

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษา ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ

SATISFACTION LEVELS OF SUPERVISORS REGARDING THE REMUNERATION AND BENEFITS TO CO-OPERATIVE EDUCATION STUDENTS WORKING IN THE HOSPITALITY INDUSTRY

ผศ.ดร.ชลลดา มงคลวานิช
รัตนาภรณ์ ชาตวิงศ์
มหาวิทยาลัยสยาม

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม ที่นักศึกษาสหกิจศึกษาเข้าไปปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2556 จำนวนทั้งสิ้น 45 แห่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละสถานประกอบการซึ่งเป็นตัวแทนผู้ใช้บัณฑิตระดับหัวหน้างานขึ้นไป 1 คน และพี่เลี้ยงที่ดูแลนักศึกษา 1 คน ต่อ 1 สถานประกอบการ ได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น 0.877 เก็บรวบรวมข้อมูลได้ 56 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62 ของแบบสอบถามทั้งหมด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ F-test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่ นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากเป็นลำดับ ที่ 1 รองลงมาคือ การไปศึกษาดูงานฟรี และการได้รับส่วนลดจากผลิตภัณฑ์ขององค์กร ตามลำดับ ส่วนการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ นักศึกษาผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่ นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาโดย จำแนกตามประเภทธุรกิจบริการ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจบริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่ นักศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจโรงแรมมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านอาหารมากกว่าธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจสายการบิน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้ใช้บัณฑิต ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ธุรกิจบริการ

Abstract

This study aimed to examine the satisfaction levels of supervisors regarding the remuneration and benefits to students who participated in cooperative education programs in the hospitality industry. The data was collected through questionnaires asking employers from 45 airline, travel, and hotel businesses where students did work based learning in the 2013 academic year. The author used questionnaires and purposive sampling to conduct the research. Two copies of the questionnaire were sent to each establishment, one for management positions and the other for mentor employees. The sampling group was 90. There were fifty-six completed questionnaires overall with a statistical reliability of 0.877. The data was analyzed with SPSS statistical software and frequency, mean, standard deviation and F-test were relevant variables.

The results of the study showed that supervisors were moderately satisfied with student remuneration and their benefits. The students' most satisfaction came from their free access to facilities and equipment at offices. Secondly, the students were satisfied with training and observations. The students also enjoyed buying company products or services at a discount. The students were least satisfied with the wage they received.

Overall, it was found that supervisors in different hospitality industries were satisfied with the remuneration and benefits the students received from participating in cooperative education programs. The comparison of user satisfaction from different types of hospitality industries was found indifferent but, when considering each business separately, it was found that food welfare was mostly satisfying among users in hotel industry. However, when considering each business separately, it was found that the hotel and food industries' supervisors were more satisfied than supervisors from the travel and airline industries.

KEYWORDS : supervisor, cooperative education, service industry, satisfaction level

บทนำ

สหกิจศึกษา (Co-operative Education) เป็นหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีขึ้นในประเทศไทยเป็นครั้งแรกในปีการศึกษา 2538 ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) หลักการศึกษาเป็นการผสมผสานการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาร่วมกับการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงในสถานประกอบการอย่างมีระบบ นักศึกษาจะปฏิบัติงานที่ตรงกับสาขาวิชาที่เรียนเพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ที่ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริง เป็นการเน้นให้เกิดการเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงเป็นหลัก ทำให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงาน และมีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ การจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษา เป็นการจัดการศึกษาโดยความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งการจัดการศึกษาให้สัมฤทธิ์ผลนั้น จำเป็นต้องมีการสร้างความเข้าใจอย่างเป็นระบบของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

รวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาแบบ สหกิจศึกษาภายในองค์กรของแต่ละฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา คณาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนผู้บริหารสถานประกอบการและพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (พรชัย มงคลวนิช, 2552) หลักการศึกษาเป็นการผสมผสานการเรียนการสอนในสถาบัน อุดมศึกษาร่วมกับการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริงในองค์กรผู้ใช้บัณฑิตเป็นระยะเวลา 1 ภาค การศึกษาหรือประมาณ 4 เดือน โดยสถานประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิต จะจัดหาพี่เลี้ยงทำหน้าที่กำกับ และดูแลการทำงาน of นักศึกษา ช่วยให้นักศึกษาสามารถพัฒนาการเรียนรู้สู่โลกของการทำงานก่อน สำเร็จการศึกษา สามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้สู่การพัฒนาและประยุกต์ใช้ทักษะให้สัมพันธ์กับวิชาชีพ รวมทั้งสามารถสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต และสำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน กระบวนการสหกิจศึกษา ยังทำให้เกิดการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับสถานประกอบการ ทำให้สถานศึกษาสามารถพัฒนาหลักสูตร ได้ตลอดเวลา ส่วนสถานประกอบการจะได้แรงงานนักเรียนร่วมงานตลอดทั้งปี ก่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สหกิจศึกษาของสาขาวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม ได้เปิดดำเนินการมา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2545 โดยส่งนักศึกษาเข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการตลอดทั้งปี เป็นเวลาอย่างน้อย 4 เดือน ซึ่งนักศึกษาจะต้องมีคุณสมบัติต่างๆ ตามที่ภาควิชากำหนด และต้องลงทะเบียนก่อน ไปปฏิบัติ งาน จำนวน 6 หน่วยกิตและเข้ารับการอบรมและเตรียมความพร้อมอย่างครบถ้วน รูปแบบ สหกิจศึกษา เน้นการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอย่างเป็นระบบ โดยจัดให้มีการเรียนในสถานศึกษาร่วมกับการ จัดให้นักศึกษาไปปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการในฐานะเป็นพนักงานชั่วคราว โดยกำหนดบทบาท ของสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษา และสถานประกอบการไว้อย่างชัดเจน จากการส่งนักศึกษาไปปฏิบัติ งานในธุรกิจต่างๆ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม ทางภาควิชาการ โรงแรม และการท่องเที่ยว ได้ดำเนินการติดตามผลการปฏิบัติงานของศึกษาอย่างต่อเนื่องและในปีการศึกษา 2555 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจศึกษา (ชลลดา มงคลวนิช, 2555) พบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากทุกด้าน ยกเว้น ความเหมาะสมของสวัสดิการและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในเรื่องการเดินทาง และที่พักระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นที่ได้รับ ซึ่งเป็นผลทำให้นักศึกษา สหกิจศึกษาไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การจะส่งเสริมให้นักศึกษาสหกิจ ศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถานประกอบการจำเป็นต้องคำนึงถึงปัญหาและอุปสรรค ดังกล่าวเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ รวมทั้งเพื่อให้นักศึกษามีทัศนคติในทางบวกต่ออาชีพและองค์กรที่ ปฏิบัติงานอยู่ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาสหกิจศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกภาคส่วนต่อไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1959) เป็นนักจิตวิทยาที่มุ่งมั่นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน ผลงานของเขาในเรื่องนี้มีปรากฏแพร่หลายมาตั้งแต่ปี ค.ศ.1966 และ ค.ศ.1968 โดยอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) สองปัจจัยดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารองค์กร ควรพิจารณาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารคนและบริหารงาน

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น

เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพอใจ ประกอบด้วย 6 ประการ ดังนี้

ความสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ ซึ่งอาจจะทั้งหมดหรือบางส่วน การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการสำเร็จของเขานั้นมีคนอื่นรับรู้ มีคนยอมรับ ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าการที่เขาทำมีความน่าสนใจ น่าทำ ความรับผิดชอบ คือ พนักงานควรต้องมีความรู้สึกว่าเขามีสิ่งที่จะต้องรับผิดชอบต่อตนเองและต่องานของเขา โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานควรต้องรู้สึกว่าเขามีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของเขา การเจริญเติบโต คือ พนักงานจะต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำ มีทักษะหรือความเชี่ยวชาญจากการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่ในองค์กรและรักษาพนักงานไม่ให้ออกไปทำงานที่อื่น ประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. นโยบายและการบริการ คือ พนักงานรู้สึกว่าย้ายจัดการมีการสื่อสารที่ดีกับพนักงาน พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และนโยบายการบริหารงานบุคคล
2. การนิเทศงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าการบริหารงานตั้งใจสอนและแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ
3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อหัวหน้างาน
4. ภาวะการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของการทำงาน
5. ค่าตอบแทนการทำงาน คือ พนักงานรู้สึกว่าเงื่อนไขค่าตอบแทนการทำงานมีความเหมาะสม
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือ พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
7. ชีวิตส่วนตัว คือ พนักงานรู้สึกว่างานทั้งด้านชั่วโมงการทำงาน การย้ายงาน ไม่กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือ หัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา
9. สถานภาพ คือ พนักงานรู้สึกว่างานของเขามีตำแหน่งหน้าที่ที่ดี
10. ความมั่นคง คือ พนักงานมีความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในงานที่ปฏิบัติและงานมีความมั่นคง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจำแนกตามประเภทธุรกิจบริการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการของนักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม ที่นักศึกษาสหกิจศึกษาเข้าไปปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2556 จำนวนทั้งสิ้น 45 แห่ง

ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ. 2556 เนื่องจากเป็นช่วงที่นักศึกษาเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในภาคการศึกษานั้นๆ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประเภทธุรกิจบริการ ประกอบด้วย ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม ที่นักศึกษาสหกิจศึกษาเข้าไปปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2556 จำนวนทั้งสิ้น 45 แห่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บัณฑิตตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไปและ พี่เลี้ยงที่ดูแลนักศึกษาสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในสัดส่วนที่เท่ากันในแต่ละสถานประกอบการซึ่งเป็นตัวแทนผู้ใช้บัณฑิตระดับหัวหน้างานขึ้นไป 1 คน และพี่เลี้ยงที่ดูแลนักศึกษา 1 คน ต่อ 1 สถานประกอบการ ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 90 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 56 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62 ของแบบสอบถามทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลด้วยตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่ นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ โดยให้ผู้ใช้บัณฑิตประเมินความพึงพอใจจากคำถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ด้วยวิธี Likert Scale กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 1 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก
- 5 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวน ภาษาที่ใช้ให้มีความถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และเหมาะสม

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดลองใช้ (Try out) และนำข้อมูลที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ก่อนที่จะนำไปใช้จริง ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้

มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีของ Cronbach's Alpha (Cronbach, 1984) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) จากการทดสอบแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) 0.877 ซึ่งมากกว่า 0.80 ถือว่าแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บัณฑิตตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไป 1 คน และพี่เลี้ยงที่ดูแลนักศึกษาสหกิจศึกษา 1 คน ต่อ 1 สถานประกอบการ รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 90 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ทำหนังสือจากภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม ถึงผู้บริหารสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการ ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม ที่นักศึกษาสหกิจศึกษาเข้าไปปฏิบัติงาน เพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บัณฑิตตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไปและพี่เลี้ยงที่ดูแลนักศึกษาสหกิจศึกษา

2. รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 90 ชุด พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ทั้งหมด 56 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62 ของแบบสอบถามทั้งหมด

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

| | |
|-------------|----------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | ความหมาย |
| 1.00 – 1.50 | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |
| 1.51 – 2.50 | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 2.51 – 3.50 | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 3.51 – 4.50 | ระดับความพึงพอใจมาก |
| 4.51 – 5.00 | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |

3. การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติ F-test ทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการที่ต่างกัน เมื่อพบค่าเฉลี่ยรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Fisher Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามลำดับ ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บัณฑิต

| ข้อมูลทั่วไป | | ธุรกิจสายการบิน | | ธุรกิจท่องเที่ยว | | ธุรกิจโรงแรม | | รวม | |
|---------------------|----------------|-----------------|--------|------------------|--------|--------------|--------|-----------------|-------------------|
| | | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน (N=56) | ร้อยละ (100.0) |
| เพศ | ชาย | 3 | 5.36 | 16 | 28.57 | 15 | 26.79 | 34 | 60.71 |
| | หญิง | 9 | 16.07 | 9 | 16.07 | 4 | 7.14 | 22 | 39.29 |
| อายุ | น้อยกว่า 30 ปี | 0 | 0.00 | 10 | 17.86 | 8 | 14.29 | 18 | 32.14 |
| | 30 – 39 ปี | 6 | 10.71 | 9 | 16.07 | 7 | 12.50 | 22 | 39.29 |
| | 40 – 49 ปี | 3 | 5.36 | 6 | 10.71 | 4 | 7.14 | 13 | 23.21 |
| | 50 ปีขึ้นไป | 3 | 5.36 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 3 | 5.36 |
| | น้อยกว่า 1 ปี | 0 | 0.00 | 10 | 17.86 | 3 | 5.36 | 13 | 23.21 |
| ประสบการณ์ ทำงาน | 1 – 5 ปี | 2 | 3.57 | 4 | 7.14 | 13 | 23.21 | 19 | 33.93 |
| | 6 – 10 ปี | 6 | 10.71 | 11 | 19.64 | 1 | 1.79 | 18 | 32.14 |
| | 11 – 15 ปี | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 1 | 1.79 | 1 | 1.79 |
| | 16 – 20 ปี | 3 | 5.36 | 0 | 0.00 | 0 | 0.00 | 3 | 5.36 |
| | 21 ปีขึ้นไป | 1 | 1.79 | 0 | 0.00 | 1 | 1.79 | 2 | 3.57 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 60.71 เพศหญิงร้อยละ 39.29 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 39.29 รองลงมา อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 32.14 และอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 23.21 ตามลำดับ สำหรับประสบการณ์ทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี ร้อยละ 33.93 รองลงมา 6-10 ปี ร้อยละ 32.14 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 23.21 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงาน สหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ

| ค่าตอบแทนและสวัสดิการ | ผู้ใช้บัณฑิต (N=56) | | | |
|---|---------------------|--------------|-------------------|-------|
| | \bar{X} | S.D | ระดับความ พึงพอใจ | ลำดับ |
| 1.การใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกฟรี | 3.84 | 0.927 | มาก | 1 |
| 2.การไปศึกษาดูงานฟรี | 3.41 | 1.179 | ปานกลาง | 2 |
| 3.การได้รับส่วนลดจากผลิตภัณฑ์ขององค์กร | 3.25 | 1.235 | ปานกลาง | 3 |
| 4.วันหยุดพัก | 3.24 | 1.030 | ปานกลาง | 4 |
| 5.จัดอบรมสัมมนาให้ฟรี | 3.19 | 0.961 | ปานกลาง | 5 |
| 6.อาหาร | 3.07 | 1.248 | ปานกลาง | 6 |
| 7.ค่าประกันอุบัติเหตุ | 2.78 | 1.280 | ปานกลาง | 7 |
| 8.ที่พัก | 2.77 | 1.253 | ปานกลาง | 8 |
| 9.รองเท้า | 2.73 | 1.233 | ปานกลาง | 9 |
| 10.ค่าพาหนะในการเดินทาง ไป-กลับ | 2.71 | 1.290 | ปานกลาง | 10 |
| 11.เงินค่าตอบแทน | 2.68 | 1.128 | ปานกลาง | 11 |
| โดยรวม | 2.99 | 0.705 | ปานกลาง | |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่ นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกฟรีอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ การไปศึกษาดูงานฟรี และการได้รับส่วนลดจากผลิตภัณฑ์ขององค์กร ตามลำดับ ส่วนการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลางซึ่งอยู่ในลำดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่ศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ

| ค่าตอบแทนและสวัสดิการ | ธุรกิจสายการบิน | | ธุรกิจท่องเที่ยว | | ธุรกิจโรงแรม | | F-test | P-value | ความหมาย |
|---------------------------------------|-----------------|--------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | | |
| การใช้อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกฟรี | 3.83 | 0.718 | 3.75 | 1.293 | 3.94 | 0.772 | 0.151 | 0.860 | ไม่แตกต่าง |
| การได้รับส่วนลดผลิตภัณฑ์ขององค์กร | 2.75 | 1.055 | 3.60 | 1.323 | 3.41 | 1.326 | 1.841 | 0.169 | ไม่แตกต่าง |
| การไปศึกษาดูงานฟรี | 2.83 | 1.030 | 3.84 | 1.214 | 3.56 | 1.294 | 2.838 | 0.068 | ไม่แตกต่าง |
| อาหาร | 2.33 | 1.231 | 3.42 | 1.248 | 3.47 | 1.264 | 3.701 | 0.031 | แตกต่าง* |
| รองเท้า | 2.17 | 1.030 | 3.28 | 1.429 | 2.74 | 1.240 | 3.138 | 0.052 | ไม่แตกต่าง |
| ที่พัก | 2.17 | 1.030 | 2.92 | 1.412 | 3.21 | 1.316 | 2.395 | 0.101 | ไม่แตกต่าง |
| เงินค่าตอบแทน | 2.67 | 0.778 | 2.83 | 1.435 | 2.53 | 1.172 | 0.333 | 0.718 | ไม่แตกต่าง |
| ค่าพาหนะในการเดินทางไป-กลับ | 2.67 | 1.073 | 2.88 | 1.536 | 2.58 | 1.261 | 0.282 | 0.755 | ไม่แตกต่าง |
| ค่าประกันอุบัติเหตุ | 2.58 | 0.996 | 3.08 | 1.552 | 2.68 | 1.293 | 0.721 | 0.491 | ไม่แตกต่าง |
| วันหยุดพัก | 3.50 | 0.522 | 3.21 | 1.414 | 3.00 | 1.155 | 0.656 | 0.523 | ไม่แตกต่าง |
| จัดอบรมสัมมนาให้ฟรี | 3.17 | 0.389 | 3.36 | 1.469 | 3.05 | 1.026 | 0.386 | 0.682 | ไม่แตกต่าง |
| โดยรวม | 2.78 | 0.545 | 3.18 | 0.945 | 3.00 | 0.626 | 1.101 | 0.340 | ไม่แตกต่าง |

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบด้วยสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจบริการทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่ศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการไม่แตกต่างกัน (P-value = 0.340) แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านอาหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 (P-value = 0.031) โดยผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจโรงแรมมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านอาหารมากที่สุด (\bar{X} = 3.47) รองลงมาคือ ธุรกิจท่องเที่ยว (\bar{X} = 3.42) และธุรกิจสายการบิน (\bar{X} = 2.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการได้รับสวัสดิการด้านอาหาร ในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา

| ประเภทธุรกิจ | \bar{X} | ธุรกิจสายการบิน (n=12) | ธุรกิจท่องเที่ยว (n=25) | ธุรกิจโรงแรม (n=19) |
|------------------|-----------|------------------------|-------------------------|---------------------|
| | | ธุรกิจสายการบิน | 2.33 | - |
| ธุรกิจท่องเที่ยว | 3.42 | - | - | 0.882 |
| ธุรกิจโรงแรม | 3.47 | - | - | - |

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของผู้ใช้บัณฑิตต่อการได้รับสวัสดิการด้านอาหาร ในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจสายการบินมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านอาหารแตกต่างจากผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม โดยธุรกิจโรงแรมผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือ ธุรกิจท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.42$) และธุรกิจสายการบิน ($\bar{X} = 2.33$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ

| รายละเอียด | ธุรกิจสายการบิน | ธุรกิจท่องเที่ยว | ธุรกิจโรงแรม |
|---|---|---|--|
| 1. ความเหมาะสมของ ค่าตอบแทน และสวัสดิการของ นักศึกษา สหกิจศึกษา | องค์กรไม่มีนโยบายให้ค่าตอบแทนนักศึกษา 1.2 ด้านสวัสดิการมีความเหมาะสม ดังนี้ 1.2.1องค์กรมีสวัสดิการเกี่ยวกับสิทธิพิเศษในการเดินทางด้วยเครื่องบินในจังหวัดที่บริษัททำการบิน 1.2.2 สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือในการปฏิบัติงาน | องค์กรไม่มีนโยบายให้ค่าตอบแทนนักศึกษา 1.2 ด้านสวัสดิการมีความเหมาะสม ดังนี้ 1.2.1สามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือสำนักงานได้แต่บางสถานประกอบการมีข้อเสนอเพิ่มเติมเกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับน้อยเกินไป กรณีนักศึกษาปฏิบัติงานสมควรเพิ่มค่ารถหรือมีรถรับส่ง | 1 องค์กรไม่มีนโยบายให้ค่าตอบแทนนักศึกษา 1.2 ด้านสวัสดิการมีความเหมาะสม ดังนี้ 1.2.1มีอาหารเลี้ยงเช้า - กลางวัน 1.2.2 การฝึกงานไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ 1.2.3 สามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเครื่องมือในการทำงาน |

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่ นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ (ต่อ)

| รายละเอียด | ธุรกิจสายการบิน | ธุรกิจท่องเที่ยว | ธุรกิจโรงแรม |
|--|---|---|---|
| 2.ค่าตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มเติมที่นักศึกษาสหกิจศึกษาควรได้รับ | 2.1 ค่าพาหนะ ไป-กลับ จะได้ไม่เป็นอุปสรรคในการเดินทางไปปฏิบัติงาน 2.2 ค่าที่พักสำหรับนักศึกษาต่างจังหวัด | ค่าตอบแทนการฝึกงาน 2.2 ค่าพาหนะ ไป-กลับ 2.3 ค่ารถหรือรถรับส่งกรณีปฏิบัติงานดึก 2.4 ค่าเบี้ยเลี้ยง กรณีออกนอกพื้นที่ 2.5 ค่าจ้างรายวัน | 2.1 ค่าประกันสังคมและประกันอุบัติเหตุ |
| 3.ค่าตอบแทนและเบี้ยเลี้ยงกรณีส่งนักศึกษาสหกิจศึกษาไปปฏิบัติงานภายนอก | 3.1 องค์กรจ่ายค่าตอบแทนเฉพาะวันเสาร์-อาทิตย์ ส่วนวันธรรมดาเวลาเดินทางไปต่างจังหวัด จะไม่ได้รับค่าตอบแทน ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง | 3.1 มีเบี้ยเลี้ยงกรณีออกนอกสถานที่หรือออกทัวร์ ซึ่งรวมทริปและรายได้พิเศษ | 3.1 มีเบี้ยเลี้ยงกรณีส่งไปดูงานหรืออบรมภายนอก |
| 4.สิทธิพิเศษหรือส่วนลดกรณีนักศึกษาสหกิจศึกษาซื้อผลิตภัณฑ์ขององค์กร | 4.1 ไม่มีสิทธิพิเศษสำหรับนักศึกษาสหกิจศึกษา | 4.1 มีส่วนลดให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษา 10% หรือส่วนลดพิเศษ 4.2 มีส่วนลดพิเศษกรณีรวมกลุ่มได้เกิน 10 คน | 4.1 สามารถใช้บริการเรือข้ามฟากของทางโรงแรมเพื่อเดินทางไป-กลับ ที่พักได้ |

จากตารางที่ 5 พบว่า ธุรกิจบริการทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม ทางองค์กรไม่มีนโยบายจ่ายค่าตอบแทนให้กับนักศึกษาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จะมีเฉพาะสวัสดิการอื่นที่ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่ามีเหมาะสม โดยเฉพาะสวัสดิการด้านอุปกรณ์สำนักงาน และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ธุรกิจบริการแต่ละประเภทยังมีสวัสดิการพิเศษให้กับนักศึกษาฝึกงาน อาทิ ธุรกิจสายการบิน ทางองค์กรมีสวัสดิการเกี่ยวกับสิทธิพิเศษในการเดินทางด้วยเครื่องบินในจังหวัดที่บริษัททำการบิน และธุรกิจโรงแรมในบางองค์กรมีอาหารเลี้ยงนักศึกษา เช้า-เย็น

สำหรับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่านักศึกษาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาควรได้รับเพิ่มเติม คือ ค่าตอบแทนการฝึกงาน ค่าพาหนะไป-กลับ ค่าที่พักสำหรับนักศึกษาต่างจังหวัด ค่ารถหรือรถรับส่งกรณีนักศึกษาปฏิบัติงานดึก ค่าประกันสังคมและอุบัติเหตุ ส่วนกรณีที่สถานประกอบการส่งนักศึกษาสหกิจศึกษาไปปฏิบัติงานนอกหรือต่างจังหวัด ผู้ใช้บัณฑิตมีความเห็นว่าทางสถานประกอบการควรมีค่าตอบแทนหรือเบี้ยเลี้ยงให้กับนักศึกษาเพิ่มเติม เพื่อจะได้ไม่เป็นอุปสรรคในการเดินทางไปปฏิบัติงาน เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น

อภิปรายผล

ผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น สวัสดิการด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช (2555) ที่ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจศึกษา ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษามีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการทั้ง 3 แห่ง ไม่มีนโยบายในการให้ค่าตอบแทนกับนักศึกษาสหกิจศึกษาเป็นตัวแทน ซึ่งขึ้นกับความเหมาะสมของธุรกิจและรายได้ขององค์กร ทางองค์กรจึงมีสวัสดิการด้านอื่นแทนซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะสวัสดิการเกี่ยวกับอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน อาทิ รองเท้า ยูนิฟอร์ม พร้อมบริการซักรีด เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ รวมถึงสวัสดิการด้านการไปศึกษาดูงานฟรี การได้รับส่วนลดจากผลิตภัณฑ์ขององค์กร วันหยุดพักผ่อน อาหาร การจัดอบรมสัมมนาให้ฟรี เป็นต้น

2. ความพึงพอใจต่อวันหยุดพัก พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจสายการบินมีความพึงพอใจต่อวันหยุดพักของนักศึกษาสหกิจศึกษาสูงกว่าธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ($\bar{X}=3.50$, $\bar{X}=3.21$ และ $\bar{X}=3.00$ ตามลำดับ) อาจเนื่องมาจากธุรกิจสายการบินมีตารางการบินและวันหยุดอย่างชัดเจน มีการวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับตารางการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งในส่วนบนเครื่องบินและในสำนักงาน ซึ่งต่างจากธุรกิจโรงแรมที่มีวันหยุดไม่แน่นอน ปกติถ้าเป็นพนักงานโรงแรมที่ทำงานในส่วนของ Operation จะไม่มีโอกาสได้หยุดในวันเสาร์-วันอาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ เพราะช่วงนี้จะมีแขกเข้ามาพักจำนวนมาก วันหยุดของพนักงานส่วนใหญ่จะถูกจัดให้และมักจะสลับวันในแต่ละเดือนขึ้นกับแขกที่เข้ามาพักในโรงแรม นักศึกษาที่มาปฏิบัติงานต้องเข้ากะเพื่อสับเปลี่ยนช่วงเวลาในการปฏิบัติงานกับพนักงานคนอื่น

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการของนักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในธุรกิจบริการ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจบริการทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจสายการบิน ธุรกิจท่องเที่ยว และธุรกิจโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการของนักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจศึกษา แต่เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจบริการมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านอาหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยผู้ใช้บัณฑิตในธุรกิจโรงแรมมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านอาหารมากที่สุด ($\bar{X}=3.47$) รองลงมาคือ ธุรกิจท่องเที่ยว ($\bar{X}=3.42$) และธุรกิจสายการบิน ($\bar{X}=2.33$) ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากธุรกิจ โรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่ให้บริการลูกค้าโดยไม่สามารถกำหนดเวลาที่ชัดเจนได้เหมือนธุรกิจสายการบิน การปฏิบัติงานในบางครั้งถ้ามีการออกนอกพื้นที่ การบริการจะต้องให้บริการ 24 ชั่วโมง พนักงานที่ปฏิบัติงานจะมีเวลาน้อยมากในการหยุดรับประทานอาหาร เพราะต้องไปดูแลลูกค้า หรือแม้กระทั่งพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงแรมหรือสำนักงาน ถ้ามีลูกค้าหรือแขกเข้ามาพักเป็นจำนวนมากการบริการต่างๆ จะต้องรวดเร็วเพื่อสร้างความพึงพอใจและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ดังนั้นสวัสดิการด้านอาหารจึงเป็นสิ่งสำคัญในธุรกิจ โรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งต่างจากธุรกิจสายการบินที่พนักงานมีเวลาหยุดพักที่ชัดเจน ตารางการทำงาน ตารางการบินมีการวางแผนล่วงหน้าทำให้พนักงานมีเวลาในการหยุดพักรับประทานอาหาร และปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์

