

การศึกษาประเด็นและแนวทางการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วย วิธี Benchmarking กรณีศึกษา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ศุภฎี ชลปรีชา^{1*} และ ภรณ์ทิพย์ สุภาภรณ์²

รับบทความ 3 มกราคม 2567 แก้ไขบทความ 15 มิถุนายน 2567 ตอรับบทความ 28 มิถุนายน 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเด็นของวิธีการปฏิบัติงาน กรณีศึกษางานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และเปรียบเทียบคู่มือและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นด้วยเทคนิค Benchmarking เพื่อคัดเลือกวิธีการปฏิบัติงานด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เหมาะสมในการพัฒนางานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสานวิธี ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 197 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยเทคนิค Benchmarking เปรียบเทียบคู่มือและวิธีการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของ 3 มหาวิทยาลัยคู่มือและวิธีการปฏิบัติงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) ประเด็นการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.02) 2. ด้านการจัดทำคำขอให้ออกหนังสือราชการ เรื่องขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.02) 3. ด้านการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.33) 4. ด้านการรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสือขออนุญาตผู้ปกครอง อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.11) 5. ด้านการจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.25) 6. ด้านการจัดทำหนังสือขอบคุณ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.20) 7. ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.02) และ 8. ด้านการปัจฉิมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.93) และ 2) ผลการเปรียบเทียบคู่มือและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ด้วยเทคนิค Benchmarking 3 มหาวิทยาลัย พบว่า 1. มีงานจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2. งานเสนอคำขอออกหนังสือขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3. งานจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4. งานรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสือขออนุญาตผู้ปกครอง มีทั้ง 3 มหาวิทยาลัย 5. งานจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา มี 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 6. งานจัดทำหนังสือขอบคุณ มีเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 7. งานปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และ 8. งานปัจฉิมนิเทศนักศึกษา หลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ไม่มีการดำเนินการทั้ง 3 มหาวิทยาลัย

คำสำคัญ: งานบริหารงานทั่วไป; พนักงานสายสนับสนุน; ผู้รับบริการ; ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

² เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัดสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

* ผู้ประสานงานหลัก: Dutsadee.c@bru.ac.th

Study the Issue and Practice of Intern with Benchmarking Case Study : Faculty of Humanities and Social Sciences, Rambhai Barni Rajabhat University

Dutsadee Cholprecha^{1*} and Phontip Suphaphon²

Received 3 January 2024; Revised 15 June 2024; Accepted 28 June 2024

Abstract

The purposes of this research were to 1. study the issue of work methods: a case study of professional training work for the Faculty of Humanities and Social Sciences, Rambhaibarni Rajabhat University, and to compare the best professional experience training methods for developing the work of Rambhai barni Rajabhat University's Faculty of Humanities and Social Sciences, compare manuals and work methods of other departments using Benchmarking methodologies. This mixed-method study included quantitative research using a questionnaire to gather feedback from 197 fourth-year Faculty of Humanities and Social Sciences students. Data analysis uses statistics such as mean, standard deviation, frequency, and percentage. Comparing the professional experience training manuals and procedures of three institutions through the use of the Benchmarking technique, this study conducted qualitative research including Udon Thani Rajabhat, Maha Sarakham Rajabhat, and Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat. The results of the research found that 1. there were eight elements that make up the problem of professional experience training operations : 1. The availability of training sites for professional experience was high ($\bar{X}=4.02$), 2. in the process of drafting requests for the issuance of formal documentation pertaining to the request for training in professional experience was high ($\bar{X}=4.02$), 3. The degree of preparation of a letter seeking authorization to partake in training for professional experience was high ($\bar{X}=4.33$), 4. Getting admission letters from organizations and letters asking parents for consent was high ($\bar{X}=4.11$), 5. when writing student correspondence was high ($\bar{X}=4.25$), 6. The amount of preparation for writing a thank-you note was high ($\bar{X}=4.20$), 7. Before the professional experience training, student orientation was at a high level ($\bar{X}=4.02$), and 8. in the area of preparing students for professional experience during orientation when the level was high ($\bar{X}=3.93$). 2. Using three colleges as benchmarks, the manuals and work practices of other agencies were compared, and the findings showed that: 1. efforts were made to secure a location for professional experience, 2. put forth effort to submit a letter requesting admission to professional experience training, 3. labor Write a letter asking to be admitted to a professional training program, 4. obtaining letters from all three universities and other authorities confirming acceptance as well as letters asking parents for consent, 5. the task of writing letters of recommendation for students to two universities, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University and Maha Sarakham Rajabhat University, 6. get to work writing letters of gratitude Exclusive to Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, 7. a student orientation prior to training in professional experience Udon Thani Rajabhat University was the only one, and 8. the students' graduation ceremony following their instruction in professional experience. At all three universities, nothing is happening.

