test เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาทั้ง 2 กลุ่มตามประเภทของมหาวิทยาลัยที่สังกัด

(2). ใช้ F-Test ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มธุรกิจ 3 ประเภท

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 82.6 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 17.4 มีอายุระหว่าง 20 – 22 ปี ศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเอกชน ร้อยละ 55 และมหาวิทยาลัยของรัฐ

ร้อยละ 45 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม และรีสอร์ทถึง ร้อยละ 63 รองลงมาปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยว ร้อยละ 25 และธุรกิจการบิน ร้อยละ 12 โดยมีนักศึกษา ร้อยละ 37.1 ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาน้อยกว่า 4 เดือน

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาในแต่ละด้านเรียงจากมากไปน้อยมีดังนี้

(1) การให้ความช่วยเหลือแนะนำเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.92$
(2) การสอนงานของผู้นิเทศงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.90$
(3) การรายงานตัวเข้าปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.86$
(4) การชี้แจงรายละเอียดงานที่ต้องรับผิดชอบ	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.86$
(5) บรรยากาศในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.84$
(6) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.82$
(7) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.82$
(8) ความเหมาะสมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.81$
(9) การวางแผนทำงานของผู้นิเทศงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.81$
(10) การปฐมนิเทศ	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.80$
(11) ความเหมาะสมของชั่วโมงการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.78$
(12) ความสอดคล้องของงานที่ได้รับมอบหมายกับตำแหน่งที่ไปปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.77$
(13) ความเหมาะสมของปริมาณงาน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.74$
(14) การให้คำปรึกษาเรื่องการทำโครงการ	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.70$
(15) ความเหมาะสมของเวลาพักในการรับประทานอาหาร	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.63$
(16) ความเหมาะสมของวันหยุด	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.59$
(17) การปัจฉิมนิเทศ	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.41$
(18) ความเหมาะสมของสวัสดิการ หรือค่าตอบแทน	ความพึงพอใจระดับมาก $\bar{x}=3.26$

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักศึกษาในการปฏิบัติงานตามระบบสหกิจศึกษาในภาพรวมพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการให้ความช่วยเหลือแนะนำเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งแสดงว่าทางสถานประกอบการ โดยเฉพาะพนักงานที่ปรึกษาหรือผู้นิเทศงานให้ความสำคัญของการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและใส่ใจแนะนำนักศึกษา ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตาม สำหรับด้านที่คะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเหมาะสมของสวัสดิการ หรือ ค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความ พึงพอใจในเรื่องสวัสดิการหรือการจ่ายค่าตอบแทนน้อยกว่าด้านอื่นๆ เนื่องจากสถานประกอบการจ่ายค่าตอบแทนในฐานะนักศึกษา ซึ่งไม่ใช่พนักงานจริงของสถานประกอบการ ซึ่งอาจน้อยกว่าค่าตอบแทนของพนักงาน บางแห่งอาจให้ค่าตอบแทนในรูปสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินหรืออาจไม่จ่ายเลยก็ได้ เนื่องจากมิได้ระบุเป็นเงื่อนไขที่ชัดเจน อย่างไรก็ตามการที่จะเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นควรจัดสวัสดิการหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจในขณะนั้น เพื่อให้ให้นักศึกษาเดินทางไปทำงานได้อย่างมีความสุข ในอีกแนวทางหนึ่งมหาวิทยาลัยควรทำความเข้าใจกับนักศึกษาก่อนว่าการไปปฏิบัติงานตามระบบสหกิจศึกษา นักศึกษาไม่อาจคาดหวังว่าจะได้รับค่าตอบแทนสูงหรือเทียบเท่ากับพนักงานประจำ ทั้งนี้ควรชี้แจงทำความเข้าใจกับนักศึกษาดังนี้

1. เนื่องจากนักศึกษาไปปฏิบัติงานในฐานะนักศึกษา หรือ พนักงานชั่วคราวเท่านั้น เปรียบเสมือนพนักงาน On Pro เมื่อปรับสถานภาพแล้วจึงจะได้ปรับค่าตอบแทน เพื่อที่นักศึกษาจะไม่เสียความรู้สึก
2. เรื่องนี้ไม่ใช่เงื่อนไขที่สถานประกอบการต้องปฏิบัติ

