

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ
ตามทัศนคติของแหล่งฝึกประสบการณ์

Desired Charistics Of English Students Internship by Attitude
Of The Organizations

กรรณิกา นาคพันธ์ แก้วสมุทร

Kannika Nakphan Kaewsamut

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

English program, Faculty of Humanities and Social Sciences Ubon Ratchathani Rajabhat University

kannikanakphan@gmail.com

Received: August 27, 2019

Revised: October 22, 2019

Accepted: November 6, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้สำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษตามทัศนคติของแหล่งฝึกประสบการณ์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ทั้งเพศชายและหญิง จำนวน 190 คน มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ 1) เพื่อสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ตามทัศนคติของแหล่งฝึกประสบการณ์ 2) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พึงประสงค์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการสำรวจพบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและประเมินมาจากสถานฝึกประสบการณ์ประเภทสถานศึกษามากที่สุด ร้อยละ 60.15 รองลงมา คือ สถานฝึกประสบการณ์ประเภทองค์กรและหน่วยงาน ร้อยละ 28.42 และอันดับสุดท้าย คือ สถานฝึกประสบการณ์ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท ร้อยละ 11.05 การประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาสำรวจจาก 1) เกณฑ์มาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 5 ด้าน พบว่า สถานฝึกประสบการณ์ประเภทสถานศึกษา มีระดับความเห็นในด้านคุณธรรมจริยธรรมมากที่สุด ร้อยละ 4.89 คือ นักศึกษามีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 7.93$) ส่วนสถานฝึกประสบการณ์ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท มีระดับความคิดเห็นด้านความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.63 คือ นักศึกษามีความรู้ด้านเทคโนโลยีสามารถประยุกต์ใช้กับภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 4.71$) ประเภทองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ มีระดับความคิดเห็นด้านความรู้มากที่สุด ร้อยละ 4.83 คือ นักศึกษามีปรัชญาแนวคิด และหลักในการปฏิบัติงาน รวมถึงนักศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษและสนทนาได้ตอบ ($\bar{x} = 4.88$) และ 2) ทักษะการจัดการเรียนรู้ทางภาษาอังกฤษ พบว่า ประเภทสถานศึกษามีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ร้อยละ 4.49 รองลงมา คือ ประเภทองค์กรและหน่วยงาน ต่าง ๆ ร้อยละ 4.22 อันดับสุดท้าย คือ โรงแรมและรีสอร์ท ร้อยละ 3.97

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ตามทัศนคติของแหล่งฝึกประสบการณ์ ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2561

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ทศนคติ
แหล่งฝึกประสบการณ์

Abstract

The research was a quantitative work. The research instrument was a questionnaire used to collect data from 190 fourth –year students majoring in English in the Faculty of Humanities and Social Sciences, Ubon Ratchathani Rajabhat University. The aims of the research were to explore the desirable characteristics of the student interns as viewed by the agencies concerned, and to examine the guidelines to develop the desirable characteristics.

The research findings were as follows. A majority of the respondents were from the schools, accounting for 60.15 %, followed by those from the organizations and agencies, which accounted for 28.42%. The respondents from the hotels and resorts accounted for 11.05%.

As for the evaluation of the desirable characteristics, it was found that the respondents from the schools viewed the ethics and virtues of the interns at a high degree at 4.89. They viewed that the interns' punctuality was at the highest level ($\bar{x} = 7.93$). The respondents from the hotels and resort viewed the interns' knowledge was at the highest level at 4.63%, in other words, the students were able to apply technology and English. The respondents from organizations and agencies viewed that the students' knowledge was at the highest level of 4.83. The students had used their philosophy, concepts and principles in their own work.

Keywords: Desirable Characteristics, Student Interns Majoring in English, Attitude of the Agencies and Organizations Concerned.

