

การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพการทำงาน ในระดับสากล: กรณีการเตรียมความพร้อม สำหรับฝึกงานในต่างประเทศ¹

บทคัดย่อ

จากการที่ผู้ประกอบการที่ขยายกิจการไปสู่ต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีมาตรการต่าง ๆ ออกมาเพื่อสร้างบุคลากรที่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ ในประเทศไทยก็มีการจ้างงานชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น มาตรการพัฒนานักศึกษาที่ได้ดำเนินการมาแล้ว ได้แก่ 1) โครงการศึกษาต่อที่ประเทศญี่ปุ่น 2) โครงการทัศนศึกษาโรงงานในประเทศไทย 3) โครงการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมร่วมกับชาวญี่ปุ่น 4) การเชิญวิทยากรองค์กรภายนอกมาอบรมด้านมารยาทในการติดต่อธุรกิจ หรือข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานองค์กรญี่ปุ่น เป็นต้น ในระยะหลายปีมานี้เริ่มมีแนวโน้มที่นักศึกษาจะประสงค์ไปทำงานในต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น มีการเรียกร้องให้พัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานในระดับสากล ตั้งแต่ปีการศึกษา 2014 สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้จัดให้มีรายวิชาการฝึกปฏิบัติงานนอกสถานศึกษา (จำนวนไม่ต่ำกว่า 150 ชั่วโมง) ในภาคฤดูร้อน และในปี 2017 เป็นครั้งแรกที่นักศึกษาได้มีโอกาสไปฝึกงานด้านอุตสาหกรรมบริการ (ธุรกิจอาหาร) บทความนี้จึงมุ่งศึกษาระบบการเตรียมความพร้อมเพื่อการฝึกงานในต่างประเทศแก่นักศึกษา โดยโปรแกรมอบรมนี้ประกอบด้วย การบรรยายพร้อมคำถามพูดพร้อมและการสำรวจเปรียบเทียบร้านอาหารต่าง ๆ 20 ชั่วโมง และการฝึกประสบการณ์ในร้านอาหารในกรุงเทพฯ 10 ชั่วโมง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ ได้แก่ การสังเกตผู้เข้าร่วม การนำเสนอผลงาน และรายงานสะท้อนผลการเรียนรู้ของนักศึกษา และการประเมินผลการเรียนรู้โดยวิทยากรและผู้สอน ผลการศึกษาบ่งชี้ว่า ทักษะที่สถานศึกษาต้องพัฒนาให้นักศึกษาคือ “ทักษะการคิดวิเคราะห์” “ทักษะการสื่อสาร” และ “ทักษะการปรับตัว” ขณะเดียวกัน ผู้สอนจำเป็นต้องปรับบทบาทและกระบวนการสอนไปสู่การเป็นผู้อำนวยความสะดวกที่คอยสนับสนุนผู้เรียนให้สามารถก้าวสู่ตลาดแรงงานในระดับสากลได้อย่างมั่นใจ

คำ

สำคัญ

การฝึกงาน, ทักษะการคิดวิเคราะห์, ทักษะการสื่อสาร, ทักษะการปรับตัว,
การพัฒนาบุคลากร

¹บทความนี้ได้รับทุนสนับสนุนการนำเสนอจากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ประจำปีการศึกษา 2560

Global Human Resources Development: Preparation for Internships Abroad²

Abstract

Various actions are taken for fostering global human resources according to the increase in the “globalization of enterprises.” So far, the actions that have been taken are: 1) studying abroad programs; 2) visiting Japanese companies in Thailand; 3) cultural exchange opportunities with Japanese people; and 4) inviting experts from the private sector to give lectures on Japanese business culture and business etiquette. Recently, the number of foreign students hoping to find a job in Japan has increased, and educators have attempted to equip students with the necessary skills to work globally. An off-campus internship (for a total of 150 hours) during the summer has been offered to students majoring in Japanese at Thammasat University since 2014, and the academic year of 2016 was the first opportunity for the students at Thammasat to have work experience in the hospitality industry (food services) in Japan. This paper focuses on the analysis of a support system to prepare students for an internship abroad. The program was comprised of twenty hours of intensive lectures with simultaneous interpretation and store comparison activities, and ten hours of work experience in a fast food restaurant in Bangkok. Participant observation, student presentations and reflection reports, and lecturers’ assessment reports were used as data collection tools in order to gain insight into the various aspects of the study. The results of the study showed that the core competencies of students that need to be developed and enhanced were “critical thinking skills” “communication skills” and “social skills”. At the same time, the teacher’s role needs to be shifted to a facilitator role—helping the students build up their confidence to work in a global market.

Key words

Internship, Critical thinking skills, Communication skills, Social skills,
Human resource development

²This work was supported by a presentation grant academic year 2017 from Faculty of Liberal Arts, Thammasat University.

1. บทนำ

จากการที่มีผู้ประกอบการบริษัทญี่ปุ่นขยายกิจการไปยังต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการออกมาตรการต่างๆ เพื่อสร้างบุคลากรที่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ บริษัทญี่ปุ่นมีความจำเป็นต้องพัฒนาทั้งระบบการบริหารจัดการให้เป็นสากล และแสวงหาบุคลากรที่สามารถทำงานได้ในระดับสากล จึงได้มีการจ้างงานชาวต่างประเทศเพื่อทำงานในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศญี่ปุ่นเพิ่มมากขึ้น สถานศึกษาที่เปิดสอนภาษาญี่ปุ่นและสร้างบุคลากรที่มีความรู้ภาษาญี่ปุ่นป้อนให้แก่บริษัทญี่ปุ่นก็เริ่มให้ความสำคัญกับการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อธุรกิจมากขึ้น ในระยะ 10 ปีมานี้ พบว่าหลักสูตรที่เปิดใหม่มีแนวโน้มที่จะเป็นสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจหรือภาษาญี่ปุ่นเพื่อวิชาชีพเฉพาะมากขึ้น อีกทั้งสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาก็มีมาตรการส่งเสริมศักยภาพนักศึกษาในหลากหลายมิติ อาทิ ด้านวัฒนธรรม ด้านธุรกิจและงานอาชีพ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และ ด้านต่างประเทศ ซึ่งส่งเสริมการศึกษาต่ออย่างต่างประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว (ปราณี, 2016, สึราดะ, 2016)

ที่ผ่านมาสถานศึกษาได้จัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อพัฒนานักศึกษาในรูปแบบต่างๆ อาทิ 1) โครงการศึกษาต่อที่ประเทศญี่ปุ่น 2) โครงการทัศนศึกษาโรงงานในประเทศไทย 3) โครงการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมร่วมกับชาวญี่ปุ่น 4) โครงการเชิญวิทยากรจากองค์กรภายนอกมาอบรมเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรและมารยาทการติดต่อทางธุรกิจ เป็นต้น ในส่วนของนักศึกษา มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดในระยะหลายปีมานี้คือ มีแนวโน้มที่นักศึกษาจะประสงค์ไปทำงานในประเทศญี่ปุ่นเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่ปีการศึกษา 2014 สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ปรับหลักสูตรโดยเพิ่มรายวิชาฝึกงานกับสถานประกอบการในภาคฤดูร้อน (จำนวนไม่ต่ำกว่า 150 ชั่วโมง) เพื่อเป็นการสนับสนุนให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานนอกสถานที่ และในปีการศึกษาที่ 2016 ได้มีความร่วมมือกับภาคธุรกิจเพื่อส่งนักศึกษาไปฝึกงานในประเทศญี่ปุ่น

บทความนี้จึงมุ่งที่จะรายงานเกี่ยวกับผลการดำเนินโครงการฝึกงานในต่างประเทศ เพื่อเป็นการทบทวนวิเคราะห์และอภิปรายผลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขแผนงานในอนาคตให้ดีขึ้น โดยศึกษาเฉพาะผลการเรียนรู้และการเตรียมความพร้อมการฝึกอบรมช่วงแรกที่จัดขึ้นในประเทศไทย

2. วัตถุประสงค์และวิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดประเด็นที่ต้องการศึกษาจากการจัดโครงการเตรียมความพร้อมสำหรับนักศึกษาในการไปฝึกงานในประเทศญี่ปุ่น ไว้ 2 ประการดังนี้

- 1) ทบทวนผลการจัดโครงการเตรียมความพร้อมเพื่อตรวจสอบว่าผู้เข้าร่วมยังขาดทักษะใด
 - 2) สำรวจปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อปรับปรุงโครงการเตรียมความพร้อมให้ดีขึ้น
- วิธีการศึกษา ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

- 1) ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 2) ประมวลผลการดำเนินการโครงการฝึกอบรมก่อนเริ่มฝึกงาน จากการนำเสนอผลงาน และการประเมินผลการเรียนรู้โดยวิทยากรและผู้สอน
- 3) วิเคราะห์ข้อมูล และ อภิปรายผลเชิงพรรณนา

3. นกวนวรรณกรรม

ในที่นี้จะทบทวนวรรณกรรมโดยศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใน 2 ด้านคือ 1) การฝึกงาน 2) แนวทางการสอนภาษาญี่ปุ่น

3.1 การฝึกงาน

การฝึกงาน (internship) มีคำนิยามกว้างๆ หมายถึง “การที่นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์การทำงานตามสาขาวิชาที่ศึกษามา หรืองานที่เกี่ยวข้องกับอาชีพที่จะทำในอนาคต” โดยกระทรวงเศรษฐกิจกระทรวงเศรษฐกิจการค้าและอุตสาหกรรม ของญี่ปุ่น (Ministry of Economy, Trade and Industry หรือ METI ต่อไปจะเรียกย่อว่า METI) ได้เสนอประเภทของการฝึกงานไว้ 5 รูปแบบดังนี้