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จำแนกตามประเภทธุรกิจ

รายละเอียด	ธุรกิจท่องเที่ยว		ธุรกิจการบิน		ธุรกิจโรงแรม		F	Sig	ความหมาย
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. การรายงานตัวเข้าปฏิบัติงาน	3.86	0.624	3.79	0.713	3.85	0.646	0.199	0.819	ไม่แตกต่าง
2. การปฐมนิเทศ	3.61	0.807	3.81	0.891	3.85	0.758	3.010	0.050	แตกต่าง
3. การชี้แจงรายละเอียดงานที่ต้องรับผิดชอบ	3.82	0.731	3.92	0.739	3.83	0.716	0.306	0.737	ไม่แตกต่าง
4. การวางแผนการทำงานของผู้นิเทศงาน	3.70	0.741	3.92	0.710	3.81	0.740	1.344	0.262	ไม่แตกต่าง
5. การให้คำปรึกษาเรื่องการทำโครงการ	3.70	0.757	4.00	0.744	3.63	0.801	4.543	0.011	แตกต่าง
6. การสอนงานของผู้นิเทศงาน	3.90	0.830	4.13	0.733	3.85	0.813	2.261	0.106	ไม่แตกต่าง

7. การให้ความช่วยเหลือ แนะนำเมื่อพบปัญหา ในการปฏิบัติงาน	3.90	0.770	4.04	0.849	3.89	0.819	0.735	0.480	ไม่แตกต่าง
8. ความเหมาะสมของ ชั่วโมงการปฏิบัติงาน	3.77	0.855	4.04	0.617	3.73	0.817	2.971	0.052	ไม่แตกต่าง
9. ความเหมาะสมของ เวลาพักในการ รับประทานอาหาร	3.64	0.873	3.96	0.683	3.53	0.936	4.677	0.010	แตกต่าง
10. ความเหมาะสมของ วันหยุด	3.51	0.752	3.90	0.7220.	3.57	0.9160	3.388	0.0350.	แตกต่าง
11. ความเหมาะสมของ สถานที่ในการ ปฏิบัติงาน	3.81	0.736	4.00	875	3.75	.775	2.028	133	ไม่แตกต่าง
12. ความเหมาะสมของ ปริมาณงาน	3.79	0.695	3.94	0.697	3.68	0.753	2.617	0.074	ไม่แตกต่าง
13. ความสอดคล้องของ งานที่ได้รับ มอบหมายกับตำแหน่ง ที่ไปปฏิบัติงาน	3.82	0.742	3.88	0.761	3.73	0.722	1.125	0.326	ไม่แตกต่าง
14. ความเหมาะสมของ สวัสดิการหรือ ค่าตอบแทน	3.31	0.994	3.52	0.945	3.20	1.058	2.074	0.127	ไม่แตกต่าง
15. ความปลอดภัยในการ ทำงาน	3.89	0.712	3.92	0.767	3.76	0.805	1.487	0.227	ไม่แตกต่าง
16. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก การปฏิบัติงาน	3.88	0.718	4.04	0.713	3.74	0.805	3.474	0.032	แตกต่าง
17. บรรยากาศในการ ปฏิบัติงาน	3.74	0.866	3.96	0.798	3.83	0.846	1.053	0.350	ไม่แตกต่าง
18. การปัจฉิมนิเทศ	3.24	0.974	3.85	0.743	3.38	0.907	7.631	0.001	แตกต่าง

หากพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาโดยแบ่งตามประเภทธุรกิจ พบว่านักศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการบินมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดย นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องการปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาเรื่องการทำ

โครงการ ความเหมาะสมของเวลาในการพักรับประทานอาหาร ความเหมาะสมของวันหยุด อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และการปัจฉิมนิเทศ

นอกจากนี้ เรายังพบว่านักศึกษาสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่านักศึกษาสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จำแนกตามกลุ่มสถาบันการศึกษา