Keywords: General Management; Support staff; Intern

¹ General Administration Officer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rambhai Barni Rajabhat University

² General Administration Officer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Rambhai Barni Rajabhat University

*Corresponding Author: Dutsadee.c@rbru.ac.th

บทนำ

ด้วยสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมให้สามารถปรับตัวก้าวตามโลกได้อย่างรู้เท่าทันมากขึ้น เพราะการสร้างและใช้ความรู้จะมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนและก่อให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาความรู้ในตัวมนุษย์ ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ส่งผลให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องเร่งปรับกระบวนการจัดการเรียนการสอนให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งหนึ่งในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน คือการจัดการเรียนการสอนในลักษณะของการทำงานควบคู่กับการเรียน เพราะเป็นจุดร่วมและหลอมรวมระหว่างการเรียนรู้ในเชิงทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติ นับเป็นการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ช่วยทำให้ผู้เรียนได้มีโอกาสประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่าง ๆ โดยเฉพาะทักษะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพไปใช้ในสถานการณ์จริง อันจะช่วยให้ผู้เรียนได้รู้จักชีวิตของการทำงานอย่างแท้จริงก่อนสำเร็จการศึกษา (คณะกรรมการจัดการความรู้คณะมนุษยศาสตร์และนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ, 2563) ซึ่งการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกันการศึกษาถูกพิจารณาว่าเป็นรากฐานที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ ประเทศต่าง ๆ จึงพยายามจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนของตนเพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการแข่งขันในสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.), 2558)

สถาบันอุดมศึกษาที่จัดการเรียนในสาขาการศึกษาตลอดชีวิต จึงจำเป็นต้องจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการจัดการศึกษาตลอดชีวิตที่มีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน องค์กร และสถานประกอบการต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจและสมรรถนะในการจัดการศึกษาตลอดชีวิตเข้าไปเป็นทรัพยากรบุคคล ดังนั้น ในการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาตลอดชีวิต จึงจำเป็นต้องมีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ตลอดจนการจัดให้มีการฝึกประสบการณ์ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาตลอดชีวิตถือเป็นส่วนสำคัญของหลักสูตรโดยกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา หน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อาจารย์พี่เลี้ยง อาจารย์นิเทศ นักศึกษาควรมีโอกาสฝึกประสบการณ์วิชาชีพในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ ได้แก่ งานด้านการบริหารจัดการการศึกษาดำเนินชีวิต งานด้านการบริการและประสบการณ์งานการศึกษาดำเนินชีวิต งานพัฒนาโครงการและกิจกรรมการศึกษาดำเนินชีวิตงานส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ (นันทวัฒน์ ภัทรกรนันท์, 2560)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี กำหนดให้นักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวน 7 หลักสูตร ได้แก่ 1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ 2. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย 3. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน 4. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรี 5. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาชุมชน 6. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ 7. หลักสูตรรัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ดังนั้น การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ถือเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการเรียนการสอน นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษาจำเป็นต้องผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ไม่น้อยกว่า 450 ชั่วโมง โดยก่อนที่นักศึกษาจะสามารถออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้นั้น จะต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน ตั้งแต่การหา