ตาราง 1 ประเภทของการฝึกงาน

ประเภท		ลักษณะเฉพาะ	จุดมุ่งหมาย การเรียนรู้	ข้อดีต่อ ผู้ประกอบการ	ประโยชน์ต่อ สังคม
<p>< ฝึก ประสบการณ์ > หลายวัน - หลายสัปดาห์</p>	1. เพื่อ เรียนรู้งาน	ฝึกประสบการณ์การทำงานในสถานที่จริงประมาณ 1-2 สัปดาห์ หลังจากนั้นก็ทำรายงานหรือนำเสนอผลการเรียนรู้	<p>ให้ตระหนักถึงความกดดันและความมุ่งมั่นของตนเอง เข้าใจการทำงานและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับแวดวงวิชาชีพนั้นๆ</p>	<p>ประชาสัมพันธ์กิจการและวงการ การจับคู่เพื่อการทำงาน</p>	<p>เป็นการเชื่อมต่อจากโรงเรียนสู่สังคมและสถานที่ทำงานให้ราบรื่น</p>
	2. เพื่อ พิจารณารับ เข้าทำงาน	เป็นส่วนหนึ่งของการทดลองปฏิบัติงานร่วมกัน ถือเป็นส่วนหนึ่งของการหางาน มักจะใช้ระบบนี้กันมากในกิจการที่เป็นทุนของต่างชาติ หรือ บริษัทรวมทุนขนาดใหญ่			
<p>< เน้นการ ปฏิบัติจริง > หลายสัปดาห์ - หลายเดือน</p>	3. เพื่อช่วย ปฏิบัติงาน	ได้มีประสบการณ์การทำงานในลักษณะที่ไม่สามารถเรียนรู้ได้จากการทำงานพิเศษระยะเวลา โดยมากจะมากกว่า 1 เดือน	เพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานทางสังคม ³	ส่งเสริมให้มีคนรุ่นหนุ่มสาวเข้ามาทำงาน	<p>สร้างคนหนุ่มสาวให้เป็นที่กำลังสำคัญในการรองรับอุตสาหกรรมต่างๆ ในอนาคต</p>
	4. เพื่อร่วม ทำโครงการ	มีการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและมหาวิทยาลัย เพื่อค้นหาประเด็นปัญหา และ เสนอแนวทางให้แก่ผู้ประกอบการโดยมากจะทำงานเป็นทีม	เพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานทางสังคม+ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง	ส่งเสริมให้คนรุ่นหนุ่มสาวได้แสดงความคิดเห็น และกระตือรือร้นในบรรยากาศภายในที่ทำงาน เป็นต้น	
	5. เพื่อร่วม วางแผนใน กิจการ	เข้าร่วมงานในฐานะสมาชิกคนหนึ่งในโครงการใหม่ของผู้ประกอบการ หรือ โพรเจกต์เชิงปฏิรูป โดยมากจะเป็นงานระยะยาว ตั้งแต่ 1-6 เดือน	เพื่อพัฒนาทักษะพื้นฐานทางสังคม+การเป็นผู้นำ	ส่งเสริมการสร้างกิจการใหม่ๆ ที่ใช้พลังคนหนุ่มสาว	

จากการแบ่งประเภทข้างต้นนี้ ทำให้พิจารณาได้ว่า รายวิชาฝึกงานที่จัดขึ้นในสังกัดของผู้ศึกษา อยู่ในประเภทที่ 1 เพื่อเรียนรู้งาน เป็นการทำความรู้จักกับงานเพื่อให้เข้าใจลักษณะงาน หรือประเภทที่ 2

เพื่อพิจารณารับเข้าทำงาน เป็นการเชื่อมโยงไปสู่การจ้างงานจริง ซึ่งในอดีตที่ผ่านมา นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกงานก็ได้รับการทาบทามให้เข้าทำงานในสถานที่ทำงานที่ไปฝึกจริง

³ทักษะพื้นฐานทางสังคม หรือ 社会人基礎力 ตามความหมายของ METI หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่หลากหลายในที่ทำงานหรือชุมชนในสังคม ซึ่งประกอบด้วยความสามารถ 3 ประการ ได้แก่ ทักษะการปฏิบัติงาน (action) ทักษะการคิด (thinking) และทักษะการทำงานเป็นทีม (teamwork)

จากรายงานของ METI (経済産業省, 2014, 16) ระบุว่าภารกิจงานส่งผลต่อการเรียนรู้ 3 ประการดังนี้

1) เป็นการส่งเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพ

โดยการกระตุ้นให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะพื้นฐานทางสังคม สามารถทำงานเป็น และ มีคุณสมบัติความเป็นผู้นำ

2) เป็นการสร้างความเข้าใจกับสังคม

นอกจากจะได้เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่าง การเรียน การทำงาน และ การดำรงชีพ แล้วจะต้องเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นและผ่านกระบวนการวิพากษ์วิจารณ์ เป็นการบ่มเพาะนิสัยให้เปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้ด้วย

3) เป็นการเสริมสร้างความชำนาญเฉพาะทาง

ซึ่งเป็นแนวคิดของสหกิจศึกษาที่ให้โอกาสนำความรู้ภาคทฤษฎี (on-campus) ในสถานศึกษาไปสู่ภาคปฏิบัติ (off-campus) ในสถานประกอบการผ่านการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง

田中 (2013, 15) กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลต่อการเรียนรู้ คือ “ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของการฝึกงาน” และ “การรับรู้ข้อมูลร่วมกัน” ในการจัดรายวิชาฝึกงานจึงควรมีการวางแผนและเตรียมความพร้อมอย่างเป็นระบบทั้งก่อนและหลังการอบรม โดยก่อนเริ่มฝึกงานนักศึกษาควรมีเป้าหมายที่ชัดเจน เข้าใจความสำคัญของการเข้าร่วมโครงการ มุ่งมั่นที่จะฝึกฝนทักษะต่างๆ และสามารถจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็น เช่น การกรอกใบสมัครงาน ประวัติส่วนตัวเพื่อใช้ในการสมัครงานได้ด้วยตนเอง การฝึกงานจะมีประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับการออกแบบโครงการฝึกงานเป็นสำคัญ

ความสำคัญของการศึกษาคำนี้จึงอยู่ที่การเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มฝึกประสบการณ์ทำงานในต่างประเทศ โดยคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้

- 1) ผู้เข้าอบรมได้คำนึงถึงเป้าหมายและความสำคัญของการฝึกงานที่มีต่อตนเองอย่างไร
- 2) ผู้เข้าอบรมประเมินตนเองอย่างไร ได้รับการประเมินจากผู้ประกอบการและผู้สอนเป็นอย่างไร
- 3) ผู้สอนควรมีบทบาทอย่างไรในการสนับสนุนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการฝึกงาน

3.2 แนวทางการสอนภาษาญี่ปุ่น

การสอนภาษาญี่ปุ่นในระดับอุดมศึกษา โดยทั่วไป จะให้ความสำคัญหลักว่า “ทำอย่างไรจะป้อนความรู้ทางภาษาให้แก่ผู้เรียนได้มากที่สุด” เช่น “ต้องสามารถออกเสียงได้ใกล้เคียงกับคนญี่ปุ่น” “ควรพูดหรือเขียนภาษาญี่ปุ่นที่ถูกต้องได้เช่นเดียวกับคนญี่ปุ่น” ในการลงมือปฏิบัติหรือฝึกฝน ผู้สอนจึงมักมองว่า ตนต้องเป็นผู้กำหนดโครงสร้างและแผนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนแต่ฝ่ายเดียว ทว่าการถ่ายทอดความรู้ทางเดี่ยวนั้น แม้จะพยายามมากขึ้นอีกเพียงใดก็ไม่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การสร้างทักษะพื้นฐานทางสังคมให้แก่ผู้เรียนได้

กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ในการทดสอบเพื่อวัดผลความรู้ ผู้สอนมักจะเน้น “ความถูกต้องของภาษาญี่ปุ่น” และให้คะแนนตามนั้นโดยมองว่ามีความรู้หรือไม่เท่านั้น นักศึกษาที่ได้รับการประเมินผลที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จึงมักจะถอนรายวิชาไปกลางคัน แน่หนอนว่าในกระบวนการเรียนรู้เราจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้คำศัพท์และทักษะการฟังด้วย แต่หากกิจกรรมการเรียนการสอนนั้นไม่ได้เชื่อมโยงหรือสัมพันธ์กับกิจกรรมการดำเนินชีวิตในสังคม อาจทำให้การเรียนรู้ภาษานั้นไร้ความหมาย การสอนออกเสียง การเขียน หรือการตรวจสอบว่าประโยคที่เขียนถูกต้องทางไวยากรณ์หรือไม่ จึงยังไม่ได้ตอบโจทย์ การพัฒนาทักษะพื้นฐานทางสังคม สำหรับนักศึกษาที่เรียนภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอก การฝึกงานจึงถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเชื่อมโยงตัวเองเข้าสู่สังคมแห่งการทำงาน เป็นความท้าทายสำหรับทั้งผู้เรียนและผู้สอน ที่ควรมีการกำหนดทิศทางหรือมุมมองในด้านการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน

การเรียนการสอนในสถานศึกษามักจะยึด “หลักการเน้นความสามารถเฉพาะบุคคล” ซึ่งเมื่อเกิดปัญหาขึ้น ก็จะมามองว่าปัญหานั้นเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล ความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นคือความสามารถเฉพาะตัวของผู้เรียน การที่ไม่สามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นได้เป็นปัญหาของผู้เรียนเอง เพราะผู้เรียนจำไม่ได้ไม่เข้าใจ แนวคิดนี้ถือว่าเป็นการมองปัญหาโดยไม่อิงสภาพแวดล้อม (石黒, 1998) ปัจจัยที่อาจเป็นอุปสรรคขัดขวางการฝึกงาน และการสร้างทักษะขั้นพื้นฐาน ได้แก่ 1) แนวคิดเรื่อง

ความถูกต้องของภาษาญี่ปุ่นตามแบบของคนญี่ปุ่น 2) บทบาทและอิทธิพลของผู้สอนและตำรา 3) ทักษะของผู้สอนและผู้เรียนที่มีต่อการเรียนรู้ ซึ่งเปาโล แฟร์ (Paulo Freire) นักวิชาการด้านการศึกษาชาวบราซิล กล่าวถึงแนวปฏิบัติการสอนแบบเดิมๆ ว่ามีลักษณะแบบฝากเงินในธนาคาร ครูเป็นผู้สอน - นักเรียนเป็นผู้ถูกสอน ครูเป็นผู้เลือกเนื้อหาของหลักสูตรและนักเรียนต้องปรับตัวเข้ากับเนื้อหา จึงต้องย้ายความรู้จากครูไปสู่ นักเรียน เป็นต้น แต่ในความเป็นจริงแนวคิดการสอนแบบที่ควรจะเป็นคือ ต้องให้ออกาสผู้เรียนในการคิดวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้รู้จักตนเองและสร้างความเชื่อมั่นในตนเองจนสามารถทำอะไรได้เอง ในกระบวนการเรียนรู้ทั้งผู้สอนและผู้เรียนจึงต้องรับผิดชอบร่วมกัน (Freire, 1970 อ้างใน 佐藤 และ คณะ, 2011) และ “ควรปรับกระบวนการทัศน์วิธีการสอนจากการแสวงหาคำตอบเพียงคำตอบเดียว ไปสู่การเรียนรู้ที่จะค้นหาข้อสงสัยหรือประเด็นปัญหา และพยายามไขข้อสงสัยหรือแก้ไขปัญหานั้นให้ได้” (糸川 และ คณะ, 2004, 85)