บทนำ

งานวิจัยนี้เป็นการสำรวจคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ตามทศนคติของแหล่งฝึกประสบการณ์ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้เกิดกระแสผลักดันให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษา หลักสูตรการเรียนการสอน และกระบวนการเรียนรู้ เพื่อยกระดับคุณภาพของบัณฑิตที่จบการศึกษาให้ได้มาตรฐานกับโครงสร้างการผลิตและตลาดแรงงาน ให้สามารถคิดเป็น ทำเป็น รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง มีคุณธรรม มีระเบียบวินัย และมีความรับผิดชอบ ซึ่งจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วมีความต้องการแรงงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงภาคบริการ มีอัตราสูง ทั้งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม รวมถึงครูในสถานศึกษาต่าง ๆ ประเทศไทย ผลิตผลทางการศึกษาของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่ง ความต้องการและความคาดหวังหรือความคิดเห็นตลอดจนมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตจึงถือเป็นสิ่งสะท้อนที่สำคัญยิ่งต่อผลิตผลทางการศึกษาของแต่ละสถาบันว่ามีการ

ผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถในด้านวิชาการ และทักษะวิชาชีพต่าง ๆ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน สังคม ชุมชนและประเทศชาติ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการวางแผนกำลังคนให้เหมาะสม สอดคล้องกับ สภาพเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนการปลูกฝังทางการศึกษาแก่เยาวชนทั้งในระดับอนุบาลจนถึง ระดับอุดมศึกษา ตลอดจนความต้องการแรงงานของประเทศ ซึ่งการผลิตแรงงานเพื่อตอบสนองเช่นนี้ จะต้องมิใช่เพียงการเรียนรู้ทฤษฎี และพอจะทำงานได้เท่านั้น แต่จะต้องเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ สามารถ ทำงานได้ดีและนำความรู้ทางวิชาการไปปรับใช้ได้ กล่าวคือ จะต้องผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม ที่ดี การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้น เป็นกระบวนการผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถสูง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ 1) นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ที่เข้ารับฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามหลักสูตร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 190 คน 2) ตัวแทนจากสถานฝึกงาน ที่มีนักศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่เข้ารับฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามหลักสูตรในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวนทั้งสิ้น 98 แห่ง จำแนกเป็นสถานศึกษา 55 แห่ง ด้านการโรงแรมและรีสอร์ท 17 แห่ง ด้านหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ อีก 26 แห่ง

เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือและวิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบประเมินผลแบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ตัวเลือก สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง คือ

ชุดที่ 1 แบบประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ ตามทัศนคติของหัวหน้างาน ผู้จัดการฝ่าย ครูพี่เลี้ยง และผู้บริหารสถานศึกษา สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการสอบถามทัศนคติที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของสถานฝึกงานต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษา โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครอบคลุม รายละเอียด ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้รับการประเมิน ตอนที่ 2 แบบสำรวจความคิดเห็น คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ตามทัศนคติของ หัวหน้างาน ผู้จัดการฝ่าย ครูพี่เลี้ยง และผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) เกณฑ์มาตรฐานคุณลักษณะ ของบัณฑิตระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ใน 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทาง ปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ทักษะการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด 5 คะแนน/ มาก 4 คะแนน/ ปานกลาง 3 คะแนน/ น้อย 2 คะแนน และน้อยที่สุด 1 คะแนน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้สาขาวิชานำไปพัฒนานักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมรายชื่อสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในภาค เรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ สถานที่ฝึกงานประเภทสถานศึกษา สถานที่ฝึกงาน ประเภทหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ และ สถานที่ฝึกงานประเภทโรงแรมและรีสอร์ท

2. วันปฐมมนิเทศนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 ที่จะออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพตาม สถานที่ต่าง ๆ ผู้วิจัย ได้ทำการแจกแบบประเมินให้นักศึกษาแต่ละคน เพื่อให้นักศึกษาได้นำไปให้ผู้รับผิดชอบ

ได้แก่ หัวหน้างาน ผู้จัดการฝ่าย ครูพี่เลี้ยง ผู้อำนวยการสถานศึกษา ซึ่งเป็นผู้ดูแลนักศึกษาฝึกงานระหว่าง การออกฝึกฯ ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาเป็นรายบุคคล (นักศึกษา 1 คน ต่อแบบ ประเมินฯ 1 ฉบับ) และภายหลังจากนักศึกษาเสร็จสิ้นการฝึกงาน ก็จะนำกลับมายังมหาวิทยาลัย และส่ง แบบประเมินผลฯ ให้แก่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล จำนวน 190 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบประเมินผลฯ ทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้ดำเนินการจัดระเบียบข้อมูลให้สมบูรณ์ถูกต้อง แล้วใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้างาน ผู้จัดการฝ่าย ครูพี่เลี้ยง และผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้ สถิติแบบพรรณนา เพื่อใช้บรรยายลักษณะของข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ตามทัศนคติของหัวหน้างาน ผู้จัดการ ฝ่าย ครูพี่เลี้ยง และผู้บริหารสถานศึกษา โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage deviation) และแปลความหมาย ตามเกณฑ์ของค่าเฉลี่ยในการประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับควรปรับปรุง

3. วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เป็นเชิงคุณภาพ ซึ่งได้มาจากการบันทึกข้อเสนอแนะจากทัศนคติของ แหล่งฝึกประสบการณ์ ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา โดยจำแนกและจัดกลุ่มข้อมูลตามคุณลักษณะของสถานที่ ฝึกงานแต่ละแห่ง

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ ตามทัศนคติของแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 โดยสรุปผล ได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ประเมินส่วนใหญ่มาจากสถานที่ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพประเภทสถานศึกษา ร้อยละ 60.51 รองลงมา คือ สถานฝึกประสบการณ์ประเภทองค์กรและ หน่วยงาน ร้อยละ 28.42 และอันดับสุดท้าย คือ สถานฝึกประสบการณ์ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท ร้อยละ 11.05

2. ผลการประเมินเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 5 ด้าน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด สรุปได้ดังนี้

2.1 ประเภทสถานศึกษา

1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษามีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน อันดับที่สอง คือ นักศึกษามีความเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว และช่วยเหลือผู้อื่น อันดับที่สามมีระดับความคิดเห็นเท่ากัน คือ นักศึกษามีความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น/ นักศึกษามีความประพฤติดี และมีความรับผิดชอบ/ นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบ และวัฒนธรรมขององค์กร

2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และมีความรับผิดชอบ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษาสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ อันดับที่สอง คือ นักศึกษาเป็นผู้ที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน อันดับที่สามมี 2 ข้อ คือ นักศึกษาเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับผู้อื่น และนักศึกษามีความรับผิดชอบต่อการทำงาน อันดับสุดท้าย คือ นักศึกษารู้จักวางแผน และรับผิดชอบในการทำงาน

3) ด้านความรู้ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ และสนทนาโต้ตอบ อันดับที่สอง คือ นักศึกษามีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพของตน และอันดับที่สามมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ คือ นักศึกษามีปรัชญา แนวคิด และหลักปฏิบัติงาน/ นักศึกษามีความรู้ด้านเทคโนโลยีสามารถประยุกต์ใช้กับภาษาอังกฤษ/ นักศึกษามีเทคนิค และทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษ

4) ด้านปัญญา มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด อันดับแรก คือ นักศึกษามีความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาการทำงาน อันดับที่สอง คือ นักศึกษาตัดสินใจถูกต้อง รวดเร็ว ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้/ นักศึกษามีการวางแผนในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน อันดับที่สาม คือ นักศึกษาทักษะการคิดวิเคราะห์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ นักศึกษาสามารถประยุกต์ความรู้ แนวคิด หลักการ ทฤษฎีเพื่อใช้คิดในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

5) ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ นักศึกษามีทักษะในการสื่อสารกับผู้เรียน และเพื่อนร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันดับที่สอง คือ นักศึกษามีดุลยพินิจในการเลือกใช้เทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม อันดับที่สาม คือ นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้อื่น อันดับทีสี่ คือ นักศึกษาเลือกใช้สื่อในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันดับสุดท้าย คือ นักศึกษามีความไวในการคิดวิเคราะห์ สรุปความคิดรวบยอดของข้อมูลข่าวสาร

2.2 ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท

1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด อันดับแรก คือ นักศึกษามีความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อตนเองและผู้อื่น อันดับที่สอง คือ นักศึกษามีความประพฤติดี และมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น อันดับที่สาม คือ นักศึกษามีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน อันดับทีสี่ คือ นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบ และวัฒนธรรมขององค์กร อันดับสุดท้าย คือ นักศึกษามีความเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว และช่วยเหลือผู้อื่น