สถานที่ฝึกงาน การจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การตอบรับจากหน่วยงานสถานประกอบการ การจัดทำหนังสือส่งตัว การปฐมนิเทศก่อนออกฝึกประสบการณ์ และการนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งแต่ละขั้นตอนดังกล่าวว่านักศึกษาที่จะออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำเป็นต้องติดต่อประสานงานด้วยตนเองผ่านสาขาวิชา และเสนอข้อมูลต่อคณะ เพื่อจัดทำหนังสือต่าง ๆ

จากประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานด้านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ทำให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การเริ่มติดต่อสถานประกอบการหรือหน่วยงาน การคัดเลือกสถานประกอบการที่เหมาะสม การจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การจัดทำหนังสือ ตอบรับ การจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา การจัดทำหนังสือขอยกเลิก กรณีมีเหตุจำเป็นทำให้ไม่สามารถส่งนักศึกษาออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ ฯลฯ ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ยังคงพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้าน โดยวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละคณะภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ใช้หลักเกณฑ์และวิธีการที่แตกต่างกันภายใต้โครงสร้างเนื้องานที่เหมือนกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้รับบริการและผู้ให้บริการของแต่ละคณะ ซึ่งคณะใดที่มีจำนวนผู้รับบริการน้อย สามารถบริหารจัดการได้รวดเร็วและคล่องตัวกว่า ในขณะที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีผู้รับบริการมาก จึงทำให้ในหลาย ๆ กระบวนการปฏิบัติงานประสบปัญหาที่ควรต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถให้บริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น และผู้วิจัยเล็งเห็นแล้วว่าหากได้มี การเก็บรวบรวมข้อมูล ประเด็นการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่มีการบริหารงานและองค์ประกอบของหน่วยงานคล้ายกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และนำมาสังเคราะห์ วิเคราะห์ กระบวนการและจัดหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เช่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำมาพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน ให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสร้างผลลัพธ์ที่ดีให้กับองค์กร จะส่งผลดีต่อภาพรวมในระดับมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ลดความผิดพลาดของเนื้องาน และได้ผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเด็นของวิธีการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. เพื่อเปรียบเทียบคู่มือและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ด้วยเทคนิค Benchmarking เพื่อคัดเลือกวิธีการปฏิบัติงานด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เหมาะสมในการพัฒนางานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กรอบแนวคิด

การศึกษาประเด็นและแนวทางการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยวิธี Benchmarking กรณีศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จึงกำหนดแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการวิเคราะห์เปรียบเทียบเอกสาร สามารถกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยได้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 387 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จำนวน 197 คน ด้วยวิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจาก สูตร Tora Yamane โดยกำหนดความเคลื่อนที่ 95% หรือที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญที่อาศัยการให้ข้อมูลด้วยความสมัครใจ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1. แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ หลักสูตร ประเภทหน่วยงานที่ฝึกประสบการณ์ 2. แบบสอบถามปลายเปิด (questionnaire) ประกอบด้วย จังหวัดที่ฝึกงาน และจังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นแบบสอบถามแบบ (Rating Scale) โดยคำถามแบ่งตามประเด็นที่ศึกษา ประกอบด้วย 8 ภาระงานการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. งานจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2. งานเสนอคำขอออกหนังสือขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3. งานจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4. งานรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสืออนุญาตผู้ปกครอง 5. งานจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา 6. งานจัดทำหนังสือขอบคุณ 7. งานปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 8) งานปัจฉิมนิเทศนักศึกษาหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งใช้วิธีแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) คำตอบแบบประเมินในการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความพึงพอใจน้อยที่สุด	เทียบเท่ากับ	1
ความพึงพอใจน้อย	เทียบเท่ากับ	2
ความพึงพอใจปานกลาง	เทียบเท่ากับ	3
ความพึงพอใจมาก	เทียบเท่ากับ	4
ความพึงพอใจมากที่สุด	เทียบเท่ากับ	5