แนวคิดทางการศึกษาที่สอดคล้องกับรายวิชาการฝึกงานคือ “หลักการการมีส่วนร่วมแบบวงนอกอย่างชอบธรรม” (legitimate peripheral participation 正統的周辺参加論) ของเลฟและเวนเจอร์ (レイト & ウェンガー, 1993) เป็นหลักการเรียนรู้ที่อิงสถานการณ์ “การเรียนรู้จะเกิดขึ้นภายในบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของการปฏิบัติงานนั้นๆ ผ่านการ “สังเกต” การปฏิบัติงานของมืออาชีพก่อน เมื่อคุ้นเคยระดับหนึ่งจึง “ช่วยงาน” เมื่อพอเข้าใจงานแล้วจึง “ลองทำ” ด้วยตัวเองภายใต้การดูแลและคำแนะนำของมืออาชีพ จนกว่าจะสามารถ “ปฏิบัติงาน” ได้ด้วยตัวเองโดยไม่ต้องมีมืออาชีพคอยกำกับดูแล การเริ่มต้นเรียนรู้และปฏิบัติงานแบบ “การมีส่วนร่วม” จาก “รอบนอก” เริ่มจากงานที่ง่ายก่อนแล้วค่อยๆ พัฒนาไป กระบวนการนี้จะต้องเป็นไปโดยความยินยอมหรือการ

เปิดรับของมืออาชีพ “อย่างชอบธรรม” และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้จากการลงมือปฏิบัติแบบมีส่วนร่วมและการได้ลงมือปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจึงจะทำให้สามารถทำงานนั้นได้ดี⁴

อีกแนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจคือ การฝึกงานทางปัญญา (Cognitive Apprenticeship 認知的的徒弟制) ของ Collins และคณะ (1991) เป็นแนวคิดการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ตามสภาพจริง และทำให้การเรียนรู้มีความหมายจากการที่แต่ละคนได้มีประสบการณ์ด้วยตนเอง แนวทางของผู้สอนแบ่งเป็น 6 ขั้นตอนคือ 1) Modeling: ผู้สอนนำเสนอตัวอย่างให้ผู้เรียนเห็น 2) Coaching: ผู้สอนให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนปฏิบัติจริง 3) Scaffolding: ผู้เรียนได้ลงมือทำภายใต้การทำงานในลักษณะต่างๆ โดยผู้สอนคอยพิจารณาระดับความยากง่าย และสร้างนั่งร้านให้ผู้เรียน และค่อยๆ ลดการสนับสนุนไปตามการเจริญเติบโต 4) Articulation: การเรียนรู้จะมั่นคงได้ ผู้สอนต้องกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ถ่ายทอดเทคนิคหรือความคิดของตนออกมาเป็นภาษา 5) Reflection: ผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ทบทวนสิ่งที่ได้ปฏิบัติไป 6) Exploration: ผู้สอนกระตุ้นให้ผู้เรียนได้คิดค้นหาหัวข้อที่ต้องการเรียนรู้ต่อไปด้วยตนเอง⁵

หากประมวลแนวคิดทางการสอนที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการสอนในรายวิชาฝึกงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ส่งเสริมให้มีการนำภาษาญี่ปุ่นไปใช้ในสังคมจริง และการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นภายในตัวบุคคลจากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือสภาพแวดล้อมรอบตัวให้มีการติดต่อสื่อสารกับผู้คนที่หลากหลายในสถานการณ์จริงในบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของญี่ปุ่น

2) จัดหาสถานที่รับฝึกงานที่สอดคล้องกับ “หลักการการมีส่วนร่วมแบบวงนอกอย่างชอบธรรม” เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกสังเกต ช่วยงาน ลองทำ ปฏิบัติในลักษณะของผู้มีส่วนร่วมอยู่รอบนอก

⁴ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน 西口 (2003)

⁵Collins และคณะ (1991,13) กล่าวว่า 3 ขั้นตอนแรก (modeling, coaching, scaffolding เป็นแกนสำคัญของการฝึกงานทางปัญญา ที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ทักษะที่หลากหลายผ่านกระบวนการสังเกตและฝึกปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแล ส่วนขั้นตอนที่ 4 และ 5 ออกแบบมาเพื่อช่วยผู้เรียนให้มุ่งสังเกตในประเด็นที่เป็นปัญหาที่ควรแก้ไข เพื่อจะได้ตระหนักถึงและควบคุมกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ส่วนขั้นตอนที่ 6 ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายมีจุดมุ่งหมายเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง กล่าวคือ ไม่เพียงแต่เป็นการดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างมืออาชีพเท่านั้น แต่เป็นผู้กำหนดและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเองต่อไป

3) ผู้สอนสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ และคอยกำกับดูแลผู้เรียนตามหลักการฝึกงานทางปัญญา อย่างมีลำดับขั้นตอน เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้เรียนต่อไปจะกล่าวถึงเนื้อหาการอบรม ระบบสนับสนุนของผู้สอน เพื่อให้เห็นภาพรวมของกิจกรรมการเตรียมความพร้อมและวิเคราะห์อภิปรายผลในลำดับต่อไป

4. เนื้อหาของโครงการ

โครงการอบรมและการฝึกงานนี้แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่จัดอบรมในประเทศ 30 ชั่วโมง และส่วนที่จัดอบรมและฝึกงานในต่างประเทศ 120 ชั่วโมง รวมเป็น 150 ชั่วโมงตามเกณฑ์ขั้นต่ำในรายวิชาฝึกงานของหลักสูตร ในบทความนี้จะกล่าวถึงเฉพาะส่วนที่ดำเนินการในประเทศเป็นหลัก

การอบรมในประเทศ 30 ชั่วโมง แบ่งเป็นการอบรมในชั้นเรียน 20 ชั่วโมง และฝึกปฏิบัติงานในร้านอาหาร 10 ชั่วโมง การอบรมในชั้นเรียนมีผู้เข้ารับการอบรม 21 คน ส่วนการฝึกปฏิบัติงานในร้านอาหารมีผู้เข้า

อบรม 6 คน ซึ่งเป็นคนที่ได้รับคัดเลือกไปฝึกงานในต่างประเทศที่ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเกณฑ์การคัดเลือกมีขั้นตอนดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย: ผู้ที่มีความสามารถภาษาญี่ปุ่นไม่ต่ำกว่า N3 และมีความสนใจในธุรกิจอาหาร เนื่องจากการอบรมช่วงแรกมีล่ามแปล จึงเปิดกว้างแก่ผู้สนใจธุรกิจด้านนี้ไม่รู้ภาษาญี่ปุ่นด้วย

ขั้นตอนการคัดเลือก: ผู้ที่สนใจสามารถเข้ารับการอบรมในชั้นเรียนได้ ผู้ที่ประสงค์จะไปฝึกงานในต่างประเทศต้องสอบข้อเขียนและสัมภาษณ์

ข้อสอบข้อเขียน:

1. มีความสนใจเกี่ยวกับการรับประทานอาหารนอกบ้านของญี่ปุ่นในด้านใดบ้าง
2. กรุณาเล่าเกี่ยวกับแผนงาน หรือ ความใฝ่ฝันในอนาคตของคุณ

ข้อสอบสัมภาษณ์

สัมภาษณ์โดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทญี่ปุ่น 2 คน และ คณาจารย์ 5 คน ระยะเวลาดำเนินการ มิถุนายน – กรกฎาคม 2017

4.1. รายละเอียดเนื้อหาการอบรมในโครงการ

รายละเอียดโครงการที่อบรมหลักสูตรเป็นเวลา 5 วัน มีดังนี้

	กำหนด	รายละเอียด	วิทยากร
ครั้งแรก	วันที่ 1	ปฐมนิเทศ + ทดสอบก่อนเรียน ทฤษฎี ร้านค้าแบบลูกโซ่ อุตสาหกรรมอาหาร หมวดยุคและชนิดของงาน ทฤษฎีการตลาด การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ เวิร์กชอป	ผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทของ ผู้ประกอบการ 3 คน (มีล่ามญี่ปุ่น-ไทย)
	วันที่ 2	ผลิตภัณฑ์อาหารที่เน้นการเสริมสร้างสุขภาพ ความปลอดภัยของอาหาร การสร้างบุคลากรสำหรับผู้ประกอบการร้านค้าแบบลูกโซ่ รูปแบบการบริการแบบญี่ปุ่น ทดสอบหลังเรียน	
	วันที่ 3	การเปรียบเทียบร้านค้าคู่แข่ง การสำรวจพื้นที่ในเมือง การสำรวจร้านค้า และ ศึกษาเปรียบเทียบ อภิปรายกลุ่ม และ นำเสนอ	
	วันที่ 4	ภาวะผู้นำของผู้ประกอบการ อธิบายตัวอย่าง: เสวนา กับ ผู้สร้างธุรกิจแนวใหม่ แนะนำการนำเสนอกลุ่ม หัวข้อ “อาหารในอนาคต” อภิปรายกลุ่ม และ เตรียมตัวนำเสนอ	เจ้าของกิจการบริษัทให้คำ ปรึกษาด้านธุรกิจ เจ้าของกิจการจำหน่าย สินค้านำเข้า อาจารย์ชาวญี่ปุ่น +อาจารย์ไทย
	วันที่ 5	นำเสนอผลการศึกษารายกลุ่ม และ พิธีมอบประกาศนียบัตร	
ครั้งหลัง	วันที่ 6 และ 7	การฝึกงานที่ร้านอาหาร และการประเมินจากผู้ฝึก	ผู้เชี่ยวชาญจากบริษัท 2 คน + ผู้ฝึกสอนประจำร้าน 4 คน + อาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา ฝึกงาน 2 คน
	1 เดือนต่อมา	ฝึกงานในต่างประเทศ ฟาร์ม และ โรงงาน (120 ชั่วโมง)	นักศึกษาฝึกงาน 6 คน