รายละเอียด	มหาวิทยาลัยรัฐบาล			มหาวิทยาลัยเอกชน		
	\bar{x}	SD	ความพึงพอใจ	\bar{x}	SD	ความพึงพอใจ
1. การรายงานตัวเข้าปฏิบัติงาน	3.76	0.713	มาก	3.93	0.599	มาก
2. การปฐมนิเทศ	3.69	0.879	มาก	3.93	0.705	มาก
3. การชี้แจงรายละเอียดงานที่ต้องรับผิดชอบ	3.75	0.719	มาก	3.93	0.718	มาก
4. การวางแผนการทำงานของผู้นิเทศงาน	3.64	0.792	มาก	3.94	0.666	มาก
5. การให้คำปรึกษาเรื่องการทำโครงการ	3.50	0.811	ปานกลาง	3.87	0.741	มาก
6. การสอนงานของผู้นิเทศงาน	3.82	0.838	มาก	3.97	0.791	มาก
7. การให้ความช่วยเหลือ แนะนำเมื่อพบปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.88	0.861	มาก	3.96	0.785	มาก
8. ความเหมาะสมของชั่วโมงในการปฏิบัติงาน	3.71	0.871	มาก	3.83	0.798	มาก
9. ความเหมาะสมของเวลาในการพักรับประทานอาหาร	3.62	0.908	มาก	3.63	0.912	มาก
10. ความเหมาะสมของวันหยุด	3.45	0.927	ปานกลาง	3.71	0.824	มาก
11. ความเหมาะสมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน	3.76	0.776	มาก	3.85	0.809	มาก
12. ความเหมาะสมของปริมาณงาน	3.65	0.708	มาก	3.82	0.764	มาก
13. ความสอดคล้องของงานที่ได้รับมอบหมายกับตำแหน่งที่ไปปฏิบัติงาน	3.69	0.715	มาก	3.84	0.748	มาก
14. ความเหมาะสมของสวัสดิการหรือค่าตอบแทน	3.31	0.970	ปานกลาง	3.22	1.096	ปานกลาง
15. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.38	0.777	ปานกลาง	3.80	0.793	มาก

16. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	3.79	0.786	มาก	3.84	0.788	มาก
17. บรรยากาศในการปฏิบัติงาน	3.78	0.827	มาก	3.89	0.848	มาก
18. การปัจฉิมนิเทศ	3.30	0.956	ปานกลาง	3.49	0.902	ปานกลาง
ความพึงพอใจโดยรวม	3.66	0.824	มาก	3.80	0.794	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่านักศึกษาสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยของรัฐมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก 13 ด้าน ยกเว้น 5 ด้าน คือ เรื่องการให้คำปรึกษาเรื่องการทำโครงการงาน ความเหมาะสมของวันหยุด ความเหมาะสมของสวัสดิการ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน หรือค่าตอบแทนและการปัจฉิมนิเทศ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับนักศึกษาสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก 16 ด้าน ยกเว้น 2 ด้าน เรื่องความเหมาะสมของสวัสดิการหรือค่าตอบแทนและการปัจฉิมนิเทศ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบ สหกิจศึกษา พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาในสถานประกอบการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ยกเว้น เรื่อง ความเหมาะสมของสวัสดิการหรือค่าตอบแทน และการปัจฉิมนิเทศ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีดา โพธิ์สุวรรณ (2540) ณัฐชนัญ นาทิพย์ (2542) ราตรี ยอดคำเนิน (2547) ภวาริ มิตรนันท์ และนรา หัตถสิน (2551)

ก. ในประเด็นค่าตอบแทนพบว่านักศึกษาที่มีความพึงพอใจในสวัสดิการหรือค่าตอบแทนในระดับปานกลาง

(1) อาจสันนิษฐานได้ว่านักศึกษาได้รับสวัสดิการหรือค่าตอบแทนต่ำ โดยที่เข้าใจว่านักศึกษามาปฏิบัติงานเสมือนหนึ่งลูกจ้างชั่วคราวสมควรได้รับค่าตอบแทนหรือสวัสดิการเทียบเท่าพนักงานคนหนึ่ง แต่เมื่อไม่ได้รับค่าตอบแทนเท่ากัน จึงคิดว่าไม่เหมาะสมหรือเหมาะสมเพียงระดับปานกลาง

(2) อาจเนื่องมาจากทางสถานประกอบการบางแห่งไม่สามารถให้ค่าตอบแทนแก่นักศึกษาเป็นตัวเงินได้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของธุรกิจและรายได้ของสถานประกอบการนั้นๆ ทำให้นักศึกษาไม่เข้าใจว่าการให้ค่าตอบแทนมิใช่เป็นเงื่อนไขที่สถานประกอบการต้องปฏิบัติ ทำให้ยังมีความพึงพอใจในระดับน้อยอยู่ แม้ว่าสถานประกอบการจะให้เป็นสวัสดิการอื่นๆ ตอบแทน เช่น อาหาร ที่พัก เครื่องแต่งกาย ค่าประกันอุบัติเหตุ ค่าประกันสุขภาพ เป็นต้น แต่