เกณฑ์ในการวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1977 อ้างอิงในพัชรินทร์ ไต่บุรินทร์, 2548 : 108) มีรายละเอียด ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1) ผู้วิจัยศึกษาเอกสารข้อมูลเนื้อหาที่ครอบคลุมตัวกรอบแนวคิด เขียนข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา และนำแบบสอบถามดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ของผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง แล้วเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

2) เมื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องเรียบร้อยแล้ว จึงนำไปการวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องพบว่า มีความสอดคล้องเฉลี่ยที่ 0.66-1.00 และดำเนินการปรับแก้ข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จึงสรุปได้ว่าทุกข้อคำถามสามารถนำไปใช้งานได้

3) จัดทำแบบสอบถามผ่านระบบ Google form และส่งผ่านไลน์กลุ่มอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ตอบแบบสอบถาม ภายในระยะเวลาที่กำหนด

2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการเปรียบเทียบด้วยวิธี Benchmarking วิธีในการวัดและเปรียบเทียบ ผลผลิต บริการ และวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่าเพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กร ของตนเองเพื่อมุ่งความเป็นเลิศ ด้วยหลักเกณฑ์การเทียบเคียงจากกระบวนการปฏิบัติงาน / แนวปฏิบัติ (Process) เทียบเคียง กระบวนการปฏิบัติงาน คู่มือและวิธีการปฏิบัติงานของฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหน่วยงานอื่น ประกอบด้วย 8 กระบวนการ ได้แก่ 1) งานจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) งานเสนอคำขอออกหนังสือขอเข้าฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ 3) งานจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4) งานรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงาน และหนังสือขออนุญาตผู้ปกครอง 5) งานจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา 6) งานจัดทำหนังสือขอขอบคุณ 7) งานปฐมนิเทศ นักศึกษาก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 8) งานปัจฉิมนักศึกษาหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1) จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อขออนุญาตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยจากกลุ่มนักศึกษา

2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักศึกษาให้ได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3) ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

4) นำข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปบันทึกลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพมี ขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1) ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยคูเทียบ อย่างน้อย 3 มหาวิทยาลัย

2) วิเคราะห์เนื้อหาในเล่มคู่มือการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ของแต่มหาวิทยาลัย ให้ตรงตาม

ประเด็นที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วย กระบวนการปฏิบัติงาน 8 ด้าน ดังนี้

(1) งานจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

(2) งานเสนอคำขอออกหนังสือขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

(3) งานจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

(4) งานรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสือขออนุญาตผู้ปกครอง

(5) งานจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา

(6) งานจัดทำหนังสือขอบคุณ

(7) งานปฐมนิเทศนักศึกษาก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

(8) งานปัจฉิมนักศึกษาหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัย

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ของข้อมูลแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ได้แก่ เพศ หลักสูตร ประเภทหน่วยงาน ที่ฝึกประสบการณ์

2) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตามกระบวนการปฏิบัติงาน 8 ด้าน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) จัดทำตารางเพื่อเปรียบเทียบกระบวนการปฏิบัติงานของทั้ง 3 มหาวิทยาลัย
- 2) ดำเนินการวิเคราะห์เทียบเคียงวิธีการปฏิบัติด้วยวิธี Benchmarking

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องศึกษาประเด็นและแนวทางการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยวิธี Benchmarking กรณีศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถสรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาประเด็นของวิธีการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 197 ราย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.94 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.06 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.01 รองลงมาคือ สาขาวิชารัฐศาสตร์ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.80 และสาขาวิชาการพัฒนาชุมชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.77 ส่วนใหญ่ฝึกงานหน่วยงาน รัฐบาล จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.04 รองลงมาคือ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.38 และหน่วยงานเอกชน จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.21 ตามลำดับ