4.2 ระบบสนับสนุนของผู้สอน

โครงการนี้มีการกำหนดเนื้อหาและวิทยากรล่วงหน้า และกำกับดูแลโดยทีมผู้สอนที่ดูแลและสนับสนุนนักศึกษา ซึ่ง ประกอบด้วย อาจารย์ชาวไทย 3 คน และ อาจารย์ญี่ปุ่น 2 คน รวม 5 คน โดยจัดระบบการสนับสนุนแบ่งเป็น 3 ช่วง คือ 1) การเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกงาน 2) การดูแลให้คำแนะนำระหว่างทำกิจกรรม และ 3) การทบทวนหลังการอบรม/ประชุม

4.2.1 ในช่วงการเตรียมความพร้อมก่อนการอบรมการฝึกงาน ได้ดำเนินการดังนี้

- 1) เตรียมเอกสารการบรรยาย
- 2) จัดทำรายการหนังสือที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่จะบรรยาย

3) รายการคำศัพท์เฉพาะ

4) แบบประเมินการนำเสนอผลงาน

4.2.2 การดูแลให้คำแนะนำระหว่างทำกิจกรรม

จากรายการ จำนวน 19 เล่มทางผู้ประกอบการแนะนำหนังสือที่ใช้ในการอบรม ทางโครงการฝึกงาน ได้จัดซื้อหนังสือที่ใช้อบรมทั้งในและนอกประเทศ จำนวน 9 เล่ม พร้อมกับพจนานุกรมศัพท์เฉพาะอีก 1 เล่ม ในจำนวนนี้ ได้มีการจัดทำประเด็นสำคัญจำนวน 4 เล่ม ได้แก่ เล่มที่ 1 – 4 และได้แชร์ไฟล์นี้ให้แก่นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการได้ศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง

ตาราง 2 รายชื่อหนังสือที่ใช้ในการอบรม

	ใช้ อบรม	ใช้เพื่อ ฝึกงาน	รายชื่อหนังสือ	สำนักพิมพ์
1	●	●	飲食店の接客サービス完全マニュアル BOOK 赤土亮二 (2010)	旭屋出版
2	●	●	よくわかる外食産業 国友隆一 (2008)	日本実業出版社
3	●	●	ホスピタリティサービスの原点—カ石寛夫 (1997)	商業界
4	●	●	「できる店長」と「ダメ店長」の習慣 植竹剛 (2014)	明日香出版
5	●	●	外食業界のしくみ - 図解雑学 - 齋藤 - 訓之 (2009)	ナツメ社
6	●	●	お客様に選ばれる人がやっている 一生使える「接客サービスの基本」 三上ナナエ (2016)	大和出版
7	●	●	お客様が応援したくなる飲食店7つのステップ久保正英 (2016)	同文館出版
8	●	●	「これからもあなたと働きたい」と言われる店長がしているシンプルな習慣 松下雅憲(2015)	同文館出版
9	●	●	ヒトにしかできない接客 ロボットでもできる接客続 工藤昌幸, 板野太貴 (2014)	こう書房
10		●	チェーンストアのための必須単語 1001 日本リテイリングセンター (2012)	日本リテイリングセンター

ในระหว่างที่มีการอบรม นอกจากเอกสารประกอบการบรรยายแล้ว ทางผู้ประกอบการเตรียมล่ำไว้ให้ ซึ่งเป็นผู้ช่วยให้การทำควมเข้าใจต่อเนื้อหาการอบรมสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ในส่วนของผู้สอนนอกจากจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมแก่การอบรมทั้งต่อฝ่ายวิทยากรและฝ่ายผู้เข้าอบรมแล้ว ยังคอยสนับสนุนโดยการดูแลและให้คำแนะนำนักศึกษาเพื่อการนำเสนอผลงานในวันที่ 5 ด้วย

สำหรับกิจกรรมในวันที่ 5 คือ การประมวลผลควมเข้าใจสิ่งทีอบรม โดยทางผู้ประกอบการได้กำหนดให้นักศึกษานำเสนอผลงานรายกลุ่ม เรื่อง “อาหารในอนาคต” ในการเตรียมควมพร้อมเพื่อกศึกษาและการดำเนินการมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ให้ผู้สอนชาวญี่ปุ่น ประมวลควมรู้ที่ได้จากการอบรม จัดทำต้นแบบการนำเสนอและสคริปต์ โดยก่อนทีจะสอนวิธีการนำเสนอ ได้มีการสาธิตการรายงานหน้าชั้นเรียน และกำหนดให้นักศึกษาจัดทำโครงร่างของการนำเสนอแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ

- 1) บทนำ (การเสนอประเด็นปัญหา)
- 2) สภาพปัจจุบัน (สิ่งที่ได้เรียนมา หรือค้นคว้ามาปัญหาที่ยังค้างอยู่)
- 3) เสนอแนะแนวคิด (ความคิดริเริ่มของผู้นำเสนอ)
- 4) สรุปผล

2. หลังดูการสาธิตการนำเสนอของผู้สอน นักศึกษาทั้ง 4 กลุ่มได้ร่วมกันอภิปรายเพื่อกำหนดหัวข้อทีจะนำเสนอใช้เวลา 1 ชั่วโมงในการพูดคุยหารือกันเป็นภาษาไทย ผู้สอนทั้งชาวไทยและญี่ปุ่นได้เวียนไปตามกลุ่มต่างๆ เพื่อบังฟังควมเห็นและช่วยแสดงควมคิดเห็น ให้คำชี้แนะด้านการใช้ภาษาเท่าทีจำเป็น จากนั้นนักศึกษาได้แบ่งหน้าที่กันและเริ่มลงมือในการจัดทำเอกสารเพื่อการนำเสนอ โดยผู้สอนชาวญี่ปุ่นจะคอยสนับสนุนและให้คำแนะนำด้านการใช้ภาษา และในวันรุ่งขึ้นดูแลการฝึกซ้อม 1 ชั่วโมงก่อนการนำเสนอ

3. นักศึกษาทั้ง 4 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน นำเสนอผลงานกลุ่มละ 10 นาที

หัวข้อเรื่องและประเด็นปัญหาทีนักศึกษาแต่ละกลุ่มนำเสนอมีดังนี้

กลุ่ม A: เรื่อง ฟาสต์ฟู้ดทีดีต่อสุขภาพ 「健康にいいファーストフード」

ประเด็นปัญหา คือ ทำอย่างไร ทีจะจัดหาอาหารฟาสต์ฟู้ดทีดีต่อสุขภาพได้ในสังคมปัจจุบันทีมีแต่ควมเร่งรีบ

กลุ่ม B: เรื่อง แคปซูลเพื่อชีวิต 「カプセル for LIFE」

ประเด็นปัญหา คือ จากสภาพปัจจุบันทีโลกกำลังเผชิญ จึงคิดหาอาหารทีสามารถจะทำให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ในโลกอีก 100 ปีข้างหน้า

กลุ่ม C: เรื่องการพัฒนาสินค้าเพื่อ Baby Boom
「ベビーブームのための商品開発」

ประเด็นปัญหา คือ ปัญหาที่อัตราการเกิดของเด็กต่ำ จึงคิดผลิตภัณฑ์ที่สร้างขึ้นเพื่อผู้หญิงไม่สามารถตั้งครรภ์

กลุ่ม D: เรื่อง Eat Together the Real

ประเด็นปัญหา คือ ปัจจุบันเป็นยุคที่มีการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์กันแพร่หลายซึ่งส่งผลให้การสื่อสารระหว่างผู้คนเริ่มลดน้อยลง จึงได้เสนอระบบการนำเอาเมนูอาหารมาผนวกเข้ากับระบบการเล่นเกมที่เกี่ยวกับอาหารเพื่อคลี่คลายปัญหาดังกล่าว

ระหว่างการนำเสนอมีการประเมินผลโดยฝ่ายผู้ประกอบการและฝ่ายผู้สอน และให้ความเห็นสะท้อนกลับทันทีหลังเสร็จสิ้นการนำเสนอ การนำเสนอของนักศึกษาโดยภาพรวม สะท้อนความคิดที่มีต่อปัญหาในปัจจุบันด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ รวมไปถึงความสัมพันธ์ของผู้คนในสังคม แสดงถึงการตระหนักรู้ถึง

ปัญหาซึ่งเป็นปรากฏการณ์ในปัจจุบัน แต่ด้วยข้อจำกัดด้านระยะ เวลาในการฝึกซ้อมและความไม่เคยชินกับกิจกรรมการนำเสนอ ทำให้การนำเสนออย่างขาดพลังในการโน้มน้าวผู้ฟังให้คล้อยตาม

4.2.3 การประเมินผลการนำเสนอและแบบประเมินตนเอง

ในการนำเสนอวันที่ 5 มีการประเมินโดยผู้ประกอบการและผู้สอน และหลังการอบรมได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ

1) ผลการประเมินการนำเสนอ

ในการประเมินผลการนำเสนอใช้แบบประเมิน 2 ชุด ชุดหนึ่งจัดทำโดยฝ่ายผู้ประกอบการ และอีกชุดหนึ่งจัดทำโดยผู้สอน หัวข้อที่ประเมินมี 10 หัวข้อ ข้อละ 4 คะแนน รวม 40 คะแนน ผู้ประเมินแบ่งเป็นฝ่ายละ 2 คน สรุปผลได้ดังตาราง 3 และ 4

ตาราง 3 ผลที่ได้จากการประเมินผลการนำเสนอ (ฝ่ายผู้ประกอบการ)