เนื่องจากตามธรรมชาติของมนุษย์ยังคงต้องการในรูปของตัวเงินแบบไม่มีที่สิ้นสุดสอดคล้องกับทฤษฎีของ Maslow (1943) ดังนั้นความพึงพอใจของนักศึกษาสหกิจศึกษาส่วนใหญ่จึงยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องชี้แจงหรืออธิบายแก่นักศึกษาให้เข้าใจถึงความช่วยเหลือ ร่วมมือของสถานประกอบการที่รับนักศึกษาเข้าปฏิบัติงานในรูปแบบอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์กับตัวนักศึกษาและเจรจาขอความอนุเคราะห์จากสถานประกอบการในเรื่องค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ทั้งนี้สถานประกอบการสามารถจัดสวัสดิการ หรือค่าตอบแทนแก่นักศึกษาสหกิจศึกษา ตามความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ปริมาณงานและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากนักศึกษาสหกิจศึกษาเข้าไปปฏิบัติหน้าที่เสมือนพนักงานประจำคนหนึ่งแม้จะเป็นการชั่วคราวก็ตาม แต่นักศึกษาก็ได้แบ่งเบาภาระงานของพนักงานประจำได้มากพอสมควร นอกจากนี้ในการทำโครงการนักศึกษาต้องมีความรับผิดชอบและใช้ความรู้ในการทำโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการ ซึ่งต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ จึงควรให้สวัสดิการหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสม รวมทั้งให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ และสังคมในปัจจุบัน และให้เหมาะสมกับรายได้ของสถานประกอบการนั้นๆด้วย โดยสวัสดิการที่ให้นักศึกษาได้รับไม่จำเป็นต้องเป็นตัวเงินเสมอไป อาจจะอยู่ในรูปของเครื่องแต่งกาย อาหาร ที่พัก รถรับส่ง การประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น เพื่อสร้างขวัญ กำลังใจ และเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างขยันขันแข็งมีความรับผิดชอบ และให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมทั้งจุดนี้จะสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอีกด้วย

ข. ประเด็นการปัจฉิมนิเทศ พบว่านักศึกษาสหกิจศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในมาตรฐานสหกิจศึกษา ไม่ได้ระบุกระบวนการด้านการปัจฉิมนิเทศไว้ ทำให้สถานประกอบการบางแห่งหรือส่วนใหญ่อาจไม่มีปัจฉิมนิเทศก็ได้ เพราะการปฏิบัติงานจริงของสถานประกอบการไม่พบว่าพนักงานได้รับการปัจฉิมนิเทศหรือการปัจฉิมนิเทศ (ถ้ามี) อาจไม่เป็นไปตามที่นักศึกษาคาดหวัง โดยเฉพาะการปัจฉิมนิเทศที่สมบูรณ์ เหมาะสม และได้มาตรฐาน เช่น มีการกล่าวให้โอวาทในพิธีมอบประกาศนียบัตรผ่านงาน และการจัดเลี้ยงส่งก่อนเสร็จสิ้น การปฏิบัติงาน ดังนั้น หากเป็นไปได้สถานศึกษาควรมีการเจรจาต่อรองก่อนส่งนักศึกษา ไปปฏิบัติงานสหกิจกับสถานประกอบการ ให้จัดการปัจฉิมนิเทศที่เหมาะสม เพื่อให้กระบวนการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษามีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกเหนือจากนี้การจัดกระบวนการปัจฉิม ยังสามารถสร้างความรัก ความผูกพันต่อองค์กรให้กับนักศึกษาที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานด้วย

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาสหกิจศึกษา จำแนกตามกลุ่มประเภทธุรกิจ พบว่านักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจการบินมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษาเรื่องการทำโครงการ ความเหมาะสมของเวลาในการพักรับประทานอาหาร ความเหมาะสมของวันหยุด อุปกรณ์และสิ่ง

อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และการปัจฉิมนิเทศโดยนักศึกษาศหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการ
บินจะมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวข้างต้นสูงกว่านักศึกษาศหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว
หากพิจารณาเป็นรายด้านอาจสันนิษฐานได้ดังนี้