1.2 ด้านการจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะฯ อำนวยความสะดวกในการจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.29) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.12) มีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้เลือก อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.19) และ ขั้นตอนในการจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.48)

1.3 ด้านการจัดทำคำขอให้ออกหนังสือราชการ เรื่องขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีการแจ้งขั้นตอนและเอกสารไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.34) กำหนดขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.32) มีคำชี้แจงสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.26) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.26) และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

ให้ผู้มาใช้บริการทราบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.42$)

1.4 ด้านการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.48$) กำหนดขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการทราบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$) มีคำชี้แจงสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.23$) และมีการแจ้งขั้นตอนและเอกสารไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$)

1.5 ด้านการรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสืออนุญาตผู้ปกครอง มีการแจ้งขั้นตอนและเอกสารไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) มีการแจ้งขั้นตอนและเอกสารไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$) มีคำชี้แจงสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการทราบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.21$)

1.6 ด้านการจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา มีการแจ้งขั้นตอนและเอกสารไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการทราบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$) มีคำชี้แจงสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) กำหนดขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) และมีขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$)

1.7 ด้านการจัดทำหนังสือขอบคุณ มีคำชี้แจงสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) มีการแจ้งขั้นตอนและเอกสารไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) กำหนดขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) มีขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.16$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการทราบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$)

1.8 ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษาก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านกระบวนการบริการ การให้บริการด้านแบบฟอร์มคำขอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) การประชาสัมพันธ์การปฐมนิเทศนักศึกษาก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) การให้บริการชัดเจนไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) คุณภาพของงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) ด้านข้อมูลข่าวสาร มีการแจ้งขั้นตอนและเอกสารไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) กำหนดขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการทราบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) และมีคำชี้แจงสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$)

1.9 ด้านการปัจจัยนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านกระบวนการบริการได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) การให้บริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) คุณภาพของงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) การให้บริการด้านแบบฟอร์มคำขอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) การประชาสัมพันธ์การปัจจัยนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) ด้านข้อมูลข่าวสาร มีคำชี้แจงสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) มีการแจ้งขั้นตอนและเอกสารไว้ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ผู้มาใช้บริการทราบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) กำหนดขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$)

2. ผลการศึกษาคู่มือและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ด้วยเทคนิค Benchmarking เพื่อคัดเลือกวิธีการปฏิบัติงานด้านฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เหมาะสม การเปรียบเทียบกระบวนการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้าน จากคู่มือการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 3 แห่ง พบว่า 1) มีงานจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) งานเสนอคำขอออกหนังสือขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3) งานจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4) งานรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงาน และหนังสืออนุญาตผู้ปกครอง มีทั้ง 3 มหาวิทยาลัย 5) งานจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา มี 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 6) งานจัดทำหนังสือขอบคุณ มีเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 7) งานปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และ 8) งานปัจจัยนิเทศศึกษาหลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ไม่มีการดำเนินการทั้ง 3 มหาวิทยาลัย

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องศึกษาประเด็นและแนวทางการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยวิธี Benchmarking กรณีศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ประเด็นการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการมีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้เลือก มีการกำหนดระยะเวลาในการหาสถานที่ฝึกประสบการณ์ที่ชัดเจน มีการอำนวยความสะดวกในการจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์เป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับผู้ออกฝึกประสบการณ์ 2) ด้านการจัดทำคำขอให้ออกหนังสือราชการเรื่องขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการจัดให้มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีการชี้แจงสำหรับการกรอกแบบฟอร์มให้ผู้ใช้บริการทราบ และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน มีความจำเป็นสำหรับผู้ออกฝึกประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอวีแอล (2563) องค์การปรับตัวให้ก้าวทัน New Normal เป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิด Digital Disruption ขึ้น ทั้งในภาคประชาชนและภาคธุรกิจ วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนแปลงแต่การใช้ชีวิตประจำวันไปจนถึงรูปแบบการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีเทคโนโลยีเข้ามาเป็นปัจจัยสนับสนุนทั้งสิ้น โดยสิ่งที่องค์กรต้องปรับตัวให้ก้าวทันสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ได้แก่ (1) การปรับปรุงรูปแบบการทำงาน