หมวด	รายละเอียด	ผู้ประกอบการ ก					ผู้ประกอบการ ข				
		A	B	C	D	เฉลี่ย	A	B	C	D	เฉลี่ย
เนื้อหาสาระ	1. องค์ประกอบของการนำเสนอ มีลำดับที่ดี เข้าใจง่ายหรือไม่	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	4	4	4	3	3.8
	2. เนื้อหาที่ถ่ายทอดชัดเจนหรือไม่	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3	4	4	3	3.5
ทักษะการพูดนำเสนอ	3. เสียงที่ใช้เหมาะสมหรือไม่	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5
	4. ระดับความเร็วในการพูดเหมาะสมหรือไม่	3.5	3	2.5	3.5	3.1	4	4	4	4	4.0
	5. เนื้อหาที่มีความน่าสนใจ น่าติดตามหรือไม่	2.5	2.5	1.5	1.5	2.0	3	4	3	3	3.3
ทักษะการพูดนำเสนอ	6. มีการสบตาผู้ฟังหรือไม่	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5	4	4	3	4	3.8
	7. ใช้มือ ท่าทาง ประกอบได้อย่างเหมาะสมหรือไม่	3.5	3.5	2.5	3.5	3.3	4	4	3	4	3.8
	8. สอดแทรกอารมณ์ขันเพื่อสร้างบรรยากาศหรือไม่	3.5	2.5	2.5	2.5	2.8	4	3	3	4	3.5
	9. การวางท่าในการนำเสนอเหมาะสมหรือไม่	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	4	3.5	3.5	4	3.8
ภาพรวม	10. โดยรวมสามารถนำเสนอสิ่งที่ต้องการบอก ทำให้ผู้ฟังประทับใจได้หรือไม่	3.5	3.5	3.5	3.5	3.5	4	4	4	4	4
	คะแนนรวม	33	31.5	29	31	31.1	37.5	38	35	36.5	36.8

ตาราง 4 ผลที่ได้จากการประเมินผลการนำเสนอ (ฝ่ายผู้สอน)

	รายละเอียด	ผู้สอน J1					ผู้สอน J2				
		A	B	C	D	เฉลี่ย	A	B	C	D	เฉลี่ย
หัวข้อ	1. เลือกหัวข้อที่น่าสนใจหรือไม่	3	3	4	4	3.5	3	3	3	3	3.0
เนื้อหาสาระ	2. เนื้อหาแสดงความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์หรือไม่	2	4	4	4	3.5	3	3	3	4	3.3
	3. เนื้อหา มีรายละเอียดที่เป็นรูปธรรม และเข้าใจง่ายหรือไม่	3	3	4	4	3.5	3	3	4	4	3.5
	4. การรายงานมีน้ำหนักน่าเชื่อถือ โน้มน้าวผู้ฟังได้หรือไม่	2	3	3	4	3.0	3	2	3	3	2.8
โครงสร้าง	5. มีการค้นคว้าหาคำตอบที่ตรงกับโจทย์ปัญหาที่ตั้งไว้หรือไม่	3	4	4	3	3.5	3	3	3	4	3.3
	6. มีความเป็นเหตุเป็นผล และเป็นเอกภาพหรือไม่	3	4	3	3	3.3	4	3	4	4	3.8
ทักษะการพูดนำเสนอ	7. ระดับเสียง การออกเสียง ชัดเจน ฟังง่ายหรือไม่	3	4	4	4	3.8	4	3	3	3	3.3
	8. การสบตา หรือ การใช้ท่าทางมีประสิทธิภาพหรือไม่	2	3	3	3	2.8	2	3	2	3	2.5
การจัดทำเอกสาร	9. พาวเวอร์พอยต์เข้าใจง่ายหรือไม่	2	3	2	3	2.5	3	3	3	4	3.3
การถามตอบ	10. ตอบคำถามได้เหมาะสมหรือไม่	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	คะแนนรวม	27	35	35	36	33.3	32	30	32	36	32.5

พิจารณาจากหัวข้อและรายละเอียดการประเมิน จะเห็นได้ว่าทั้งสองฝ่ายมีทั้งส่วนที่ต่างและส่วนที่คล้ายกัน ประเด็นที่แตกต่างคือ มี 2 หัวข้อที่ฝ่ายผู้ประกอบการ ต้องการประเมินแต่ไม่พบในแบบประเมินของผู้สอน ได้แก่ 1) การสอดแทรกอารมณ์ขันเพื่อสร้างบรรยากาศ และ 2) การวางท่าในการนำเสนอ สำหรับหัวข้อที่ฝ่ายผู้สอนต้องการประเมิน แต่ไม่พบในแบบประเมินของผู้ประกอบการ ได้แก่ 1) ความน่าสนใจของหัวข้อ 2) ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ 3) รายละเอียดที่เป็นรูปธรรม และเข้าใจง่าย โดยภาพรวมอาจกล่าวได้ว่า ฝ่ายผู้ประกอบการ ให้ความสำคัญกับวิธีการนำเสนอ ส่วนผู้สอนให้ความสำคัญกับเนื้อหา

ผลจากแบบประเมินของผู้ประกอบการกับแบบ ประเมินของผู้สอน ที่ให้คะแนนการนำเสนอของแต่ละ กลุ่มเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยสรุปได้ดังนี้ สำหรับผู้ประกอบการ ก กลุ่ม $A > B > D > C$

สำหรับผู้ประกอบการ ข กลุ่ม $B > A > D > C$

สำหรับผู้สอน J1 กลุ่ม $D > B > C > A$

สำหรับผู้สอน J2 กลุ่ม $D > A > C > B$

จะเห็นได้ว่าผลประเมินที่ได้มีความแตกต่างกัน กลุ่มที่ได้คะแนนสูงจากผู้ประกอบการคือ กลุ่ม A หรือ B กลุ่มที่ได้คะแนนต่ำคือกลุ่ม C และ D ในทางตรงข้าม กลุ่มที่ได้คะแนนสูงสุดจากผู้สอนคือ กลุ่ม D ส่วนกลุ่ม A และ B เป็นกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำในการประเมินของผู้สอน แม้ว่าความแตกต่างของแต่ละกลุ่มจะไม่มากนัก แต่ผลจาก แบบประเมินนี้น่าจะสะท้อนความคาดหวังของแต่ละฝ่าย ที่มีต่อนักศึกษาในอนาคตที่แตกต่างกัน

2) ผลการประเมินตนเองของผู้เข้าอบรม

หลังการอบรมได้ทำการสำรวจใน 8 หัวข้อ เพื่อให้ นักศึกษาได้ทบทวนและประเมินตนเอง โดยใช้เกณฑ์ คะแนนเป็น 4 ระดับ ผลการประเมินตนเองของผู้เข้า อบรมสรุปได้ดังตาราง 5

ตาราง 5 การประเมินตนเอง

หัวข้อ	Mean±1SD
1. พยายามศึกษาข้อมูลล่วงหน้าก่อนเข้ารับการอบรมหรือไม่	2.40±0.8
2. ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมตลอดการฝึกอบรมหรือไม่	3.50±0.6
3. ศึกษาทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้หรือไม่	2.90±0.4
4. กระตือรือร้นในการแสดงความคิดเห็นในกลุ่มหรือไม่	3.30±0.7
5. มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจอาหารมากขึ้นหรือไม่	3.65±0.5
6. มีความสนใจในการประกอบธุรกิจมากขึ้นหรือไม่	3.45±0.6
7. สามารถทำความเข้าใจเนื้อหาภาษาญี่ปุ่นได้หรือไม่ แม้ไม่มีล่าม	2.40±0.8
8. สามารถสื่อสารเป็นภาษาญี่ปุ่นหรืออังกฤษ ให้ผู้อื่นเข้าใจได้เป็นอย่างดีหรือไม่	2.45±0.9

จากตาราง 5 จะเห็นได้ว่าผู้เข้าอบรมมีทัศนคติเชิงบวกต่อตนเองค่อนข้างสูงใน 3 หัวข้อต่อไปนี้คือ

- 1) มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจอาหารมากขึ้น (ข้อ 5)
- 2) ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมตลอดการฝึกอบรม (ข้อ 2)
- 3) มีความสนใจในการประกอบธุรกิจมากขึ้น (ข้อ 6)

ขณะเดียวกันผู้เข้าอบรมมีแนวโน้มที่จะประเมินตนเองค่อนข้างต่ำใน 4 หัวข้อต่อไปนี้

- 1) ความสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาภาษาญี่ปุ่น หากไม่มีล่าม (ข้อ 7)
- 2) ความพยายามศึกษาข้อมูลล่วงหน้าก่อนเข้ารับการอบรม (ข้อ 1)
- 3) ความสามารถสื่อสารเป็นภาษาญี่ปุ่นหรืออังกฤษ ให้ผู้อื่นเข้าใจ (ข้อ 8)
- 4) การศึกษาทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้ไป (ข้อ 3)

ผู้เข้าอบรมประเมินว่า หลังการอบรมมีความรู้ มีความสนใจในด้านธุรกิจอาหารมากขึ้น และได้ให้ความร่วมมือกับการทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยดี แต่ยังมีความรู้สึกว่า ความรู้ภาษาญี่ปุ่นของตนยังไม่เพียงพอและขาดความมุ่งมั่นในการศึกษาและทบทวนเนื้อหาการอบรม อีกทั้งยังขาดทักษะในการสื่อสารที่จะถ่ายทอดสิ่งที่คิดให้ผู้อื่นได้รับรู้

5. การวิเคราะห์และอภิปรายผล

ในที่นี้จะพิจารณาจากผลการประเมินของทั้งฝ่ายผู้ประกอบการและฝ่ายผู้สอนที่มีต่อการนำเสนอ เพื่อตรวจสอบว่าผู้เข้าร่วมยังขาดทักษะใด และสำรวจปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อปรับปรุงโครงการเตรียมความพร้อมให้ดีขึ้น

5.1 ทักษะการนำเสนอและการคิดวิเคราะห์

จากหัวข้อในแบบประเมินของผู้ประกอบการ วัตถุประสงค์หลักของการประเมินจะอยู่ที่ “ทักษะการนำเสนอ” โดยเฉพาะการแสดงออกทั้งบุคลิกท่าทาง น้ำเสียง และความน่าสนใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการด้านธุรกิจบริการต้องการเน้นภาพลักษณ์ และต้องการบุคลากรที่มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดี ทั้งการวางมาด การสร้างอารมณ์ขันและการนำเสนอที่ประทับใจ สามารถดึงดูดใจลูกค้าได้

ส่วนหัวข้อในแบบประเมินของผู้สอนสะท้อนให้เห็นว่า ผู้สอนค่อนข้างให้ความสำคัญกับ “ทักษะทางความคิด” การจัดวางโครงสร้างการนำเสนอ ตั้งแต่การเลือกหัวข้อ การกำหนดเนื้อหา การนำเสนอปัญหาที่เป็นเหตุเป็นผลมีน้ำหนักน่าเชื่อถือ ไปจนถึงการยกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมเข้าใจง่ายเพื่อโน้มน้าวความคิดของผู้ฟังให้เห็นคล้อยตาม กล่าวคือ นักศึกษาควรตระหนักรู้ว่า อะไรคือปัญหาในปัจจุบัน จะกำหนดประเด็นปัญหา