1. ด้านเงินค่าตอบแทน ผู้ใช้บัณฑิตควรชี้แจงให้กับนักศึกษาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเข้าใจถึงลักษณะของธุรกิจในแต่ละประเภท เนื่องจากสถานประกอบการไม่มีนโยบายในการให้ค่าตอบแทนนักศึกษา สหกิจศึกษา ทั้งนี้ขึ้นกับผลประกอบการของแต่ละองค์กรและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

2. ด้านสวัสดิการอื่นๆ อาทิ ค่าตอบแทนนักศึกษากรณีไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่หรือต่างจังหวัด รวมถึงค่าที่พัก สถานประกอบการควรมีค่าตอบแทนหรือค่าเบี่ยงเลี้ยงให้กับนักศึกษาเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของนักศึกษาซึ่งบางคนอาจประสบปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการ ไปปฏิบัติงานนอกพื้นที่ เพราะบางพื้นที่มีค่าครองชีพสูง

3. สถานประกอบการควรพิจารณาค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ที่จำเป็นเพิ่มเติมให้กับนักศึกษา อาทิ ค่าตอบแทนนักศึกษาฝึกงาน ค่าพาหนะ ไป-กลับ ค่าที่พักสำหรับนักศึกษาต่างจังหวัด ค่าเบี่ยงเลี้ยงกรณีปฏิบัติงานนอกพื้นที่ ค่าประกันสังคมและประกันอุบัติเหตุ หรือส่วนลดในการซื้อผลิตภัณฑ์ขององค์กร เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพสูงสุด

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรประชุมหารือให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องแก่สถานประกอบการในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ เพื่อให้บัณฑิตได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- ชลลดา มงคลวนิช. (2552). “ความคิดเห็นต่อการนิเทศงานสหกิจศึกษา” **วารสารสหกิจศึกษาไทย** ปีที่ 1 ฉบับที่ 2, หน้า 87-101.
- ชลลดา มงคลวนิช. (2555). “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจศึกษา” **วารสารการบริการและการท่องเที่ยว** ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2555
- นรา หัตถลีน. (2551). “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดอุบลราชธานี” **วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย** ปีที่ 3 ฉบับที่ 1, หน้า 107 -117.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- พรชัย มงคลวนิช. (2552). “ปัจจัยที่ส่งเสริมและกระตุ้นความสำเร็จในการจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย” **วารสารสหกิจศึกษาไทย** ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม- มิถุนายน 2552, หน้า 19 - 38.
- ภวาริ มิตรานันท์. (2551). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัท อิมิสัน คอนโทรล เทคโนโลยี จำกัด**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- วาสนา กล่ำรัมย์. (2553). **ปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา: บริษัทท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด (แทปไลน์)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี.
- สวัสดีศรี จิระประเสริฐกุล. (2556). “แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มโลจิสติกส์” **วารสารการตลาดและการสื่อสาร** ปีที่1 ฉบับที่2 (เมษายน – มิถุนายน 2556)
- Cornbach, L. J. (1984). *Essentials of Psychological Testing*. 4th ed. New York: Harper & Row.
- Herzberg, F. B. Mausner, and B. B. Synollrman. (1959). **The motivation to work**. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A.H. (1943). **Theories of Human Motivation**. *Psychological Review*, 50(4): 370-396.