และ (2) การปรับปรุงสำนักงาน 3) ด้านการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก 4) ด้านการรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสือขออนุญาตผู้ปกครอง อยู่ในระดับมาก 5) ด้านการจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา อยู่ในระดับมาก และ 6) ด้านการจัดทำหนังสือขอบคุณ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการจัดให้มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายสำหรับกรอกแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้ใช้บริการ การกำหนดขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบมีความสำคัญมาก สอดคล้องกับการศึกษาของวิสุตร์เพชรรัตน์ และคนอื่น ๆ (2563) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช วัตถุประสงค์เพื่อ (1) ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยสรุปได้ว่า ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ เกิดความสะดวกและรวดเร็วต่อการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 7) ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก และ 8) ด้านการปัจฉิมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ทั้งนี้ เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ แสดงความคิดเห็นว่ากระบวนการบริการ เช่น การได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ การประชาสัมพันธ์การปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การให้บริการที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน มีแบบฟอร์มเพื่อเพิ่มความสะดวกด้านข้อมูลข่าวสาร มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนสะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนเป็นระบบ ทำให้ผู้ออกฝึกประสบการณ์สามารถรับรู้ขั้นตอนและปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการออกฝึกประสบการณ์ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Deming, W. Edwards (1986) กระบวนการ PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมิง (อังกฤษ: Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) คือวงจรการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ 1) Plan: วางแผน คือการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน (2) Do: ปฏิบัติตามแผน คือการดำเนินการตามแผนอาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ มีวิธีการดำเนินการ (3) Check: ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน คือการประเมินผล อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และ (4) Act: ปรับปรุงแก้ไข คือการนำผลการประเมินการพัฒนาแผนอาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

2) ผลเปรียบเทียบและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ด้วยเทคนิค Benchmarking จำนวน 3 มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 8 ด้าน พบว่า 1) งานจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) งานเสนอคำขอออกหนังสือขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3) งานจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4) งานรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสือขออนุญาตผู้ปกครอง มีการปฏิบัติทั้ง 3 มหาวิทยาลัย 5) งานจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา มีการปฏิบัติใน 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 6) งานจัดทำหนังสือขอบคุณ มีเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 7) งานปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และ 8) งานปัจฉิมนิเทศนักศึกษา หลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ไม่มีการดำเนินการทั้ง 3 มหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เนื่องมาจาก งานจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ งานเสนอคำขอออกหนังสือขอเข้าฝึกประสบการณ์ งานจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึก

ประสบการณ์และงานรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสือขออนุญาตผู้ปกครอง เป็นส่วนงานของธุรการซึ่งเป็นงานหลักของเจ้าหน้าที่ภายในคณะ จึงปรากฏอยู่ในเล่มคู่มือการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์ของทั้ง 3 คณะ และงานจัดทำหนังสือส่งตัว ไม่พบในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เนื่องจากหากสถานประกอบการยินดียินยอมจะดำเนินการกรอกแบบฟอร์มส่งกลับมา โดยหลักสูตรสรุปในภาพรวมและนักศึกษาสามารถออกฝึกประสบการณ์ได้ โดยไม่ต้องจัดทำหนังสือส่งตัว ซึ่งจะเห็นได้ว่า แต่ละมหาวิทยาลัยมีแนวปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน แต่ยังคงซึ่งใจความสำคัญของงานตามกรอบภาระงาน ทั้งนี้เพื่อการอำนวยความสะดวกและการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2564 สำนักงาน ก.พ.ร. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “ปลดล็อกอุปสรรค สู่บริการภาครัฐยุค New Normal” ประเด็นที่ 2 สำหรับ 5 ปีที่ผ่านมา ภาครัฐสามารถอำนวยความสะดวกในการตอบโจทยยุค New Normal ในหลาย ๆ ด้าน ตั้งแต่การลดสำเนา การลดขั้นตอน การชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่ออายุใบอนุญาต การปรับปรุงกฎหมายต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาเป็น e-service ซึ่งทางหน่วยงานส่วนภูมิภาคมีตัวอย่างดี ๆ ของการพัฒนางานบริการ เช่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ศูนย์บริการเทศบาลสงขลา ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จเทศบาลเมืองแม่เหิยะ อบต.หนองตาแต้ม เป็นต้น