อย่างไร จะนำเสนอไปเพื่ออะไร ปัญหาอยู่ที่ไหน ทำไม จึงเป็นปัญหา การได้พูดคุย อภิปรายร่วมกัน จะทำให้มองเห็นภาพของปัญหาหรือสาเหตุของปัญหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จากนั้นจึงค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหา อภิปรายถกเถียงกันจนไปถึงข้อสรุปสุดท้าย หากสามารถนำเสนอปัญหาได้อย่างชัดเจนและมีการอภิปรายอย่างละเอียดแล้ว ก็ย่อมโน้มน้าวให้ผู้ฟังคล้อยตามได้ และการได้ไตร่ตรองพิจารณาในกระบวนการตั้งแต่ต้น อภิปรายจนได้ข้อสรุปหรือคำตอบที่มีต่อคำถาม ก็จะทำให้การนำเสนอมีเอกภาพ และมีน้ำหนักน่าเชื่อถือในที่สุด อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับนักศึกษาในการทำงานในองค์กรในวันข้างหน้าด้วย

จึงอาจสรุปได้ว่า ผลการประเมินทักษะการนำเสนอโดยรวมระหว่างผู้ประกอบการกับผู้สอนมีค่าที่ขัดแย้งกัน กล่าวคือ ผู้ประกอบการให้น้ำหนักกับ ทักษะการนำเสนอ ด้านการแสดงออก ส่วนผู้สอนให้น้ำหนักกับทักษะการนำเสนอด้านการคิดวิเคราะห์ ซึ่งทั้งสองทักษะนี้ยังมีส่วนที่สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นได้ หากผู้ประกอบการประสงค์จะได้บุคลากรที่มีทักษะการนำเสนอที่นำประทับใจ สถานศึกษาอาจต้องนำประเด็นนี้มาพิจารณาในการปรับปรุงหลักสูตรหรือแผนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ในโครงการความร่วมมือผลิตบุคลากรเพื่อผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีการหารือร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการและสถานศึกษา เพื่อทำความเข้าใจจุดเหมือนหรือจุดต่างของกันและกัน และควรจัดทำแบบประเมินให้เป็นชุดเดียวกัน เพื่อที่ทั้งฝ่ายผู้ประกอบการและฝ่ายสถานศึกษาจะได้สร้างความไว้วางใจร่วมกัน และสามารถประสานงานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 ทักษะการสื่อสาร

ผลการประเมินตนเองของนักศึกษาจากตาราง 5 สะท้อนให้เห็นว่า แม้นักศึกษามีความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นระดับ N 2 ซึ่งเป็นระดับความสามารถที่ “นอกจากจะสามารถใช้ภาษาญี่ปุ่นได้ทั่วไปในชีวิตประจำวันแล้วยังสามารถเข้าใจภาษาญี่ปุ่นที่ใช้ในหลากหลายสถานการณ์ได้ในระดับหนึ่ง” กระนั้นก็ตาม ผู้เข้าอบรมยังมีความกังวล ไม่มั่นใจว่าจะสามารถเข้าใจเนื้อหาที่เรื่องเฉพาะทาง นักศึกษาได้ตระหนักถึงขีดจำกัดใน

ความรู้ด้านคำศัพท์และความสามารถในการพูดและการนำเสนอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากข้อมูลที่สำรวจข้อกังวลใจในการไปการอบรมหรือฝึกงานในประเทศญี่ปุ่นจากนักศึกษาจำนวน 6 คน สามารถสรุปได้เป็น 3 ประเด็นหลักคือ

- 1) กังวลเรื่องการติดต่อสื่อสารโดยใช้ภาษาญี่ปุ่น
- 2) กังวลเรื่องการนำเสนอและการแสดงความคิดเห็น
- 3) กังวลเรื่องการปรับตัวและความแตกต่างทางวัฒนธรรม

พิจารณาได้ว่า ผู้เข้าอบรมไม่แน่ใจในความสามารถภาษาญี่ปุ่นที่เรียนมาว่า เพียงพอต่อการดำรงชีวิต การทำงาน และการนำเสนอหรือไม่ เนื่องจากยังขาดความชำนาญในการใช้ภาษา และยังต้องการการสนับสนุนระดับประคองจากผู้สอน สถานศึกษาจึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสในการฝึกฝนทักษะดังกล่าวมากขึ้น เพื่อให้สามารถถ่ายทอดความคิดของตนให้ผู้อื่นเป็นภาษาญี่ปุ่น ทั้งนี้เพราะทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นในการนำเสนอนี้ไม่สามารถพัฒนาขึ้นได้ในเวลาอันสั้น จึงควรจะมีหมั่นฝึกฝนตนเอง ฝึกคิดวิเคราะห์ อภิปรายร่วมกับเพื่อน จัดทำเอกสาร และฝึกฝนการนำเสนอหน้าชั้นเรียนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจ ขณะเดียวกันผู้สอนก็ต้องพยายามปรับรูปแบบการสอนเพื่อให้นักศึกษาสามารถพึ่งพาตนเองได้ในที่สุด ตามแนวคิดแบบสแคฟโฟลด์ ที่คอยปรับให้ผู้เรียนสามารถก้าวสูงขึ้นได้และถอยห่างออกเมื่อผู้เรียนมีความมั่นใจมากขึ้น

5.3 ทักษะการปรับตัว

ในโครงการนี้ได้จัดให้นักศึกษาฝึกงานที่เข้าร่วมโครงการได้ฝึกอบรมในร้านอาหารประเภทฟาสต์ฟู้ดเป็นเวลา 2 วัน สิ่งที่นักศึกษาได้เรียนรู้คือ 1) งานในครัว อาทิ การควบคุมวัตถุดิบ การปรุงอาหาร 2) งานต้อนรับ อาทิ การเชิญชวนลูกค้า การรับออเดอร์ การเสิร์ฟอาหาร เหล่านี้คือการฝึกปฏิบัติงานที่เป็นงานบริการซึ่งต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ

หลังจากฝึกปฏิบัติงาน 2 วัน ได้สำรวจความเห็นของผู้เข้าอบรมว่าประสงค์จะปรับปรุงตนเองอย่างไร นักศึกษาให้ข้อคิดเห็นว่า “อยากได้ลองแก้ปัญหาในหลากหลายสถานการณ์” “การได้ใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 มาช่วยทำให้เรียนรู้งานได้เร็วขึ้น” “ได้เห็นการทำงาน

ของพนักงานด้วยความรู้สึกเหมือนตนเองเป็นพนักงานใหม่” ข้อคิดเห็นเหล่านี้แสดงว่า นักศึกษามีทัศนคติเชิงบวกต่อการฝึกงานและต้องการระยะเวลาหนึ่งสำหรับการปรับตัว และผู้เข้าอบรมประสงค์จะพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถมีทักษะเป็นผู้นำในศตวรรษที่ 21 ในประเด็นต่อไปนี้

- 1) วางแผนอนาคตอย่างจริงจัง
- 2) ทำหายกับสิ่งใหม่ๆ ไม่ปล่อยโอกาสให้หลุดลอยไป
- 3) เพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีม และสร้างเพื่อนใหม่เสมอ
- 4) ลองผิดลองถูก เรียนรู้จากความผิดพลาดของตนเอง เพื่อการเติบโตของตัวเอง
- 5) หมั่นศึกษาหาความรู้ เรียนรู้ความเป็นไปในโลกด้วย

กล่าวโดยสรุปคือ ผู้เข้าอบรมมองว่าประเด็นที่จำเป็นต้องพัฒนาคือ ควรรู้จักตัวเอง มีความมุ่งมั่น สร้างเครือข่ายให้กว้างขวาง มีสมรรถนะการเป็นผู้นำ/ผู้ตาม และมีวิสัยทัศน์ก้าวทันโลก

การทำเช่นนี้ได้ต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จากแนวทางการสอนเดิม โอกาสใน “การปรับตัว” ยังไม่มากเท่าที่ควร อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านการจัดการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นแต่ความรู้ทางภาษา การให้นักศึกษาอยู่ในพื้นที่ที่สบายไร้ความเครียดอย่างห้องเรียน แม้จะให้ห้องจำอะไรก็ตาม แต่ในชีวิตจริงย่อมจะมีสังคมที่เราคาดไม่ถึง และจะต้องปรับตัวทั้งในด้านการใช้ภาษาญี่ปุ่นในสังคมที่มีผู้คนที่หลากหลาย และการแสดงความคิดเห็นในสภาวะแวดล้อมหรือบริบทที่แตกต่าง ปัญหานี้ไม่ได้จำกัดอยู่ที่เรื่องของภาษาเท่านั้น ต้องรู้จักวิธีการใช้ภาษาเพื่อตอบรับกับสถานการณ์ในขณะนั้น การเลือกใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมกับสถานการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะที่จำเป็นคือ และต้องมีความพยายามที่จะเพิ่มพูน “สมรรถนะการปรับตัว” ซึ่งต้องเริ่มต้นจากการที่นักศึกษาต้องตระหนักถึงความจำเป็นนี้ด้วยตนเอง

โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกงานในต่างประเทศ สิ่งที่มีความสำคัญมากคือการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นในสภาพแวดล้อมของวัฒนธรรมที่แตกต่าง 深澤 (2014, 88) กล่าวว่า การได้สัมผัสกับวัฒนธรรมที่แตกต่างย่อมเกิดความรู้สึกขัดแย้งสับสนและขุ่นเคืองใจเป็นธรรมดา เมื่อเกิด

ปัญหาขึ้นควรค้นหาว่าประเด็นปัญหาคืออะไร มีสาเหตุมาจากสภาพแวดล้อมที่มาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมหรือไม่และควรแก้ไขอย่างไร เมื่อประสบปัญหาความขัดข้องใจอันเกิดมาจากวัฒนธรรมที่แตกต่าง ไม่ควรจะจัดสิ่งที่ไม่ชื่นชอบหรือความรู้สึกขัดข้องใจ แต่ควรมองวัฒนธรรมในมุมที่กว้างขึ้น และพิจารณาว่ามีส่วนที่เกี่ยวข้องกับตนอย่างไร พยายามเข้าใจผู้อื่นโดยการเปิดรับสังคมพหุวัฒนธรรมที่มีความหลากหลาย ซึ่งจะช่วยให้เกิดสำนึกและมีวิสัยทัศน์ที่สามารถนำพาตนเองไปสู่ความสำเร็จในระดับสากลได้

