

การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ที่จัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในร้านสะดวกซื้อ

DESIRABLE TRAITS STUDY OF PANYAPIWAT INSTITUTE OF MANAGEMENT'S
STUDENTS BY USING WORK-BASED LEARNING PEDAGOGY IN CONVENIENCE STORES

พิชิต ฤทธิจรูญ และคณะ

Pichit Ritcharoon and Authors

คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Faculty of Education, Panyapiwat Institute of Management

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษารูปแบบการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อสำหรับนักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ 2) ศึกษาความคิดและพฤติกรรมของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ 3) ศึกษาคุณลักษณะดีเด่นของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ 4) ศึกษาแบบปฏิบัติที่ดีที่ทำให้การฝึกปฏิบัติของนักศึกษาประสบความสำเร็จ 5) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการฝึกปฏิบัติงาน และ 6) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ จำนวน 351 คน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์นิเทศก์ เจ้าหน้าที่ฝึกปฏิบัติประจำคณะและนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงาน จำนวน 85 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อของนักศึกษา 2) แบบประเมินคุณลักษณะนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ 3) แบบบันทึกข้อมูลแบบมีโครงสร้าง 4) ประเด็นการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบกระบวนการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อของแต่ละคณะมีความสอดคล้องกัน สรุปได้เป็น 10 ขั้นตอน
2. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้ออยู่ในระดับดีมากทุกรายการ
3. ผลการประเมินตนเองของนักศึกษาและการประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาโดยอาจารย์ที่ปรึกษา ภายหลังการฝึกปฏิบัติงาน พบว่า มีความสอดคล้องกัน โดยนักศึกษามีคุณลักษณะอยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน คือ มีวินัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ มีจิตบริการ มีทักษะการสื่อสาร สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

4. แบบปฏิบัติที่ดีที่ทำให้การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาประสบความสำเร็จ คือ คณะและสาขาวิชามีความพร้อมในเรื่องการสร้างควมเข้าใจในระบบการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติงานให้กับผู้ปกครอง นักศึกษา และคณาจารย์ผู้เกี่ยวข้อง การดูแลและให้คำปรึกษานักศึกษาในการฝึกปฏิบัติงาน การนิเทศการฝึกปฏิบัติงาน

5. การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา มีแนวทาง ดังนี้ 1) การเตรียมความพร้อมก่อนการพัฒนา โดยเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก แรงจูงใจในการฝึกปฏิบัติงาน และการจัดระบบประสานงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 2) การดำเนินการระหว่างฝึกปฏิบัติงาน โดยนิเทศการฝึกปฏิบัติงาน การกำกับติดตามเป็นระยะและการมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย 3) การดำเนินการหลังฝึกปฏิบัติงาน โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักศึกษา อาจารย์ นิเทศก์ และการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ วิธีการฝึกปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา การจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในร้านสะดวกซื้อ

Abstract

This research aims to study: 1) the practice in the convenience store for students, Panyapiwat institute of Management 2) the ideas and behavior of students who passed the training in the convenience store 3) characterization outstanding students who practiced in the convenience store, 4) best practice that makes the practice of students achieved 5) the problems and barriers in practice and 6) giving the presentation of the desirable characteristics of students development. The sample consisted of 351 students from Panyapiwat institute of Management who were trained on practice in the convenience stores The key respondents were advisors, supervisors, Work-based Learning (WBL) program officers and 85 field experienced students. Data collection tools include: 1) questionnaire about the students' practice in the convenience store 2) evaluation form for the students who practice in the convenience store 3) a record-structured form 4) the conversational group issues. Data analysis was used by percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The research findings indicated that:

1. The model of practice in each faculty in the convenience stores was in accord. There are 10 key steps need to practice in each semester.

2. Attitude of students toward WBL in convenience stores was at a high level in every item.

3. Results of self-assessment of students and advisors evaluated the students after the practice were accordant. Students were very good in seven traits: discipline to work, responsibility, honesty, service mind, communication skills, working with others, and face-to-face problem solving.

4. A good practice caused the practice of student success - faculty and field of study are ready in the understanding of learning system and practicing to guardians, students and all instructors to have understanding and the concept giving such as the importance of the skills,

students will receive from practice to be in the same direction, care and counseling students in their practice including supervising practice.

5. For the development of the desirable characteristics of students, there are three guideline as follows: 1) The preparation before development by strengthening the positive attitude, understanding and motivation in practice to students including the coordination of the system involved. 2) Actions during training – supervisory practice, periodic monitoring, a variety of communication channels and 3) The post proceeding after the practice – sharing and learning from WBL experience between students and supervisor resulting further the improvement and development process, including the more effective way to practice.