2) ด้านความรู้ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด อันดับแรก คือ นักศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษ และสนทนาโต้ตอบ อันดับที่สอง คือ นักศึกษามีปรัชญา แนวคิด และหลักในการปฏิบัติงาน อันดับที่สามมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ นักศึกษามีเทคนิค และทักษะการฟัง พูด อ่าน

เขียนภาษาอังกฤษ/ นักศึกษามีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพของตน อันดับสุดท้าย คือ นักศึกษามีความรู้ด้านเทคโนโลยีสามารถประยุกต์ใช้กับภาษาอังกฤษ

3) ด้านทักษะปัญญา มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษามีทักษะการคิดวิเคราะห์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน อันดับที่สอง คือ นักศึกษาสามารถประยุกต์ความรู้ แนวคิด หลักการ ทฤษฎีเพื่อใช้คิดในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ อันดับที่สาม คือ นักศึกษามีการวางแผนในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน อันดับที่สุด คือ นักศึกษามีความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาการทำงาน อันดับสุดท้าย คือ นักศึกษาตัดสินใจถูกต้อง รวดเร็ว ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษาสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ อันดับที่สอง คือ นักศึกษาเป็นผู้มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้นในการทำงาน อันดับที่สาม คือ นักศึกษาเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น อันดับที่สุด คือ นักศึกษาเป็นผู้ที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และอันดับสุดท้าย คือ นักศึกษารู้จักวางแผนและรับผิดชอบในการทำงาน

5) ด้านการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ นักศึกษามีทักษะในการสื่อสารกับผู้เรียน และเพื่อนร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันดับที่สอง คือ นักศึกษาเลือกใช้สื่อในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันดับที่สุด คือ นักศึกษามีดุลยพินิจในการเลือกใช้เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม อันดับที่สุด คือ นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้อื่น และอันดับสุดท้าย คือ นักศึกษามีความไวในการคิด วิเคราะห์สรุปความคิดรวบยอดของข้อมูลข่าวสาร

2.3 ประเภทองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ

1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษามีความประพฤติดี และมีความรับผิดชอบ อันดับที่สอง คือ นักศึกษามีความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น/ นักศึกษาปฏิบัติตามกฎระเบียบ และวัฒนธรรมขององค์กร/ นักศึกษามีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้าย คือ นักศึกษามีความเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว และช่วยเหลือผู้อื่น

2) ด้านความรู้ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษามีปรัชญา แนวคิด และหลักการในการปฏิบัติงาน/ นักศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษและสนทนาโต้ตอบ อันดับที่สอง คือ นักศึกษามีเทคนิค และทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ อันดับที่สุด คือ นักศึกษามีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษในวิชาชีพของตน และอันดับสุดท้าย คือ นักศึกษามีความรู้ด้านเทคโนโลยี สามารถประยุกต์ใช้กับภาษาอังกฤษ

3) ด้านทักษะทางปัญญา มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษามีทักษะการคิดวิเคราะห์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน อันดับที่สอง คือ นักศึกษาสามารถประยุกต์ความรู้ แนวคิด หลักการ ทฤษฎี เพื่อใช้คิดในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ อันดับที่สุด คือ นักศึกษามีการวางแผนในการทำงาน และมีประเมินผลการปฏิบัติงาน อันดับที่สุด คือ นักศึกษาตัดสินใจถูกต้อง รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และอันดับสุดท้าย คือ นักศึกษามีความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาการทำงาน

4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ นักศึกษาเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีกับผู้อื่น อันดับที่สอง คือ นักศึกษาสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ อันดับที่สุด คือ นักศึกษาเป็นผู้ที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน อันดับที่สุด คือ นักศึกษาเป็นผู้มี

ความรับผิดชอบ ภาระต้อหรือรับในการทำงาน และอันดับสุดท้าย คือ นักศึกษารู้จักวางแผน และรับผิดชอบในการทำงาน

5) ด้านการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษามีทักษะในการสื่อสารกับผู้เรียน และเพื่อนร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันดับที่สอง คือ นักศึกษามีดุลยพินิจในการเลือกใช้เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม อันดับที่สาม คือ นักศึกษาเลือกใช้สื่อในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันดับที่สุด คือ นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้อื่น และอันดับสุดท้าย คือ นักศึกษามีความไวในการคิด วิเคราะห์ สรุปความคิดรวบยอดของข้อมูลข่าวสาร

3. ผลการประเมินเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ประเมินเกี่ยวกับทักษะการจัดการเรียนรู้ทางภาษาอังกฤษ สรุปรายด้านได้ดังนี้

3.1 ประเภทสถานศึกษา

1) ทักษะการจัดการเรียนรู้ทางภาษาอังกฤษ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ นักศึกษาสามารถจัดกิจกรรมสำหรับนักเรียน หรือ ผู้ร่วมงานที่มีความต้องการพิเศษอย่างมีนวัตกรรม อันดับที่สอง คือ รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย (เป็นทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ) อย่างเหมาะสม อันดับที่สาม คือ นักศึกษาสามารถจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับภาษาอังกฤษให้กับนักเรียน หรือ ผู้ร่วมงานที่มีความสามารถพิเศษได้อย่างมีนวัตกรรม อันดับที่สุด นักศึกษามีความเชี่ยวชาญในการจัดการเรียนรู้ในวิชาภาษาอังกฤษอย่างบูรณาการ และอันดับสุดท้าย คือ นักเรียนมีความเชี่ยวชาญในการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

3.2 ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท

1) ทักษะการจัดการเรียนรู้ทางภาษาอังกฤษ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย (เป็นทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ) อย่างเหมาะสม อันดับที่สอง คือ นักศึกษามีความเชี่ยวชาญในการจัดการเรียนรู้ในวิชาภาษาอังกฤษอย่างบูรณาการ อันดับที่สาม คือ นักศึกษาสามารถจัดกิจกรรมสำหรับนักเรียน หรือผู้ร่วมงานที่มีความต้องการพิเศษอย่างมีนวัตกรรม อันดับที่สุด คือ นักศึกษาสามารถจัดกิจกรรมสำหรับนักเรียน หรือผู้ร่วมงานที่มีความสามารถพิเศษอย่างมีนวัตกรรม และอันดับสุดท้าย คือ นักเรียนมีความเชี่ยวชาญในการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

3.3 ประเภทองค์กรและหน่วยงาน

1) ทักษะการจัดการเรียนรู้ทางภาษาอังกฤษ มี 5 ข้อ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย (เป็นทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ) อย่างเหมาะสม อันดับที่สอง คือ นักศึกษาสามารถจัดกิจกรรมสำหรับนักเรียน หรือผู้ร่วมงานที่มีความต้องการพิเศษอย่างมีนวัตกรรม อันดับที่สาม คือ นักศึกษามีความเชี่ยวชาญในการจัดการเรียนรู้ในวิชาภาษาอังกฤษอย่างบูรณาการ อันดับที่สุด คือ นักศึกษาสามารถจัดกิจกรรมสำหรับนักเรียน หรือผู้ร่วมงานที่มีความสามารถพิเศษอย่างมีนวัตกรรมและอันดับสุดท้าย คือ นักเรียนมีความเชี่ยวชาญในการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ผลการประเมินคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ รายด้านทั้ง 6 ด้าน 30 ข้อ ตามทัศนคติของแหล่งฝึกประสบการณ์ สรุปได้ว่า มีระดับการแสดงความความคิดเห็นมากที่สุด 27 ข้อ ความคิดเห็นระดับมาก 3 ข้อ โดย

ประเภทสถานศึกษา มีระดับการแสดงความคิดเห็นมากที่สุดในด้านคุณธรรมจริยธรรม เกี่ยวกับ นักศึกษามีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านความรู้ เกี่ยวกับนักศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อการสอนภาษาอังกฤษและสนทนาได้ตอบ และด้านทักษะทางปัญญา เกี่ยวกับนักศึกษามีความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาการทำงาน

ด้านคุณธรรมและจริยธรรมนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่นักศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาคุณลักษณะด้านนี้ในยุคปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับดวงเดือน พันธุมนาวิน (2538) ที่กล่าวถึงหลักจริยธรรมในการทำงานว่า เป็นระบบการทำความดีละเว้นความชั่ว ในเรื่องซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับ สถานการณ์ กระบวนการทำงาน และผลงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับผู้รับผลประโยชน์ หรือโทษจากผลงาน นั้น ๆ ทั้งนี้ถ้าแยกเป็นรายข้อ ตามทัศนคติระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ทักษะการจัดการเรียนรู้ทางภาษาอังกฤษ เกี่ยวกับนักศึกษามีรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย (เป็นทางการ, กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ) อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ นักศึกษาสามารถจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษให้กับนักเรียน หรือผู้ร่วมงานที่มีความสามารถพิเศษได้อย่างมีนวัตกรรม และนักศึกษาตัดสินใจถูกต้อง รวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ตามลำดับ

ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท มีระดับการแสดงความคิดเห็นมากที่สุดในด้านความรู้ เกี่ยวกับ นักศึกษามีความรู้ด้านเทคโนโลยีสามารถประยุกต์ใช้กับภาษาอังกฤษ รองลงมา คือ ด้านทักษะการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เกี่ยวกับนักศึกษามีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษให้กับนักเรียน หรือผู้ร่วมงานที่มีความสามารถพิเศษได้อย่าง มีนวัตกรรม และด้านความรู้ เกี่ยวกับนักศึกษามีรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารภาษาอังกฤษและสนทนาได้ตอบ ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โครงการศึกษาวิจัยพลวัตการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมของโลกที่มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมสังคมไทย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ตามลักษณะของแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

4.1 ประเภทสถานศึกษา

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษามีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดี ควรมีการปลูกจิตสำนึกในการรักความเป็นไทยมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตนเอง นักศึกษามีน้ำใจ วิริยะ อุตสาหะ มีมาตรฐานในการทำงาน

ด้านความรู้ ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษาควรมีการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารให้มากขึ้น ควรมีเทคนิคในการจัดการเรียนการสอน เช่น บทสนทนาการทักทาย มีวิธีการสอนที่ให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิด สนุกสนาน เพลิดเพลิน มีการทำงานเป็นกลุ่ม โดยใช้รูปแบบโครงงาน เกม การประลองปัญญา ก่อนเข้าสู่บทเรียน เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจให้นักเรียนอยากเรียนมากขึ้น

ด้านทักษะทางปัญญา ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษามีความรู้ทางวาการ สามารถถ่ายทอดความรู้ในวิชาสอนได้ นักศึกษาต้องเพิ่มเติมเรื่องเทคนิค วิธีการควบคุมนักเรียนให้เป็นระเบียบ และมีวินัยในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ข้อเสนอแนะ คือ มีความรับผิดชอบต่อ มุ่งมั่นในการทำงาน ขยันหมั่นเพียร ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้ดี

ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ และการเลือกใช้เทคโนโลยีข่าวสารให้เหมาะสม
ถูกต้อง การใช้สื่อเทคโนโลยีในการสอนภาษาอังกฤษ เช่น ทักษะการฟัง พูด

ทักษะการจัดการเรียนรู้ทางภาษาอังกฤษ ข้อเสนอแนะ คือ ทางโรงเรียนต้องการให้นักศึกษาได้
จัดทำค่ายการเรียนรู้ภาษาอังกฤษ จัดทำแผนการเรียนรู้ทางภาษาอังกฤษ การบูรณาการเรียนการสอนกับ
รายวิชาอื่น ๆ เทคนิคการนำเข้าสู่บทเรียน นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสอนภาษาอังกฤษ นักศึกษาต้องหมั่น
ฝึกฝน หาประสบการณ์ในภาษาอังกฤษ ให้มาก ผลดีสื่อการเรียนการสอนเพื่อช่วยเหลือโรงเรียนขนาดเล็ก
ควรจัดอบรมการเขียนแผนการจัดการเรียนรู้ให้แก่นักศึกษา

นอกจากนี้ ยังต้องการให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในโรงเรียนเป็นเวลา 4 เดือน
เนื่องจากจะได้มีความสอดคล้องกับการปิดภาคเรียนของนักเรียนในโรงเรียน และเพื่อให้นักศึกษาสามารถนำ
ความรู้ความสามารถของตนเองออกมาใช้ในการทำงานจริง ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรอีกด้วย

4.2 ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ข้อเสนอแนะ คือ มีความต้องการให้นักศึกษามีบุคลิกภาพที่ดี