5.4 สรุปผลการดำเนินโครงการ

จากการทบทวนผลการดำเนินการโครงการฝึกอบรมผู้ที่จะฝึกงานในต่างประเทศด้านธุรกิจอาหาร โดยประมวลผลจากการดำเนินการโครงการฝึกอบรมก่อนเริ่มฝึกงาน การนำเสนอผลงาน และการประเมินผลการเรียนรู้โดยวิทยากรและผู้สอนซึ่งจัดขึ้นในประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย การอบรมในชั้นเรียนและสำรวจลงพื้นที่ 5 วัน และการทดลองปฏิบัติในสถานประกอบ การจริง 2 วัน ได้ข้อสรุปดังนี้

- 1) ทักษะที่ควรพัฒนาให้แก่นักศึกษา ได้แก่ “ทักษะการคิดวิเคราะห์” “ทักษะการสื่อสาร” และ “ทักษะการปรับตัว”

จากการประเมินของผู้สอน แสดงถึงความคาดหวังให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ มีการเตรียมตัว และทบทวนเกี่ยวกับกิจกรรมที่เข้าร่วมอย่างจริงจัง สำหรับผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะการนำเสนอที่น่าสนใจ ชวนติดตาม มีความสามารถด้านอารมณ์ขันที่จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดี

จากการประเมินตนเองของผู้เข้าร่วมโครงการพบว่า ผู้เข้าร่วมมีความตระหนักถึงความสามารถทางภาษา ข้อจำกัดในการเรียนรู้ และมีความกังวลในการนำเสนอ ยังไม่มั่นใจในการสื่อสารหรือถ่ายทอดความคิดของตนเองได้มากนัก และยังคงต้องการการสนับสนุนจากผู้สอนในระดับหนึ่ง และผู้เข้าร่วมเข้าใจถึงความจำเป็นในการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการหรือความคาดหวังของสังคม แต่อาจต้องการเวลาระยะหนึ่งในการปรับตัว เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนให้ดียิ่งขึ้น แต่ในการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้ยังไม่ได้เตรียมตัวให้พร้อม หรือให้เวลากับการทบทวนกิจกรรมที่ได้รับการอบรมมากเท่าที่ควร

2) ปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อปรับปรุงโครงการเตรียมความพร้อมให้ดีขึ้น

ปัญหาหลักของการดำเนินการโครงการเตรียมความพร้อมนี้มี 2 ประการคือ การประสานงานระหว่างผู้ประกอบการกับสถานศึกษา และการเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมโครงการที่เชื่อมโยงกับหลักสูตรและแผนการสอน

จากการเปรียบเทียบผลคะแนนการประเมินการนำเสนอของฝ่ายผู้ประกอบการและฝ่ายผู้สอน ทำให้ทราบว่า ความต้องการหรือมุมมองของแต่ละฝ่ายอาจไม่สอดคล้องกันทีเดียวนัก ฝ่ายผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับวิธีการนำเสนอ คาดหวังกับการแสดงออกของผู้เข้าร่วมโครงการในลักษณะที่เน้นภาพลักษณ์ การแสดงออกที่สร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของงานประเภทบริการ ส่วนผู้สอนให้ความสำคัญกับหัวข้อการนำเสนอ เนื้อหาสาระและวิธีการถ่ายทอด

ผู้เข้าร่วมโครงการกลุ่มนี้แม้จะมีระดับความสามารถที่จะเข้าใจภาษาญี่ปุ่นทั่วไปในระดับหนึ่งได้รับการสนับสนุนให้อ่านหนังสือ 2-3 เล่มที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมอาหารและการบริการต่างๆ มีข้อมูลตารางคำศัพท์ก่อนการอบรม และขณะที่เข้ารับการอบรมก็มีล่ามคอยสนับสนุนด้านความเข้าใจในเนื้อหา ผู้สอนแสดงตัวอย่างการนำเสนอ คอยให้การช่วยเหลือด้านภาษาและชี้แนะแนวคิด รวมทั้งเป็นผู้ช่วยฝึกซ้อมอยู่ต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ จนบรรลุผลสำเร็จโดยใช้กระบวนการที่ประยุกต์มาจากแนวคิดการฝึกงานทางปัญญา อย่างไรก็ตาม สำหรับผู้เข้าร่วมยังสะท้อนความรู้สึกถึงความไม่มั่นใจในตนเองทั้งในด้านการนำเสนอความคิด และทักษะการใช้ภาษารวมไปถึงความสามารถในการนำเสนอ

แนวทางการแก้ไขปรับปรุงในการดำเนินโครงการฝึกงานในอนาคตคือ

1) การประสานงานระหว่างผู้ประกอบการกับสถานศึกษา

ผู้ประกอบการและผู้สอนควรประสานงานอย่างใกล้ชิด โดยการทบทวนและพินิจพิจารณาวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการฝึกงาน และจัดทำแบบประเมินที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เพื่อให้การประเมินผลเป็นไป

ในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำไปสะท้อนผลกับให้แก่ผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

2) การเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมโครงการที่เชื่อมโยงกับหลักสูตรและแผนการสอน

ตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กำหนดให้แต่ละหลักสูตรออกแบบกรอบมาตรฐานคุณวุฒิทางการศึกษาให้ครบ 5 ด้านคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญาด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การจะนำหลักการไปสู่ภาคปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องมีแผนปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม หากจะปลูกฝังทักษะคิดวิเคราะห์ คิดให้เป็น คิดให้ได้ เพื่อให้นักศึกษามีความพร้อมอยู่ตลอด จะต้องออกแบบแผนการสอนอย่างไรที่จะกระตุ้นให้นักศึกษาได้คิดคิดทบทวนเข้าร่วมกิจกรรม คิดขณะที่ทำกิจกรรม และคิดหลังจากที่เสร็จสิ้นกิจกรรมของโครงการ และจำเป็นต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเหตุใดจึงเข้าร่วมในโครงการฝึกงาน เมื่อเข้าร่วมแล้วต้องการพัฒนาตัวเองไปถึงจุดใด ๓๒๓ (2004, 86) กิจกรรมทางภาษา หากมองว่าเป็นปัญหาของผู้เรียนเอง “ผู้เรียนต้องเป็นตัวของตัวเอง” ผู้เรียนก็จำเป็นต้องมีทำที่ที่ปรารถนาที่จะทำกิจกรรมทางภาษานั้นด้วยตนเอง ไม่ใช่หวังพึ่งครูให้ช่วยทำให้ผู้เรียนจะต้องเป็นผู้ที่ลงมือปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวเพื่อที่จะพัฒนาทักษะทางภาษาของตนเอง และในแผนการสอนหรือกิจกรรมที่จัดในชั้นเรียนภาษาญี่ปุ่น ควรส่งเสริมให้นักศึกษามีทักษะทางความคิด ไม่ใช่การสอน คำศัพท์ ไวยากรณ์ ส่วนนั้น ต้องส่งเสริมให้ ผู้เรียนสามารถถกเถียงความคิดของตนออกมาเป็นคำพูดของตนเองได้ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปคือ ทักษะที่สถานศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาให้แก่ นักศึกษา คือ “ทักษะการคิดวิเคราะห์” “ทักษะการสื่อสาร” และ “ทักษะการปรับตัว” ขณะเดียวกัน ผู้สอนจำเป็นต้องปรับบทบาทและกระบวนการทัศนในการสอนไปสู่การเป็นผู้อำนวยความสะดวกที่คอยสนับสนุนผู้เรียนให้สามารถก้าวสู่ตลาดแรงงานในระดับสากลได้อย่างมั่นใจ

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 กระบวนทัศน์การสอนควรเปลี่ยนจาก “ให้ความรู้” ไปสู่ “กระตุ้นให้คิด ลงมือปฏิบัติ และสื่อสาร”

การจะส่งเสริมพัฒนาการสอนเพื่อสร้างนักศึกษาที่คิดเป็น ถ่ายทอดเป็น ร่วมคิดกับผู้อื่นและเข้าใจยอมรับผู้อื่นได้นั้น ผู้สอนจำเป็นต้องปรับตัว ไม่สอนแต่ความรู้หรือทักษะทางภาษาเท่านั้น ดังที่ 糸川 (2003) กล่าวถึงการปรับกระบวนทัศน์การเรียนรู้และการสอนว่า การเรียนรู้ไม่ได้เกิดจากการจัดเตรียมของผู้สอน แต่ผู้เรียนคือผู้ที่ต้องขวนขวายและคัดสรรสิ่งที่จะเรียนรู้ด้วยตัวเอง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนควรเป็นลักษณะ “มีปฏิกริยาต่อกัน” “มีการทำงานแบบร่วมมือกัน” และ “ทำกิจกรรมที่มีคุณค่าและความหมายด้วยกัน” โดยมีผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หมายความว่า ผู้เรียนต้องรู้จัก “คิดแสวงหาคำความรู้ด้วยตนเอง” “ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง” และ “สื่อสารถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นได้รับรู้” เหล่านี้คือทักษะพื้นฐานทางสังคมที่จำเป็น และควรรับฟังความเห็นของผู้อื่นเพื่อนำมาปรับปรุงตนเองต่อไป กระบวนการนี้จะทำให้ผู้เรียนสามารถก้าวสู่สังคมภายนอกได้อย่างมั่นใจ ในสถานการณ์ของการฝึกงาน นักศึกษาจึงควรคำนึงถึงบทบาทของตนว่า ไม่ได้เป็นเด็กหรือนักศึกษา แต่เป็นผู้ใหญ่และเป็นสมาชิกคนหนึ่งที่จะต้องดำรงชีวิตในสังคม แสวงหาสิ่งที่ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีผู้ร่วมกิจกรรมและผู้สอนคอยสนับสนุน และต้องเปิดใจกว้างพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

6.2 บทบาทและหน้าที่ของผู้สอนกับการฝึกงาน

แนวทางการสอนภาษาญี่ปุ่นเพื่อให้ผู้เรียนได้มีทักษะชีวิตหรือทักษะการทำงานในสังคมได้นั้น ในยุคปัจจุบันควรปรับเปลี่ยนท่าทีจากเดิมที่เคยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนพูดภาษาญี่ปุ่นได้ถูกต้องอย่างคนญี่ปุ่น ไปสู่การส่งเสริมเรื่องการอยู่ร่วมกันในสังคม “พหุภาษา พหุวัฒนธรรม” เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) วิธีการสอนที่เน้นแต่ทักษะภาษา มาเป็นการสอนที่มุ่งพัฒนาทักษะการสื่อสาร การใช้ภาษาที่สามารถแยกแยะวิธี