Keywords: Desirable Traits, Work-based Learning Pedagogy in Convenience Stores

บทนำ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาถือว่าการศึกษาระดับที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นการศึกษาเพื่อเตรียมบุคคลเข้าสู่อาชีพในสาขาต่างๆ การจบการศึกษาของบุคคลในระดับนี้แล้วสามารถประกอบอาชีพได้ จึงเป็นเป้าหมายของทุกสถาบันการศึกษาและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจะต้องเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะตามที่สถานประกอบการและสังคมยอมรับ ทำให้สถาบันอุดมศึกษามุ่งจัดการศึกษาให้บัณฑิตมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้มีการพัฒนาความรู้ระดับสูง รวมทั้งการปลูกฝังให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา ควบคู่ไปกับการรู้ทางวิชาการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมในอนาคต (เทียน ทองแก้ว, 2549) โดยเป้าหมายของแผนพัฒนาอุดมศึกษา คือการยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัวสำหรับการทำงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน แม้ว่าการพัฒนาคุณภาพของการศึกษาไทยมีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันพบว่าคุณภาพอุดมศึกษายังไม่มี

คุณภาพเท่าที่ควร โดยมีสาเหตุหลักคือ สถาบันอุดมศึกษาปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยภาพรวมยังมีจุดอ่อนเรื่องการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ทิศทางการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวมไม่ชัดเจน ที่สำคัญบัณฑิตที่จบการศึกษาออกมาบางส่วนไม่ได้คุณภาพ และมีปัญหาในด้านภาษาอังกฤษ (มติชนออนไลน์, 2548)

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาซึ่งก่อตั้งและได้รับทุนสนับสนุนจากบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ดำเนินงานในลักษณะของ Corporate University เน้นการสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพในเชิงวิชาการและสามารถปฏิบัติงานได้จริง มีระบบการเรียนการสอนแตกต่างจากมหาวิทยาลัยทั่วไป โดยสร้างและฝึกฝนผู้เรียนให้มีทักษะความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานจริง ในการจัดการเรียนการสอนสถาบันฯ มุ่งเน้นการเรียนรู้ภาคทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง (Work-based Learning) ซึ่งเป็นแนวคิดจากประเทศเยอรมนีโดยเชื่อว่าความรู้ทางทฤษฎีอย่างเดียวไม่เพียงพอในโลกของการทำงานจริง สถาบันจึงมุ่งผลิตบัณฑิตให้เรียนเป็น คิดเป็น ทำงานเป็น และสามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ อย่างเหมาะสม

บัณฑิตของสถาบันฯ เมื่อเรียนจบจึงเป็นผู้ที่มีคุณภาพ ทั้งในเชิงวิชาการและประสบการณ์ในการทำงานจริง มีความพร้อมในการทำงาน และทำงานได้ทันทีเมื่อจบการศึกษา ที่สำคัญคือ มีทักษะการทำงาน ทักษะทางสังคม ซึ่งเป็นที่ต้องการของตลาดหรือผู้ใช้บัณฑิตสถาบันฯ มุ่งพัฒนานักศึกษาให้มีความเป็นปัญญาชน โดยให้แก่งานทั้งทฤษฎีในห้องเรียนและต้องมีประสบการณ์การทำงานด้วย รวมทั้งพยายามปลูกฝังเรื่อง Work Moral ว่าการทำงานเป็นสิ่งดีงามของชีวิต ให้เป็นคนรักงานงานเป็นจรรยาบรรณ สิ่งนี้เป็นสิ่งที่สถาบันฯ พยายามสร้างให้เกิดขึ้น (สมภพ มานะรังสรรค์, 2558)

การฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ ซึ่งเป็นร้านค้าปลีก ในลักษณะร้านอิมสะดวก โดยดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคและการให้บริการต่างๆ ตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะงานเน้นงานด้านการบริการ พนักงานที่ประจำร้านจึงมีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ มีจิตบริการ รวมถึงมีทักษะการสื่อสารที่ดี การฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อจึงเป็นสถานที่เรียนรู้แบบสหวิชา ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้ ฝึกทักษะการแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จริง ได้เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร เรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกตนเองให้มีความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา สถาบันฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญจึงสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ จากการฝึกปฏิบัติงานดังกล่าวมีข้อมูลเชิงสะท้อนส่วนหนึ่งว่านักศึกษาได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะในด้านต่างๆ แต่ยังไม่มีความพร้อมที่เป็นระบบเพียงพอ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ศึกษาการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการฝึกงาน และนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อนั้นมีพฤติกรรม ความคิด และมีคุณลักษณะดีเด่นอย่างไร เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาและพัฒนาด้านการฝึกปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนให้เป็นผู้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการประกอบอาชีพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อสำหรับนักศึกษา สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
2. เพื่อศึกษาความคิดและพฤติกรรมของนักศึกษา สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ
3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะดีเด่นของนักศึกษา สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ
4. เพื่อศึกษาแบบปฏิบัติที่ดีที่ทำให้การฝึกปฏิบัติของนักศึกษา สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ประสบความสำเร็จ
5. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการฝึกปฏิบัติงาน สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
6. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาในประเด็นดังนี้