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ประเด็นการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก 2) ด้านการจัดทำคำขอให้ออกหนังสือราชการ เรื่องขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก 3) ด้านการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก 4) ด้านการรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสือขออนุญาตผู้ปกครอง อยู่ในระดับมาก 5) ด้านการจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา อยู่ในระดับมาก 6) ด้านการจัดทำหนังสือขอบคุณ อยู่ในระดับมาก 7) ด้านการปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก และ 8) ด้านการปัจฉิมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อยู่ในระดับมาก

1.2 ผลการเปรียบเทียบคู่มือและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ด้วยเทคนิค Benchmarking 3 มหาวิทยาลัย พบว่า 1) มีงานจัดหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 2) งานเสนอคำขอออกหนังสือขอเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3) งานจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4) งานรับหนังสือตอบรับจากหน่วยงานและหนังสือขออนุญาตผู้ปกครอง มีทั้ง 3 มหาวิทยาลัย 5) งานจัดทำหนังสือส่งตัวนักศึกษา มี 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 6) งานจัดทำหนังสือขอบคุณ มีเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 7) งานปฐมนิเทศนักศึกษา ก่อนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และ 8) งานปัจฉิมนิเทศนักศึกษา หลังฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ไม่มีการดำเนินการทั้ง 3 มหาวิทยาลัย

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ควรมีการจัดทำแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระดับคณะ เพื่อให้เห็นภาพรวมของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา

2.2 ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมผู้ที่เกี่ยวข้องของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อนำไปใช้ในปรับปรุงกระบวนการบริการสำหรับนักศึกษาที่จะต้องออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยความรวดเร็วและเพียงพอ

3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

3.1 ผู้ปฏิบัติงานควรจัดทำ Flow Chart พร้อมคำอธิบายกระบวนการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 8 ด้าน ให้ละเอียดและเข้าใจง่ายสำหรับนำไปใช้ให้ปฏิบัติงานแทนกันได้

3.2 ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์อย่างแพร่หลายให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย รวมถึงการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงผ่านทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ

4. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

4.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ควบคู่กับการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

4.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารจัดการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูล เช่น นักศึกษาชั้นปีที่ 1- 4 และอาจารย์ที่ปรึกษาประจำปีการศึกษา 2565 ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ทุกท่านที่ช่วยให้ข้อมูล อันเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าวิจัยตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขงานวิจัย จนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่ให้โอกาสพิจารณาจัดสรรทุนสำหรับการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ปีงบประมาณ 2565

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการการจัดการความรู้คณะมนุษยศาสตร์และนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ. (2563). *การบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน : การฝึกประสบการณ์วิชาชีพและสหกิจศึกษา*. สืบค้นจาก <https://arts.payap.ac.th/pyu/uploads/userfiles/file/KM-Coop-63.pdf>

เครือข่ายสถาบันการศึกษาด้านความมั่นคงระดับสูง (2562). *Benchmarking: เครื่องมือพัฒนาองค์กรสู่การบริหารจัดการสมัยใหม่*. สืบค้นจาก <http://www.thaindc.org/index.php>

จีระ หงส์ลดารมภ์. (2555). *ทุนมนุษย์ของคนไทยรองรับประชาคมอาเซียน*. กรุงเทพฯ : เอเชียแปซิฟิกคอนซัลแตนท์.