(1) ด้านการปัจฉิมนิเทศ

เนื่องจากการรับนักศึกษาศหกิจศึกษาในธุรกิจท่องเที่ยว จะรับจำนวนน้อยในแต่ละสถานประกอบการ
ทำให้สถานประกอบการด้านธุรกิจท่องเที่ยวไม่มีกระบวนการในการปฐมนิเทศผู้เข้าไปปฏิบัติการใหม่
ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้เวลาในการศึกษา เรียนรู้ขั้นตอนและระบบของสถานประกอบการด้วยตนเอง รวมทั้งการ
ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยวโดยเฉพาะบริษัททัวร์และบริษัทจำหน่ายตั๋วเครื่องบินจะมีบุคลากรจำกัดและทุก
คนต้องทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน จึงไม่มีเวลาสอนงานมากนัก ซึ่งต่างจากธุรกิจโรงแรมที่มีการแบ่ง
บุคลากรในแผนกต่างๆชัดเจนและมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกซึ่งทำให้นักศึกษาปรับตัวและ
เรียนรู้งานได้ง่ายกว่าธุรกิจการท่องเที่ยว สำหรับธุรกิจการบินแม้จะรับนักศึกษาศหกิจศึกษาน้อย แต่จะมีกฎ
ระเบียบในหน้าที่ต่างๆที่เข้าไปปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเช่นกัน เมื่อสถานประกอบการไม่มีการปฐมนิเทศ เพื่อ
ชี้แจงระเบียบการปฏิบัติ รวมทั้งขาดคู่มือการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ จึงอาจทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจ
ไม่สูงนักในเรื่องนี้ ($X = 3.61$)

(2) ด้านการให้คำปรึกษาเรื่องการทำโครงการ

เนื่องจากธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง รวมทั้งความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญ
มาก หากธุรกิจสายการบินขาดความรอบคอบและไม่ระมัดระวังในเรื่องดังกล่าว อาจเกิดความสูญเสียถึงชีวิต
ซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของสายการบินนั้นๆจนไม่สามารถสร้างความมั่นใจกลับคืนมาได้
การทำโครงการจึงเป็นสิ่งที่ทางสถานประกอบการให้ความสำคัญเป็นพิเศษ รวมทั้งธุรกิจด้านนี้มีการแข่งขันสูง
ไม่เพียงระดับประเทศแต่ยังรวมถึงระดับนานาชาติด้วย ข้อมูลบางอย่างจึงเป็นความลับที่ไม่สามารถเปิดเผย
หรือนำไปเผยแพร่ได้ พนักงานที่ปรึกษาที่ดูแลการทำโครงการให้นักศึกษาศหกิจ จึงให้ความสนใจดูแลเรื่อง
การทำโครงการอย่างรอบคอบทำให้ความพึงพอใจของธุรกิจการบินสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องนี้
ถึง $\bar{x} = 4.00$ สูงกว่าในธุรกิจโรงแรม ($\bar{x} = 3.63$) และท่องเที่ยว ($\bar{x} = 3.70$) อย่างเห็นได้ชัด

(3) ด้านความเหมาะสมของเวลาในการพักรับประทานอาหาร

เนื่องมาจากธุรกิจการบินมีการพักรับประทานอาหารค่อนข้างเป็นเวลานานแตกต่างจากธุรกิจ
โรงแรม โดยเฉพาะบุคลากรที่ทำงานอยู่ในส่วนของอาหารและเครื่องดื่ม หลังจากให้บริการลูกค้าแล้ว ยังต้อง
เก็บล้างอุปกรณ์ และจัดเก็บอาหารที่เหลือจากการรับประทานของลูกค้าทำให้ต้องเร่งรีบเพื่อดูแลอาหารในรอบ
ถัดไป โดยไม่สามารถทำให้ลูกค้าที่รับประทานอาหารอยู่เร่งรีบรับประทานอาหารให้เสร็จเร็วๆได้ เช่นเดียวกับ
ธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีปัญหาเฉพาะหน้าให้แก้ไขตลอดเวลา หากไม่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ก็
จะเป็นการจัดนำเที่ยวเพราะบุคลากรในส่วนนี้ต้องเตรียมความพร้อมหรือให้ลูกค้าทักท้วงก่อน บางครั้งจะเหลือเวลาใน
การพักรับประทานอาหารน้อยลง หรือบางครั้งมีปัญหาเกี่ยวกับการจราจร การเกิดอุบัติเหตุต่างๆทำให้ไม่
สามารถทำตามกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ ต้องเร่งรีบเพื่อให้ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้ จึงเป็นสาเหตุให้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเรื่องเวลาพักรับประทานอาหารของนักศึกษาในกลุ่มธุรกิจโรงแรม และธุรกิจท่องเที่ยว น้อยกว่าธุรกิจการบิน