- 1) สมรรถนะของปัจเจกบุคคล หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถของบุคคลที่สะท้อนออกมาในรูปแบบพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นๆ ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองเชิงเจตคติ ค่านิยม บุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล และแรงจูงใจ (McClelland, 1999 อ้างใน Spencer & Spencer, 1993)
- 2) การจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง (Work-based Learning) สรุปการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ได้ว่า คือการบูรณาการทฤษฎีกับการปฏิบัติงานจริง เชื่อมโยงกับการเรียนการสอน และการวิจัย ซึ่งการเรียนรู้ควบคู่การทำงานต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้เรียนได้ฝึกคิด ฝึกทักษะ ฝึกแก้ปัญหาจากการลงมือทำ พัฒนา

เป็นทักษะในการประกอบอาชีพ (Professional Skill) ทักษะทางสังคม (Social Skill) และทักษะชีวิต (Life Skill) (พรวิทย์ พัทรินทร์ตระกูล, 2558; สมโรตม์ โกมลวนิช, 2558; เลิศชัย สุธรรมานนท์, 2558)

3) การพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาแห่งศตวรรษที่ 21 นำไปสู่การจัดการเรียนรู้เชิงสหวิทยาการ เป็นการศึกษาศึกษาเพื่อสร้างความรู้ ความสามารถ พัฒนาศักยภาพของตนตามความสนใจ จากการสังเคราะห์แนวคิดการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาแห่งศตวรรษที่ 21 คุณลักษณะดังกล่าว ประกอบด้วย การมีวินัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ มีจิตบริการ มีทักษะการสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2542; ห้องเรียนแห่งอนาคต, 2558; สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์, 2558)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาจากสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ ที่มีรหัสนักศึกษาเริ่มต้นในปี 2552-2556 จาก 6 คณะ จำนวน 3,616 คน กลุ่มตัวอย่างสำหรับตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ จำนวน 351 คน โดยสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์นิเทศก์ อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ฝึกปฏิบัติประจำคณะ และนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงาน โดยการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. แบบสอบถาม ที่พัฒนาขึ้นตามกรอบนิยามตัวแปรที่ศึกษา เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert-type scale) ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นต่อการฝึกปฏิบัติงานในร้าน

สะดวกซื้อของนักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

2. แบบประเมิน เป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ จากอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์นิเทศก์

3. แบบบันทึกข้อมูลแบบมีโครงสร้าง ใช้บันทึกข้อค้นพบจากเอกสารคู่มือการฝึกปฏิบัติงาน เอกสารผลการประเมิน เอกสารรายงานผลการฝึกปฏิบัติงาน รายงานการฝึกปฏิบัติและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4. ประเด็นการสนทนากลุ่ม โดยกำหนดประเด็นการสนทนากลุ่มตามกรอบนิยามของตัวแปรที่ศึกษา เพื่อใช้ในการดำเนินการจัดประชุมสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย อาจารย์นิเทศก์ อาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ฝึกปฏิบัติประจำคณะ และนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงาน โดยการเลือกแบบเจาะจง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. **การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ** ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและพฤติกรรมของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ และแบบประเมินทักษะที่ดีเด่นของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ

2. **การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ** เกี่ยวกับรูปแบบการฝึกปฏิบัติงาน แบบปฏิบัติที่ดีที่ทำให้การฝึกปฏิบัติของนักศึกษาประสบความสำเร็จ ความคิดและพฤติกรรมของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงาน และคุณลักษณะที่ดีเด่นของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อการฝึกปฏิบัติงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของนักศึกษา โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. **การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ** ที่ได้จากการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษารูปแบบการฝึกปฏิบัติงาน สรุปลงได้ดังนี้

รูปแบบและขั้นตอนการฝึกปฏิบัติงานของแต่ละคณะมีความสอดคล้องกัน โดยมีขั้นตอนสำคัญ 10 ขั้นตอน คือ 1) รวบรวมรายชื่อนักศึกษาที่ต้องฝึกปฏิบัติงาน 2) ประชุมชี้แจงเรื่องการฝึกปฏิบัติงานให้นักศึกษา 3) ให้นักศึกษาสำรวจร้านสะดวกซื้อที่อยู่ใกล้ที่พักหรือนักศึกษาเดินทางสะดวก 4) ส่งรายชื่อนักศึกษาและจำนวนร้านสะดวกซื้อให้กับฝ่ายบุคคลของร้านสะดวกซื้อ 5) นักศึกษารอกแบบฟอร์มใบสมัครการฝึกปฏิบัติงานและตรวจร่างกาย 6) นักศึกษาส่งแบบฟอร์มการสมัครพร้อมผลตรวจร่างกายให้กับสาขาวิชา 7) ฝ่ายบุคคลของร้านสะดวกซื้อ แจ้งรายชื่อร้านสะดวกซื้อที่นักศึกษาลงฝึกปฏิบัติงานผ่านศูนย์ที่ปรึกษาและพัฒนาอาชีพ 8) ฝึกอบรมก่อนการฝึกปฏิบัติงานกับฝ่ายฝึกอบรมของร้านสะดวกซื้อ 9) ฝ่ายบุคคลของร้านสะดวกซื้อ ชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องกฎระเบียบค่าตอบแทนการฝึกปฏิบัติงาน และ 10) นักศึกษาลงฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นและพฤติกรรมของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ สรุปลงได้ดังนี้