ฐิติกาญจน์ บุญรักษา อินทาปัจ. (2563) กรอบโมเดลทัศนคติความเครียดจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูในนักศึกษาวิชาชีพครู. *วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 4, 147-165.

นันทวัฒน์ ภัทรกรนันท์. (2560). *การพัฒนารูปแบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. Veridian E-Journal, Silpakorn University. 10(2), 1317-1329.

นิลาวัลย์ สว่างรัตน์. (2561). *การพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมการบินและโลจิสติกส์ในประเทศไทยเพื่อมุ่งสู่อุตสาหกรรมสร้าง สรรค์ที่สมดุลและยั่งยืน*. Veridian E-Journal, Silpakorn University, 11, 2136-2152.

พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). *การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้*. กรุงเทพฯ : ธรรมกมลการพิมพ์.

- พลสุธิตา ตันตราจิณ และคนอื่นๆ. (2559). ทุนมนุษย์ : การจัดการทุนมนุษย์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารสุทธิ ปริทัศน์*. 30, 117-123.
- พัชรินทร์ รุจิรานุกูล และอัฐฉญา แพทย์ศาสตร์. (2563). สมรรถภาพของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีตามความคิดเห็นของครูพี่เลี้ยง. *วารสารวิจัยราชภัฏกรุงเทพฯ*, 8, 1-12.
- วิมล จันท์แก้ว, เฉลิมวิทย์ ฉิมตระกูล และสุชิน ม่วงมี. (2563) รูปแบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ บริหารการศึกษา ในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 11, 133-142.
- วิสูตร เพชรรัตน์ และคนอื่นๆ (2563). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. *วารสารรัชต์ภาคย์*. 15, 109-123.
- ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2563). *ความหมายและความสำคัญของ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ*. สืบค้นจาก <https://management.cmru.ac.th/mpec/main/article/4>
- สถาบันฝึกอบรมเอ็นเทรนนิ่ง (2561). *PDCA คืออะไร และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้เราได้อย่างไร*. สืบค้นจาก <https://www.enttraining.net/article/PDCA/-/p0o97uy6e32w1>
- สยามรัฐออนไลน์. (2565). *กสศ.ขับเคลื่อน “ทุนมนุษย์ไทย” พร้อมก้าวสู่ศตวรรษที่ 21 พัฒนาทักษะ-การเรียนรู้ตลอดชีวิต ประชากรวัยแรงงานด้อยโอกาส*. สืบค้นจาก <https://siamrath.co.th>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564). *แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สู่บริการภาครัฐยุค New Normal*. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/content/>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.). (2558). *ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12*. สืบค้นจาก <http://www.nesdb.go.th>
- อาชีวศึกษาระบบทวิภาคี (2564). *การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ*. สืบค้นจาก <https://dvec.vec.go.th/>
- เอวีแอล (2563). *New Normal มีอะไรบ้างที่องค์กรต้องปรับตัว เพื่อก้าวทันยุคใหม่*. สืบค้นจาก <https://avl.co.th/blogs/new-normal/>
- AD ADDICT (2563). *รู้จัก SWOT Analysis แบบเข้าใจง่าย วิธีวิเคราะห์เพื่อวางแผนแนวทางธุรกิจอย่างมีหลักการ*. สืบค้นจาก <https://adaddicth.com/Basic-Marketing-SWOT-Analysis>.
- Deming, W. Edwards (1986). *Out of the Crisis*. MIT Center for Advanced Engineering Study. ISBN 0-911379-01-0, 12-20.
- Michaels, E., Helen Handfield-Jones, H. & Beth Axelrod, B. (2001). *The War for Talent*. Boston:Harvard Business School Press.