(4) ด้านความเหมาะสมของวันหยุด

พบว่านักศึกษาสหกิจศึกษาที่สังกัดกลุ่มธุรกิจการบิน มีความพึงพอใจสูงกว่านักศึกษากลุ่มธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว อาจเนื่องมาจากธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว เป็นธุรกิจที่แตกต่างจากธุรกิจการบิน โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้นำทัวร์ และพนักงานบริการ ซึ่งต้องปฏิบัติงานในช่วงวันหยุด วันนักขัตฤกษ์ หรือวันสำคัญต่างๆ ผิดกับธุรกิจการบิน โอกาสจะเพิ่มเที่ยวบินต้องมีการวางแผนล่วงหน้า มีขั้นตอนการขออนุมัติ ซึ่งต้องจัดเตรียมบุคลากรให้พอเพียงกับเที่ยวบินที่เพิ่มขึ้น ส่วนบุคลากรในสำนักงานมักจะมีตารางการทำงานตามปกติเช่นเดียวกับธุรกิจอื่นๆ ทำให้นักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยกว่านักศึกษากลุ่มธุรกิจการบิน

(5) ด้านอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

พบว่านักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินมีความพึงพอใจสูง ($\bar{x}=4.04$) กว่านักศึกษากลุ่มที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ($\bar{x}=3.74$) และธุรกิจท่องเที่ยว ($\bar{x}=3.88$) เนื่องจากในธุรกิจการบิน ภาพลักษณ์และความปลอดภัย เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจด้านนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุต่างๆ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน จึงต้องถูกตรวจสอบ และปรับเปลี่ยนทันทีเมื่อชำรุด เพื่อให้เกิดความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจแตกต่างจากธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการมากกว่า รวมทั้งเป็นธุรกิจที่ต้องใช้บุคลากรมากในด้านบริการ ดังนั้นจำนวนอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ อาจมีไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงาน ซึ่งภาพลักษณ์ของธุรกิจโรงแรมกับธุรกิจท่องเที่ยว จะเน้นที่ตัวบุคลากรที่มารับบริการมากกว่าอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน จึงทำให้นักศึกษาสหกิจศึกษามีความพึงพอใจน้อยกว่านักศึกษากลุ่มที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินอย่างเห็นได้ชัด

(6) ด้านการป้องกันนิเทศ

พบว่านักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการบินมีความพึงพอใจในเรื่อง การป้องกันนิเทศ มากกว่านักศึกษากลุ่มที่ไปปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว อาจเนื่องมาจากข้อมูลในธุรกิจการบินถือเป็นความลับขององค์กร การทำโครงการซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์กรจึงมีโอกาสทำให้ข้อมูลรั่วไหลได้ ดังนั้นเมื่อโครงการของนักศึกษาเสร็จสิ้นจึงจำเป็นต้องมีการนำเสนอโครงการที่ดำเนินการและสรุปผลการศึกษาให้กับทางองค์กรก่อน โดยอาจมีผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องมาร่วมรับฟัง จึงได้จัดขั้นตอนนี้เป็น การป้องกันนิเทศไปในตัว ซึ่งแตกต่างกับธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งมีนักศึกษาสหกิจศึกษาจำนวนมาก และมีการปฏิบัติงานเป็นกะ (Shift) พนักงานที่ปรึกษา และผู้บริหารค่อนข้างหาเวลาว่างได้ยาก และเนื่องจากในมาตรฐานการ สหกิจศึกษาไม่ได้รับบูรณะบวกรุ่นนี้ไว้ จึงไม่ได้ดำเนินการในขบวนการนี้ ซึ่งหากทางสถานประกอบการจะให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และจัดให้มีกระบวนการเรื่องการป้องกันนิเทศเพิ่มเติมก็น่าจะช่วยให้นักศึกษาสหกิจศึกษาเกิดความพึงพอใจมากขึ้น อีกทั้งการจัดป้องกันนิเทศน่าจะมีประโยชน์แก่สถานประกอบการจากการสรุปผลการศึกษาหรือการทำโครงการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของสถาน ประกอบการ มีดังนี้