2.1 การฝึกอบรมเตรียมความพร้อม ให้นักศึกษามีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ เกิดการร่วมมือร่วมใจในการฝึกปฏิบัติงาน และทำให้นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

2.2 การฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ ให้นักศึกษามีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น สามารถเรียนรู้การวางแผน จัดลำดับความสำคัญของงานได้ และมีการค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน

2.3 การนิเทศการฝึกปฏิบัติงาน อาจารย์นิเทศก์ช่วยแนะนำอย่างใกล้ชิดตามมีความเป็นกันเองและสร้างความประทับใจให้แก่นักศึกษา การนิเทศช่วยแนะ

แนวทางในการฝึกปฏิบัติงาน และช่วยแก้ปัญหาระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน

2.4 ผลจากการฝึกปฏิบัติงาน ให้นักศึกษามีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ช่วยเสริมสร้างควมมีน้ำใจและจิตบริการ รวมทั้งมีความมั่นใจในการเรียนรู้และการทำงาน

3. ผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะที่เกิดขึ้นหลังจากการฝึกปฏิบัติงาน และผลการประเมินคุณลักษณะของนักศึกษา สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ โดยอาจารย์เป็นผู้ประเมิน ผลการศึกษาทั้งสองส่วนมีความสอดคล้องกันโดยภาพรวมและรายชื่อนักศึกษามีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก สรุปลงได้ดังนี้

3.1 การมีจิตบริการ นักศึกษาให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีมารยาทอ่อนน้อมถ่อมตน รู้กาลเทศะต่อผู้อื่น และเอาใจใส่ในสิ่งที่เป็นปัญหาของผู้รับบริการ

3.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่น นักศึกษาเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเรียนรู้และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จ และสามารถให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการทำงานได้

3.3 การมีความซื่อสัตย์ นักศึกษาปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความซื่อตรงและบริสุทธิ์ใจ ยึดมั่นความถูกต้องในการทำงานและดำเนินชีวิต และใช้สิทธิ์เฉพาะตน โดยไม่ใช้สิทธิ์ของผู้อื่น

3.4 การมีความรับผิดชอบ มีความเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายและพยายามทำงานให้สำเร็จ สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ รู้จักหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี และสามารถปฏิบัติหน้าที่เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมได้

3.5 การมีวินัยในการทำงาน นักศึกษาขอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับได้อย่างเคร่งครัด สามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเองใน

ปฏิบัติงานได้ มีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงานจนประสบความสำเร็จ และมีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลามากขึ้น

3.6 *การมีทักษะการสื่อสาร* นักศึกษาสามารถสื่อสารด้วยความสุภาพและมีมารยาท สามารถพูดสื่อสารเพื่ออธิบายสร้างความเข้าใจในเหตุการณ์ต่างๆ กับผู้อื่นสามารถใช้คำพูดและท่าทาง เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ และสามารถสื่อสารด้วยการพูดได้อย่างถูกต้อง

3.7 *การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า* นักศึกษามีความหนักแน่นและอดทนต่อแรงกดดันได้เป็นอย่างดี เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นและเลือกใช้วิธีการแก้ไขปัญหได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม สามารถรับรู้ เข้าใจปัญหา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้ รวมทั้งสามารถหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา นำไปสู่แนวทางการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

4. ผลการศึกษาแบบปฏิบัติที่ดีที่ทำให้การฝึกปฏิบัติของนักศึกษาประสบความสำเร็จ

แบบปฏิบัติที่ดีที่ทำให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการฝึกปฏิบัติงาน คือ คณะและสาขาวิชามีความพร้อมในเรื่อง 1) การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติงานให้กับผู้ปกครอง และนักศึกษา ซึ่งคณาจารย์ผู้เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและมีแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับทักษะที่นักศึกษาจะได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2) การดูแลและให้คำปรึกษานักศึกษาในการฝึกปฏิบัติงาน 3) การนิเทศการฝึกปฏิบัติงาน โดยจะมีการโทรศัพท์เยี่ยมักศึกษาในช่วงสัปดาห์แรกของการฝึกปฏิบัติงาน ให้การนิเทศนักศึกษาที่ร้านสาขาในช่วงสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนแรกและสัปดาห์ที่ 3 ของเดือนสุดท้ายที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน ในระหว่างการฝึกปฏิบัติงานจะมีช่องทางติดต่อสื่อสารให้กับนักศึกษาหลายช่องทางทั้งทางโทรศัพท์ทางระบบโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น Line, Facebook ซึ่งการนิเทศนี้ทำให้เกิดผลดีกับนักศึกษาโดยตรงเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้กับนักศึกษา และทำให้ผู้ดูแล

การฝึกปฏิบัติงานได้ทราบถึงพฤติกรรมของนักศึกษา รวมถึงกรณีพบปัญหาระหว่างการฝึกปฏิบัติงานสามารถแก้ปัญหาและให้คำปรึกษากับนักศึกษาได้ทันต่อเหตุการณ์

5. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการฝึกปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการฝึกปฏิบัติงานมี 2 ประการ คือ 1) ปัญหาด้านทัศนคติการปรับตัวของนักศึกษา และ 2) ปัญหาจากปัจจัยภายนอก เช่น ระบบบริหารจัดการด้านการฝึกปฏิบัติงาน การแจ้งร้านสาขาให้นักศึกษาทราบมีระยะเวลาใกล้วันเริ่มฝึกปฏิบัติงานมาก ทำให้นักศึกษาไม่มีเวลาเรียนรู้หรือศึกษาเส้นทาง การเดินทาง ระบบการฝึกอบรมก่อนฝึกปฏิบัติงานมีระยะเวลาที่น้อยเกินไป

6. การเสนอแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา โดยจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในร้านสะดวกซื้อ

จากการสังเคราะห์ผลการวิจัย ได้นำเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา โดยจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในร้านสะดวกซื้อ ดังนี้

6.1 *การเตรียมความพร้อมก่อนการพัฒนา* มีหลักการในการดำเนินงาน คือ การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก ความเข้าใจ แรงจูงใจในการฝึกปฏิบัติงานให้นักศึกษา การจัดระบบประสานงานระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การนิเทศการฝึกปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติการฝึกปฏิบัติงานจริง

6.2 *การดำเนินการระหว่างฝึกปฏิบัติงาน* โดยมีการนิเทศการฝึกปฏิบัติงาน การกำกับติดตามเป็นระยะๆ และการกำหนดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

6.3 *การดำเนินการหลังฝึกปฏิบัติงาน* โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การฝึกปฏิบัติงานระหว่างนักศึกษาและอาจารย์นิเทศก์ รวมทั้งการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ วิธีการฝึกปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยพบว่า “รูปแบบการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อของแต่ละคณะมีความสอดคล้องกัน” การดำเนินงานตามขั้นตอนดังกล่าวเป็นการบ่งชี้ว่าการฝึกปฏิบัติงานมีขั้นตอนดำเนินงานที่ชัดเจน ทำให้การฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อประสบความสำเร็จ นักศึกษาเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในด้านต่างๆ รูปแบบในการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินและพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาตามอัตลักษณ์ของสถาบันที่เน้นการจัดการเรียนรู้ควบคู่กับการทำงานจริง (Work-based Learning) ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดพัฒนาการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้เนื้อหาสาระ การฝึกปฏิบัติจริง การฝึกฝนทักษะทางสังคม ทักษะชีวิต ทักษะวิชาชีพ และการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง โดยแต่ละคณะได้ดำเนินการสอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว ซึ่งเชื่อมั่นว่าเป็นการฝึกปฏิบัติงานโดยมีแนวปฏิบัติที่ดีและควรดำเนินต่อไป จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนดังกล่าว พบว่ามีหลายฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันในการฝึกปฏิบัติงานให้แก่นักศึกษาซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา จึงถือว่าเป็นการประสานความร่วมมือจากหลายๆ ฝ่าย นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาบางส่วนสะท้อนว่า ยังขาดการประสานงานที่ดีจึงจำเป็นต้องหาวิธีการประสานงานที่ดีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า “นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ อยู่ในระดับมากทุกรายการ” สะท้อนให้เห็นว่า การฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อทำให้นักศึกษาเปลี่ยนแปลงความคิด มีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้และช่วยพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะที่เกิดขึ้นตามแนวคิดการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในร้านสะดวกซื้อ และสอดคล้องกับแนวคิดของพรวิทย์ พัชรินทร์ตนะกุล (2558) ที่ว่า การเรียนรู้แบบ Work-based Learning ก่อให้เกิดผลดีต่อผู้เรียนคือ

เมื่อผู้เรียนออกฝึกปฏิบัติงานระหว่างเรียนถึงแม้จะมองว่าเป็นเด็กฝึกงาน แต่ผู้เรียนก็ได้ประสบการณ์ตรง ไม่ได้อยู่ในกรอบเฉพาะที่ผู้สอนเป็นผู้กำหนด แต่ผู้เรียนจะได้รู้จักความรับผิดชอบในหน้าที่มากขึ้น รู้วิธีการนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์ของการปฏิบัติงานจริง

3. จากผลการวิจัยพบว่า “ผลการประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาทั้งที่นักศึกษาประเมินตนเองและอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ประเมิน มีความสอดคล้องกันโดยภายหลังจากการฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากทั้ง 7 ด้าน คือ “มีวินัยในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ มีจิตบริการ มีทักษะการสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้” ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในร้านสะดวกซื้อ โดยให้นักศึกษาออกไปฝึกปฏิบัติงานนั้น สามารถพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาให้ดีขึ้นได้ ทั้งนี้เพราะกระบวนการพัฒนาดังกล่าวได้ให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการเรียนการสอนควบคู่กับการทำงานจริง (Work-based Learning) มีการปรับทัศนคติของนักศึกษา และเกิดคุณลักษณะดังกล่าว ถือว่าเป็นสมรรถนะที่สำคัญต่อการทำงาน ดังที่ Spencer & Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ มีองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ ความรู้ (Knowledge) คือ ผู้เรียนต้องมีความรู้ในเรื่องของงานที่ปฏิบัติ ทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น และแรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น ผลการวิจัยดังกล่าว บ่งชี้ว่า