การพูดให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม และสถานการณ์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนสามารถดำรงชีวิตในสังคมที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นได้ด้วยตนเองตามแนวคิดของ CEFR⁶ การส่งเสริมกิจกรรมเหล่านี้จะทำให้ผู้เรียนสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมจากเดิมที่ไม่เคยทำอะไรบางอย่างได้ มาเป็นทำได้ ไม่เคยพูดได้ก็สามารถพูดได้เช่นนี้ จึงจะกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการสอนที่ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง

“การฝึกงาน” คือโอกาสอย่างหนึ่งของการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเอง การฝึกงานไม่ใช่เป้าหมายของการเรียนการสอน แต่เป็นกิจกรรมหนึ่งที่อยู่ในกระบวนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน สิ่งที่สำคัญคือ การกระตุ้นให้นักศึกษาได้ฝึกคิดตามหัวข้อหรือวัตถุประสงค์ของกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ ผู้สอนจะสนับสนุนกิจกรรมโดยคิดแผนการสอนหรืออบรมที่จะดึงศักยภาพของผู้เรียนและให้เขาได้เรียนรู้ผ่านประสาทสัมผัสของตนเอง ผู้สอนต้องไม่ยึดติดกับวิธีการสอนหรือบทบาทของตัวเอง ผู้สอนต้องพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเช่นกัน ผู้สอนอยู่ในฐานะช่วยเหลือผู้เรียนในด้านต่าง ๆ โดยจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้นักศึกษาได้คิดเกี่ยวกับสังคมที่มีทั้งตนเองและผู้อื่นรวมอยู่ด้วย กระตุ้นให้ตระหนักถึงความแตกต่างและความเหมือนกับผู้อื่นผ่านการถ่ายทอดความคิดของกันและกัน และให้คำอธิบายเสริมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึก นอกจากนี้ ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ออกนอกชั้นเรียน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ออกไปมีความสัมพันธ์กับชุมชนมากขึ้น ช่องทางการสื่อสารที่ผู้เรียนจะได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในสถานการณ์จริง การได้พบปะพูดคุยกับนักศึกษาแลกเปลี่ยน พนักงานหรือภรรยาผู้ติดตามชาวญี่ปุ่นที่มาพำนักในประเทศไทยในฐานะผู้ที่อาศัยอยู่ในบริบทและสถานการณ์ทางสังคมเดียวกัน จะทำให้ผู้เรียนได้ตระหนักว่า ปัญหาในการสื่อสารของตนคืออะไร และจะแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างไร การคิดด้วยกัน ถ่ายทอดเป็นคำพูดที่สร้างความเข้าใจร่วมกัน อาจส่งผลให้ความคิดเดิมที่เคยมีในบุคคลคนหนึ่งเปลี่ยนแปลงไปได้

⁶CEFR ย่อมาจาก Common European Framework of Reference for Languages กรอบมาตรฐานความสามารถทางภาษาอังกฤษ ของประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป เป็นมาตรฐานสากลที่ใช้อธิบายระดับความเชี่ยวชาญทางภาษา สำหรับภาษาญี่ปุ่น เจแปนฟาวน์เดชันได้จัดทำ JF Standard โดยอิงกรอบ CEFR ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://jfstandard.jp/top/ja/render.do?sessionid=88403278633A4F4F1FB9585585B1BC21> หรือ 奥村三菜子 และคณะ (2016)

การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ที่หลากหลายในสถานการณ์จริงตามแนวทาง “หลักการการมีส่วนร่วมแบบวงนอกอย่างชอบธรรม” (legitimate peripheral participation) และนำ “แนวคิดการฝึกงานทางปัญญา (Cognitive Apprenticeship) มาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทในสถานศึกษาและความพร้อมของผู้เรียน จึงเป็นบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของผู้สอน

6.3 ข้อเสนอแนะ

“การฝึกงาน” เป็นกิจกรรมที่มีความหมายอย่างยิ่งสำหรับผู้เรียนที่เข้าร่วมในโครงการ ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับในช่วงเวลาอันสั้นเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่างๆ มากมาย ข้อแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดระหว่าง วิชาภาษาญี่ปุ่นธุรกิจ กับ วิชาการฝึกงานในทัศนะของผู้เขียนคือ “ความตั้งใจจริง” ของผู้เรียนที่มีต่อการทำงาน การฝึกปฏิบัติในสถานที่จริงผ่านรายวิชาการฝึกงาน จึงไม่ใช่ความแตกต่างระหว่างการมีประสบการณ์จริงกับการบรรยายในชั้นเรียนเท่านั้น แต่ท่าทีของผู้เรียนที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมก็เปลี่ยนไป

ดังนั้นในฐานะของผู้สอนควรพิจารณา ทบทวน แก้ไขปรับปรุงหลักสูตรและแผนการสอนที่เอื้อให้นักศึกษาได้ค้นพบตนเอง ตระหนักถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม มีการยอมรับให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานอย่างสร้างสรรค์ และสามารถค้นพบสิ่งใหม่ๆ ที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองได้ต่อไป ไม่เพียงแต่ผู้เรียนเท่านั้น ตัวผู้สอนเองก็ต้องพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรบุคคลนอกสถานศึกษาตามเหตุผลและความจำเป็น หากได้มีการปรับปรุงแผนการสอนที่เชื่อมโยงเนื้อหาวิชาของภาษาญี่ปุ่นธุรกิจกับการอบรมเพื่อการฝึกงานให้เสริมซึ่งกันและกันได้ ก็จะเป็นการบูรณาการทฤษฎีความรู้เข้ากับการปฏิบัติจริงจนเกิดเป็นทักษะความชำนาญอันจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพทำงานได้ในระดับสากลได้อย่างแท้จริง ประสบการณ์และปัญหาที่ได้ประสบในการจัดโครงการที่ผ่านมาจึงมีความหมายและเป็นความท้าทายใหม่สำหรับผู้สอนที่จะวางแผนการปรับปรุงพัฒนาโครงการฝึกงานในปีการศึกษาถัดไปให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] Collins, A., Brown, J. S., & Holum, A. (1991). *Cognitive Apprenticeship: Making Thinking Visible*. American Educator, 6(11), 38–46. (reprint) Retrieved from <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.124.8616&rep=rep1&type=pdf>
- [2] Council of Europe. *Common European framework of reference for Languages: Learning, teaching, assessment*. Retrieved from http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf
- [3] Tasanee Methapisit. (2017). 「海外インターンシップのための人材育成に向けた日本語指導の改善案」 2017 年東京外国語大学国際日本研究センター夏季セミナー&サマースクール 2017.7.14 発表資料より
- [4] 石黒広昭. (1998). 「心理学を实践から遠ざけるもの 個体能力主義の興隆と破綻」 佐伯胖, 宮崎清孝, 佐藤学, 石黒広昭編著 『心理学と教育実践の間で』 東京大学出版会, 103-156.
- [5] 奥村三菜子, 櫻井直子, 鈴木裕子編 (2016). 『日本語教師のための CEFR』 くろしお出版.
- [6] 経済産業省. (2007). 「社会人基礎力」 育成のススメ～社会人基礎力育成プログラムの普及を目指して～. Retrieved from <http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/2006chosa.pdf>
- [7] 経済産業省. (2014). 「教育的効果の高いインターンシップの普及に関する調査 報告書」 特定営利活動法人エティック. Retrieved from http://www.meti.go.jp/policy/economy/jinzai/intern/H25_Houkokusho_Zentai_Internship.pdf

- [8] 佐藤慎司, 熊谷由理編. (2011). 『社会参加をめざす日本語教育—社会にかかわる、つながる、働きかける』 ひつじ書房.
- [9] ジーン・レイヴ, エティエンヌ・ウエンガー著 佐伯胖訳. (1993). 『状況に埋め込まれた学習—正統的周辺参加』 産業図書.
- [10] スィラダー・ブンサーム. (2016). 『高等教育ビジネス日本語専攻カリキュラム改善の一考察—タイ私立大学トゥラキットバンディット大学の事例—』 2016 年日本語教育国際研究大会口頭発表資料より
- [11] 田中寧. (2013). 「コーオプ教育の歴史と現状、および、日本における展開とその課題」 高等教育フォーラム、京都産業大学教育支援研究開発センター、vol. 3, 9-19. Retrieved from https://ksurep.kyoto-su.ac.jp/dspace/bitstream/10965/993/1/FHER_3_9.pdf
- [12] 西口光一. (2003.5). 「日本語教育と状況的学習論」 日本語・日本語教育を研究する第 21 回, 6-8. Retrieved from https://www.jpff.go.jp/j/project/japanese/teach/tsushin/research/pdf/tushin46_p06-08.pdf
- [13] パウロ・フレイレ著, 三砂ちづる訳. (2011). 『被抑圧者の教育学—新訳』 亜紀書房.
- [14] 深澤伸子. (2014). 「タイにおけるホームステイプログラムの実践と改善—プログラムに関わるすべての人の「生きることの支援」を目指して」 『イマ×ココ』 No. 2 ココ出版.
- [15] プラニー・チョンスッチャリッタム. (2016). 『ビジネス日本語人材の育成—カセサート大学東洋言語学科のカリキュラムを例に』 2016 年東芝国際交流財団助成金日本語教育セミナー『教師力アップのためのヒント』 発表資料より
- [16] 細川英雄. (2003). 「「個の文化」再論: 日本語教育における言語文化教育の意味と難題」 『21世紀の日本事情5』 くろしお出版.
- [17] 細川英雄, NPO法人言語文化教育研究所」 スタッフ編. (2004). 『考えるための日本語—問題を発見・解決する総合活動型日本語教育のすすめ』 明石書店.
- [18] 山路尚武. (2016). 「インターンシップの拡大に向けた施策について」 キャリア教育・就職支援ワークショップ文部科学省MEXT. Retrieved from <http://www.jasso.go.jp/gakusei/career/event/workshop/h28.html>

หน่วยงานผู้แต่ง: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Affiliation: Faculty of Liberal Arts, Thammasat University

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

sawadeeyumiko@gmail.com