1.1 การปฐมนิเทศ

สถานประกอบการอาจจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแผนกต่างๆให้ชัดเจน รวมทั้งกฎระเบียบขององค์กร และควรมอบให้นักศึกษาที่จะปฏิบัติงานในวันรายงานตัวเพื่อนักศึกษาจะได้ไปศึกษาก่อนไปปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะช่วยให้ นักศึกษาสามารถวางตัวได้ถูกต้องและมีแนวทางในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

1.2 การให้คำปรึกษาเรื่องการทำโครงการ

เราพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาเรื่องการทำโครงการในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยวมีความพึงพอใจน้อยกว่าธุรกิจการบิน ซึ่งหากทางสถานประกอบการให้ความสนใจในการทำโครงการอย่างจริงจัง โดยเฉพาะโครงการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาโดยเฉพาะเรื่องการพัฒนาคุณภาพและปริมาณการผลิตอย่างจริงจัง โครงการดังกล่าวจะส่งผลดีต่อหน่วยงานนั้นๆอย่างมาก ซึ่งหากสถานประกอบการสามารถมอบหมายผู้ที่สามารถเป็นที่ปรึกษาโครงการให้นักศึกษาได้ รวมทั้งลดภาระงานให้ผู้ที่เป็นที่ปรึกษาลง โดยอาจจะมีการจ้างการเข้าปรึกษาให้เป็นภาระงานอย่างหนึ่ง โดยกำหนดจำนวนครั้งที่ให้เข้าพบที่ปรึกษาหรือระบุจำนวนชั่วโมงที่เข้าพบในแต่ละสัปดาห์อย่างชัดเจนแน่นอนก็จะทำให้การปรึกษาโครงการมีความต่อเนื่องและเสร็จสิ้นตามกำหนด

1.3 ความเหมาะสมของเวลาในการพักรับประทานอาหาร

ด้วยธุรกิจการท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่ต้องบริการคนอื่นๆทำให้ช่วงเวลาพักรับประทานอาหารไม่สามารถรับประทานในช่วงเวลาปกติทั่วไปได้รวมทั้งเวลาในการรับประทานก็จำกัด ทางสถานประกอบการจึงจำเป็นต้องบริหารจัดการบุคลากรในส่วนงานที่ต้องบริการลูกค้าในช่วงรับประทานอาหารให้มีประสิทธิภาพ เช่นการหมุนเวียนการไปรับประทานอาหาร โดยให้มีเวลาเหมาะสมเพียงพอ ทั้งนี้บุคลากรในส่วนนี้จำเป็นต้องมีจำนวนเพียงพอเพื่อให้สามารถหมุนเวียนสับเปลี่ยนกันได้

1.4 ด้านความเหมาะสมของวันหยุด

สถานประกอบการควรชี้แจงให้นักศึกษาเข้าใจถึงลักษณะของธุรกิจนี้ที่ต้องบริการผู้อื่น โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว ที่ต้องมาปฏิบัติงานในช่วงวันหยุด ทั้งนี้ทางสถานประกอบการเอง ก็ควรจัดสรรวันหยุดให้กับนักศึกษาในช่วงอื่นๆที่เหมาะสม โดยเฉพาะช่วงที่เป็น Low Season หรือช่วงวันธรรมดาทดแทนหรืออาจมีการตอบแทนพิเศษ หากนักศึกษาต้องมาปฏิบัติงานในช่วงมีเทศกาลสำคัญต่างๆเพื่อเป็นขวัญ กำลังใจที่มาปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่บุคลากรในธุรกิจอื่นๆได้หยุดพัก

1.5 ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ธุรกิจโรงแรมมีอุปกรณ์ในหลายหน่วยงาน และมีจำนวนอุปกรณ์ต่างๆก็มีหลายประเภท บุคลากรมีการหมุนเวียนกันมาปฏิบัติงาน ทำให้บางครั้งอุปกรณ์ที่ต้องใช้ประจำชำรุด เสียหาย และสูญหายบ้าง ทางสถานประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ซึ่งนักศึกษามีความพึงพอใจด้านนี้น้อย จำเป็นต้องมีการตรวจสอบ และมีระบบการจัดซื้ออย่างเป็นระบบและกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ นอกจากนี้ยังควรมีระบบการจัดเก็บ ที่มีประสิทธิภาพและมีการอบรมวิธีในการใช้งาน การบำรุงรักษา เพื่อให้ อุปกรณ์ต่างๆมีอายุการใช้งานนานและไม่สูญหาย ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ลงได้