การเสริมสร้างสมรรถนะที่ดีในการปฏิบัติงานโดยการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในร้านสะดวกซื้อ เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นกระบวนการจัดการเรียนรู้ในร้านสะดวกซื้อจึงเป็นกลไกและกระบวนการที่สำคัญมากที่พัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาให้สามารถเป็นคน “คิดเป็น เรียนเป็น ทำงานเป็น เน้นวัฒนธรรม และรักความถูกต้อง” ตามอัตลักษณ์ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

4. จากผลการวิจัยพบว่า “แบบปฏิบัติที่ดีที่ทำให้การฝึกปฏิบัติของนักศึกษาประสบความสำเร็จ คือ คณะและสาขาวิชาที่มีความพร้อมในเรื่องระบบการดูแลและให้คำปรึกษานักศึกษาในการฝึกปฏิบัติงาน รวมทั้งการสร้างความเข้าใจในระบบการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติงานให้กับผู้ปกครอง นักศึกษา และคณาจารย์ ผู้เกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจและมีแนวคิดที่ให้ความสำคัญในทักษะที่นักศึกษาจะได้รับจากการฝึกปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน” ผลการวิจัยนี้ทำให้ได้แบบปฏิบัติที่ดีในการฝึกปฏิบัติงานที่จะมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้าง ความเข้าใจให้กับนักศึกษาและผู้ปกครองให้เห็นคุณค่าของการฝึกปฏิบัติงาน และการเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา ระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ และช่วยแก้ปัญหาในการฝึกปฏิบัติงาน หากคณะวิชา ศูนย์ที่ปรึกษาและพัฒนาอาชีพนักศึกษา และอาจารย์นิเทศก์ได้ยึดปฏิบัติเป็นแบบปฏิบัติที่ดีและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว การฝึกปฏิบัติงานก็จะสร้างคุณค่าต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาให้นักศึกษาให้มีความพร้อมที่จะทำงานในโลกของอาชีพ รู้วิธีการและทักษะการจัดการตนเอง จัดการงาน และจัดการผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกอร์ดอน ไซริสมีศักดิ์ (2556) ที่กล่าวว่า การนำรูปแบบการเรียนการสอนแบบ Work-based Learning มาใช้ในสถาบันฯ จะพบว่านักศึกษาจะมีความเข้มแข็ง มีความรับผิดชอบที่สูงกว่าเด็กอื่นๆ ในวัยเดียวกัน มีวุฒิภาวะมากกว่าเดิม นอกจากนี้ยังมีรายได้จากการฝึกงานช่วยแบ่งเบาค่าใช้จ่ายของพ่อแม่ อีกทั้งได้เรียนรู้

ว่าเงินทองหายากแค่ไหน ทำให้เห็นอกเห็นใจผู้ปกครอง ไม่กล้าใช้จ่ายอย่างฟุ้งเฟ้อฟุ่มเฟือย การทำงานยังทำให้เกิดความตระหนักในคุณค่าของตนเอง ไม่หันหน้าเข้าอบายมุขเหมือนวัยรุ่นทั่วไป และยังสามารถเปลี่ยนลักษณะนิสัยจากคนขี้อาย ไม่กล้าแสดงออก เพราะขาดความมั่นใจในตัวเองว่าด้อยกว่าเพื่อนแล้วกลายมาเป็นเด็กกิจกรรม ซึ่งได้รับโอกาสที่ได้พัฒนาศักยภาพ นอกจากนี้ยังทำให้ลดความเห็นแก่ตัว ลดการเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง แต่เปลี่ยนมาทำเพื่อส่วนรวม รู้จักให้แทนที่จะรู้แต่รับเพียงอย่างเดียว และที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการเปลี่ยนทัศนคติทางบวก เปลี่ยนมุมมองใหม่ ซึ่งทำให้มองเห็นโลกกว้าง และเข้าใจชีวิตดีขึ้น จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาเกิดการปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์และสามารถตอบสนอง ความเปลี่ยนแปลง ความต้องการของสังคมสถาบัน การศึกษาจึงควรร่วมกันมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะ ความสมบูรณ์พร้อมในการอุทิศตนเพื่อสังคมส่วนรวม

5. จากผลการวิจัยพบว่า “การเสนอแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาโดยจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในร้านสะดวกซื้อนั้น ได้มีส่วนช่วยให้นักศึกษาเกิดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่สถาบันได้กำหนดไว้” แนวทางการพัฒนามีการดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยแบ่งออกเป็น 1) การเตรียมความพร้อมก่อนการพัฒนา ประกอบด้วย การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก ความเข้าใจ แรงจูงใจในการฝึกปฏิบัติงาน ให้แก่นักศึกษา การจัดระบบประสานงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การนิเทศการฝึกปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และการปฏิบัติการฝึกปฏิบัติงานจริง ดังนั้นฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรสร้างทัศนคติที่ดีเพื่อให้นักศึกษาพร้อมที่จะปรับตัว มีความพร้อมที่จะฝึกปฏิบัติงาน มีการประชุมกับหน่วยงานภายนอก ร่วมกัน เพื่อสนับสนุนให้กระบวนการฝึกปฏิบัติงานพัฒนาดียิ่งขึ้น 2) การดำเนินการระหว่างฝึกปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การนิเทศการฝึกปฏิบัติงาน การกำกับติดตามเป็นระยะๆ และการกำหนดช่องทางสื่อสาร