ด้านความรู้ ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษามีไหวพริบ เรียนรู้ได้เร็ว กล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิด
เห็นในด้านต่าง ๆ บุคลิกภาพดี มีความรู้ สามารถช่วยพัฒนาฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้เป็นอย่างดี ควร
พัฒนาความสามารถในด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ความรู้เบื้องต้น ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษ เช่น
ความรู้ทางภาษาอังกฤษเกี่ยวกับเรื่องอาหาร เครื่องดื่ม

ด้านทักษะทางปัญญา ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษาควรหมั่นฝึกฝนตนเอง หาประสบการณ์เพื่อ
พัฒนาความรู้อยู่เสมอ ระมัดระวังเรื่องการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษามีความ
รับผิดชอบ อดทนต่องานที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ของตน อธิษฐานดี คอยช่วยเหลือฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้
ดีมาก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษาควรศึกษาระบบการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในโรงแรม

ทักษะการจัดการเรียนรู้ทางภาษาอังกฤษ ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการศึกษาความรู้เบื้องต้นใน
การใช้ภาษาอังกฤษ การเรียนรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษที่เหมาะสมกับการทำงานในโรงแรม รวมถึงศึกษาการ
ทำงาน และขั้นตอนของการทำงานในโรงแรม

3.3 ประเภทองค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ

ด้านความรู้ ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษาควรพัฒนาความรู้ มีทักษะการสื่อสารทางภาษาอังกฤษ
และความรู้เบื้องต้นที่ใช้เกี่ยวกับงานทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ด้านทักษะทางปัญญา ข้อเสนอแนะ คือ นักศึกษา
สามารถเรียนรู้ และเข้าใจการใช้ภาษาได้เร็ว ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
ข้อเสนอแนะ คือ สามารถทำงานเป็นทีม และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ ขาดความมั่นใจ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พันธุนานิน. (2538). *ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะกรรมการวิจัยและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2530). *ลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ*. กรุงเทพฯ: โอเอสพริ้นติ้งเฮาส์
- ทัศนาศ แสงศักดิ์. (2531). *การศึกษาทำให้คนทำงานได้หรือไม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ครูสภา.
- สัณห์สินี กันโสภาส, พิกุลแก้ว คลื่นสุวรรณ และ รุ่งเพชร มาน้อย. (2555). *การศึกษาความพึงพอใจของ สถานประกอบการต่อการฝึกงานของนักศึกษา วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Cushing, B. (1994). *Association for Management Education and Development*. Great Britain: Kogan Page Limited.
- Merriam, S. (1998). *Qualitative Research and Case Study Application in Education*. California: Jossey-Bass Inc.
- Strauss, G & Sayles, L.R. (1960). *Personal Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Wayne Monly, R., & Robert, M. (1981). *The Management of Human Resources*. New York: Mc Graw-Hill.
- Strauss, G& Sayles, L.R. (1960). *Personal Human Problems of Management*. New Jersey: Prentice- Hall.

Translated Thai References

- Ministry of Education. (2009). *Announcement of the ministry of education on Bachelor Degree Qualification Standards*. Bangkok: Chulalongkorn University published.
- Pantumanawin D. (1995). *A Study of Psychosocial Factors Related to Thai-Valued Behavior of Undergraduate Students*. Bangkok: Chulalongkorn University published.
- Juengtrakul J. (1987). *The characteristics of the employee that the employer wants*. Bangkok: OS printing house.
- Sawaengsuk T. (1988). *Can education make people work?* Bangkok: Teacher's council publisher.
- Kanopad S, Kleansuwan P. and Manoy R. (1988). *The satisfaction of the establishment for the training of students*. College of Sports Science and Technology. Bangkok: Mahidol University.
- Cushing, B. (1994). *Association for Management Education and Development*. Great Britain: Kogan Page Limited.

- Merriam, S. (1998). *Qualitative Research and Case Study Application in Education*. California: Jossey-Bass Inc.
- Strauss, G & Sayles, L.R. (1960). *Personal Human Problems of Management*. New Jersey: Prentica-Hall.
- Wayne Monly, R., & Robert, M. (1981). *The Management of Human Resources*. New York: Mc Graw-Hill.
- Strauss, G& Sayles, L.R. (1960). *Personal Human Problems of Management*. New Jersey: Prentica- Hall.