1.6 การปัจฉินิเทศ

สถานประกอบการ อาจจัดพิธีมอบใบผ่านงานหรือใบรับรองการปฏิบัติงานอย่างไม่ต้องมีพิธีรีตอง หรือเป็นทางการนัก โดยอาจมีเฉพาะคนในหน่วยงานนั้นมาร่วม เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่ดูแลนักศึกษา และนักศึกษาสหกิจศึกษาได้มีโอกาสพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และหาแนวทางแก้ไขในเรื่องของปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานหรือการทำโครงการ ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ทั้งนี้สถานประกอบการควรเปิดโอกาสให้นักศึกษามีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่และเปิดกว้าง โดยไม่มีผลกระทบต่อประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้นักศึกษากรอกประวัติและข้อมูลของนักศึกษาไว้ เพื่อให้สามารถติดต่อนักศึกษามาปฏิบัติงานในยามที่ขาดแคลนบุคลากร ก็จะช่วยลดต้นทุนในการประกาศรับพนักงานใหม่และลดค่าใช้จ่ายในการฝึกพนักงานใหม่ด้วย รวมทั้งนักศึกษาเองจะภูมิใจ และประทับใจที่องค์กรให้ความสำคัญต่อการมาปฏิบัติงานของตน ซึ่งสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรเองด้วย อีกแนวทางหนึ่งมหาวิทยาลัยอาจจัดการปัจฉินิเทศให้นักศึกษา โดยเชิญพนักงานพี่เลี้ยงและบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือรับรู้การปฏิบัติงานของนักศึกษามาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานในอนาคตและให้โอวาทแก่นักศึกษาก็จะทำให้นักศึกษารู้สึกว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องมีความปรารถนาดีต่อนักศึกษาทุกคน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

- 2.1 ควรมีการสำรวจ ด้านสวัสดิการหรือค่าตอบแทนที่นักศึกษาสหกิจศึกษาได้รับ จำแนกตามประเภทธุรกิจ เพื่อจะได้ทราบความเหมาะสมของสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับว่าเหมาะสมกับตำแหน่งงานหรือไม่เพียงใด
- 2.2 ควรมีการสำรวจว่ามีการจัดปัจฉินิเทศในลักษณะใดบ้าง และนักศึกษาสหกิจศึกษาต้องการให้มีการจัดในลักษณะใดที่จะมีประโยชน์ต่อตัวนักศึกษา สถานประกอบการและวงการอุตสาหกรรมบริการ

บรรณานุกรม

- คำนึ่ง นกแก้ว(2524). ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลลดา มงคลวนิช(2552). “ความคิดเห็นต่อการนิเทศงานสหกิจศึกษา” วารสารสหกิจศึกษาไทย ปีที่ 1 ฉบับที่ 2, หน้า 87-101.
- ณัฐชนัน นาทิพย์(2542). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นรา หัตถสิน(2551). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี” วารสาร
การบริการและการท่องเที่ยวไทย ปีที่ 3 ฉบับที่ 1, หน้า 107-117.

ปรีดา โภธิสุวรรณ(2540). ความพึงพอใจในงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน),
วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พรชัย มงคลวนิช(2552). “ปัจจัยที่ส่งเสริมและกระตุ้นความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษาในสถาบัน
อุดมศึกษาไทย” วารสารสหกิจศึกษาไทย ปีที่1 ฉบับที่ 1, หน้า 19-38.

ภวารี มิตราภินันท์(2551). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท อิมิชั่นคอนโทรล
เทคโนโลยี จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม
วิทยาเขตชลบุรี.

ราตรี ยอดดำเนิน(2547). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด
(มหาชน). วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ(2536). ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

Herzberg, Frederic and others. (1959). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Sons.

Lindner, J.R. (1988) . “Understanding Employee Motivation”. **Journal of Extension**, 36 (3)

Locke, E.A. (1976). **The Nature and Cause of Job Satisfaction**. Industrial and Organization
Psychology. Chicago : Rand McNally .

Maslow, A.H. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper & Row Publishers, Inc.

Maslow , A.H. (1943) . **Theories of Human Motivation**. Psychological Review, 50 (4) : 370 – 396 .

Strauss , G. & Sayles, L.R . (1960). **The Human Problem of Management**. New Jersey : Englewood
Cliffs , Prentice - Hall Inc .