ที่หลากหลาย เป็นการร่วมมือกันระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์นิเทศก์ และนักศึกษาเพื่อติดตามผลการฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น การหาแนวทางการป้องกันและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ 3) *การดำเนินกรหลังฝึกปฏิบัติงาน* ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การฝึกปฏิบัติงานระหว่างนักศึกษา และอาจารย์นิเทศก์ และการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ วิธีการฝึกปฏิบัติงาน เป็นการร่วมมือกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะวิชา ศูนย์ที่ปรึกษา และพัฒนาอาชีพ และอาจารย์นิเทศก์เพื่อร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดนิทรรศการนำเสนอรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มเติมคุณลักษณะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมให้แก่นักศึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และรวบรวมผลการประเมินจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบและกระบวนการฝึกปฏิบัติงานให้มีความเข้มแข็ง สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. โดยที่ผลการวิจัยบ่งชี้ว่า แต่ละคณะมีรูปแบบและวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและเป็นระบบเดียวกัน โดยขั้นตอนเหล่านี้ช่วยทำให้การฝึกปฏิบัติงานสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี มีการวิเคราะห์วางแผนในการฝึกปฏิบัติงาน แต่ยังขาดการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ จึงควรพัฒนาระบบการประสานงานการฝึกปฏิบัติงาน การพัฒนารูปแบบขั้นตอนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์

2. โดยผลการวิจัยบ่งชี้ว่า นักศึกษามีความคิดและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหลังจากการฝึกปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า รูปแบบและกระบวนการฝึกปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อช่วยให้นักศึกษาเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมไปในทางบวก จึงควรจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในร้านสะดวกซื้อ ตามแนวคิด *Work-based Learning* ต่อไป โดยพัฒนาระบบและ

วิธีการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. โดยที่ผลการวิจัยบ่งชี้ว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษามีคุณลักษณะดีเด่นทั้ง 7 ด้าน คือ มิวไนซ์ในการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ มีจิตบริการ ทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับดีมาก แต่มี 2 ประเด็นที่ควรพัฒนาต่อไป คือ ทักษะการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ดังนั้น คณะวิชา ศูนย์ที่ปรึกษา และพัฒนาอาชีพ อาจารย์นิเทศก์ต้องรักษามาตรฐานการฝึกปฏิบัติงานให้ได้ตามระบบ และปรับเพิ่มกระบวนการเพื่อพัฒนาให้เกิดทักษะการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้มากขึ้น

4. โดยที่ผลการวิจัยบ่งชี้ว่า แบบปฏิบัติที่ดีที่ทำให้การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาประสบความสำเร็จ ทำให้นักศึกษาเห็นคุณค่าของการฝึกปฏิบัติงาน ดังนั้น คณะวิชา ศูนย์ที่ปรึกษาและพัฒนาอาชีพ อาจารย์นิเทศก์ต้องรักษามาตรฐานการฝึกปฏิบัติงานแบบนี้ต่อไป และควรกำหนดแบบปฏิบัติที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เช่น การนิเทศนักศึกษา อาจารย์ควรมีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้สอนและผู้เรียน เพื่อแก้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างฝึกปฏิบัติงาน เพื่อที่จะสามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือนักศึกษาได้ทันที่ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างฝึกงาน

5. โดยที่ผลการวิจัยบ่งชี้ว่า มีปัญหา และอุปสรรคในการฝึกปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน และทัศนคติต่อการทำงาน จึงควรพัฒนาเสริมสร้างเพื่อให้นักศึกษาสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และจัดระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานภายนอกที่มาสนับสนุนในการฝึกปฏิบัติงาน ให้เอื้อส่งเสริมการฝึกปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการวิจัยติดตามผลถึงความยั่งยืนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาภายหลังการฝึกปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ปกครองที่มีต่อการฝึกปฏิบัติงาน และประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของหน่วยงานภายนอกที่เป็นสถานที่สำหรับฝึกปฏิบัติงาน เช่น ผู้จัดการร้าน และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากขึ้น

3. เนื่องจากแต่ละคณะมีลักษณะ จุดเน้นการฝึกปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นควรศึกษาสภาพและผลการฝึกปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาคุณลักษณะของนักศึกษาหลังการฝึกปฏิบัติงานเป็นรายคณะ เพื่อให้ได้ข้อมูล

สำหรับการพัฒนาระบบการฝึกปฏิบัติงานและคุณลักษณะของนักศึกษาเฉพาะคณะนั้นๆ

4. ควรกำหนดให้นักศึกษابันทักประสบการณ์หรือจัดทำเป็น “เรื่องเล่าเร้าพลังจากประสบการณ์การเรียนรู้แบบ Work-based Learning” หลังการฝึกปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่ได้เรียนรู้และปฏิบัติ ผลการเรียนรู้ ความคิด และพฤติกรรม คุณลักษณะที่เปลี่ยนแปลงไปและการพัฒนาที่ดีขึ้น แล้วการเก็บรวบรวมข้อมูลบันทักประสบการณ์ เพื่อเป็นข้อมูลปฐมภูมิใช้ในการศึกษาสำหรับการศึกษาเชิงลึกต่อไป

บรรณานุกรม

- ก่อดักดี ไชยรัศมีศักดิ์. (2556). *สร้างคนคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: สยามอินเตอร์มัลติมีเดีย.
- เทือน ทองแก้ว. (2549). *การบริหารเพื่อมุ่งคุณภาพอุดมศึกษาไทยในยุคเศรษฐกิจเสรี*. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.gotoknow.org/posts/285169>
- พรวิทย์ พัชรินทร์ตนะกุล. (2558, 16, กุมภาพันธ์). รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์. สัมภาษณ์.
- มติชนออนไลน์. (2548). *สมศ.เผยปัญหาอุดมศึกษาไทยมีเพียบ*. สืบค้นเมื่อ 22 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.matichon.co.th/inbound-education.php?grpId=&catid=&subcatid=1903>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- เลิศชัย สุธรรมานนท์. (2558, 10, กุมภาพันธ์). ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์. สัมภาษณ์.
- สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์. (2558). *คุณลักษณะนักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์*. สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.pim.ac.th/th/pages/mission-vision>
- สมภพ มานะรังสรรค์. (2558). *Work-based Education เรียนจริงทำงานจริงที่ PIM*. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.pim.ac.th/th/pages/student-life>
- สมโรตม์ โกลลวนิช. (2558, 16, กุมภาพันธ์). ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์. สัมภาษณ์.
- ห้องเรียนแห่งอนาคต. (2558). *การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2558, จาก http://www.jsfutureclassroom.com/news_detail.php?nid=300
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Model for Superior Performance*. New York: John Wiley & Son.

Translated Thai References

- Chairasmisak, K. (2013). *Creating Qualified Human Resources*. Bangkok: Siam Inter Multimedia. [in Thai]
- Classroom for the Future. (2015). *21st Century Learning*. Retrieved July 27, 2015, from http://www.jsfutureclassroom.com/news_detail.php?nid=300 [in Thai]
- Komolavanij, S. (2015, 16, February). Assistant to the President for Academic Affairs, Panyapiwat Institute of Management. Interviewed. [in Thai]
- Manarungsan, S. (2015). *Work-based Education: Learning and Actual Work Fields at PIM*. Retrieved June 27, 2015, from <http://www.pim.ac.th/th/pages/student-life> [in Thai]
- Matichon Online. (2005). *Disclosure from the Office of National Education Standards and Quality Assessment regarding Thai Higher Education Problems*. Retrieved June 22, 2015, from <http://www.matichon.co.th/inbound-education.php?gpid=&catid=&subcatid=1903> [in Thai]
- Panyapiwat Institute of Management. (2015). *Desirable Traits of Panyapiwat Institute of Management's Students*. Retrieved June 25, 2015, from <http://www.pim.ac.th/th/pages/mission-vision> [in Thai]
- Patcharintanakul, P. (2015, 16, February). *Vice President for Academic Affairs, Panyapiwat Institute of Management*. Interviewed. [in Thai]
- Royal Thai Government Gazette. (1999). *National Education Act of B.E. 2542 (1999)*. Bangkok: Office of the Prime Minister and Royal Thai Government Gazette. [in Thai]
- Suthamanon, L. (2015, 10, February). Assistant to the President for Planning and Development, Panyapiwat Institute of Management. [in Thai]
- Thongkeo, T. (2006). *Administration for Quality-oriented in Thai Higher Education in the Era of Free Economy*. Retrieved June 20, 2015, from <http://www.gotoknow.org/posts/285169> [in Thai]



Name and Surname: Pichit Ritcharoon

Highest Education: Ed.D., Srinakharinwirot University

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Educational measurement and evaluation

Address: Faculty of Education, Panyapiwat Institute of Management



Name and Surname: Apicha Thaneerat

Highest Education: Doctoral degree in Education Management,
Suan Dusit Rajabhat University

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Education Management

Address: Faculty of Education, Panyapiwat Institute of Management



Name and Surname: Piyanun Klaichun

Highest Education: Master of Education in Educational Psychology,
Srinakharinwirot University

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Educational Psychology

Address: Faculty of Education, Panyapiwat Institute of Management



Name and Surname: Chompunoot Putinart

Highest Education: Master of Education in Innovative Curriculum and
Learning Management, Ramkhamhaeng University

University or Agency: Panyapiwat Institute of Management

Field of Expertise: Innovative Curriculum and Learning Management

Address: Faculty of Education, Panyapiwat Institute of Management