

ความต้องการและแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ศุภมาส หวานสนิท* และ นิภาพรรณ อนันต์พลศักดิ์

คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี 20131

*อีเมลของผู้ประพันธ์บรรณกิจ: supamas.wan@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเสนอแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิต คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตคณะโลจิสติกส์ที่ลงทะเบียนรายวิชาสหกิจศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน และด้านคุณภาพการให้บริการ สำหรับแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนิสิตเป็นระยะ พร้อมสรุปจุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละสถานประกอบการ เพื่อเป็นข้อมูลให้นิสิตรุ่นต่อไปใช้ตัดสินใจเลือกสถานประกอบการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานศึกษา และสถานประกอบการควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและดูแลการนิเทศงานสหกิจศึกษา โดยทุกคนต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนิสิต ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเน้นไปที่การจัดการข้อมูลและเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาอย่างเป็นระบบ ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมีความรวดเร็ว ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และตรวจสอบได้ และด้านสารสนเทศหน่วยงาน ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยย่อข้อมูลจากประกาศ คำสั่ง หรือขั้นตอนที่เป็นวิชาการ นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิก หรือวิดีโอคลิปสั้น ๆ

คำสำคัญ: ความต้องการ แนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษา คณะโลจิสติกส์

Needs and guidelines development of cooperative education service for students, Faculty of Logistics Burapha University

Supamas Wansanit* and Nipapan Ananpalasak

Faculty of Logistics, Burapha University, Chonburi 20131, Thailand

*Corresponding author's email: supamas.wan@gmail.com

Abstract

The purposes of this research were to: 1) study the needs of logistics students at Burapha University toward cooperative education service; 2) propose the guidelines of cooperative education service for logistic students at Burapha University. The samples consisted of 80 logistics students who enrolled in the cooperative education course in the first semester of the academic year 2022. The research tools were questionnaires. Data analysis was carried out by calculation of percentage, mean, and standard deviation. The results revealed that the overall needs score toward cooperative education service is high ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.74$). When each component was considered, the means ranking from high to low were personnel as service provider, facilities, process and procedure of service, information unit and service quality, respectively. The guidelines developed for cooperative education service in each component were as follows: 1) Process and procedure of service-there must be a periodical performance monitoring of coop students with strengths and weaknesses of workplace be identified for further decision. 2) Personnel as service provider-University and workplace should provide advisors for consultation throughout the coop period. 3) Facilities-data management and related coop documents should be systematically focused. 4) Service quality-the delivery should be prompt and systematically verified. 5) Information-dissemination should be communicated continuously and precisely online via infographic or short video clips.

Keywords: needs, guidelines development of cooperative education service, Faculty of Logistics

บทนำ

สหกิจศึกษา (Co-operative education) เป็นความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับสถานประกอบการ เพื่อสนับสนุนให้นิสิตได้รับประสบการณ์จริงจากการปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง พร้อมทั้งจะเข้าสู่การประกอบอาชีพ และสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษา (วิจิตร ศรีสอาน, 2552) ปัจจุบัน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีรายวิชาสหกิจศึกษา จำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ และสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมพาณิชยนาวี และ 2) หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการค้าระหว่างประเทศและการจัดการโลจิสติกส์ ซึ่งลักษณะงานของวิชาสหกิจศึกษานั้น นิสิตต้องปฏิบัติงานเสมือนเป็นพนักงานของสถานประกอบการ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบที่แน่นอน ปฏิบัติงานเต็มเวลา 1 ภาคเรียน (ระยะเวลาประมาณ 4 เดือน) สำหรับการดูแลภาพรวมของงานสหกิจศึกษา คณะโลจิสติกส์จัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบงานบริการสหกิจศึกษาโดยตรง เนื่องจากงานบริการสหกิจศึกษาเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการจัดการเรียนการสอนและการเรียนรู้ของนิสิต ที่เน้นประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ ซึ่งเกิดจากความร่วมมือกันจากหลายฝ่าย ทั้งนิสิต อาจารย์ สถาบันการศึกษา และสถานประกอบการ โดยนิสิตถือได้ว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งบุคลากรที่ดูแลงานบริการสหกิจศึกษามีหน้าที่หลัก คือ บริหารจัดการข้อมูลของสถานประกอบการ ดูแลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำนวจความ ต้องการของนิสิตในการเข้ารับการศึกษา สหกิจศึกษา จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมให้กับนิสิตก่อนไปปฏิบัติงาน ทั้งด้านเนื้อหาวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพ ประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อคอยให้คำแนะนำแก่นิสิตอย่างใกล้ชิด รวมถึงการนิเทศและติดตามประเมินผล ประสานความร่วมมือระหว่างคณะโลจิสติกส์กับสถานประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ในลักษณะของการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ตลอดจนดำเนินการด้านเอกสารและข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับงานสหกิจศึกษาอย่างเป็นระบบ และตรวจสอบได้

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 ที่มีการแพร่ระบาดในวงกว้าง ตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนในสังคม ทั้งในด้านการดำรงชีวิต การทำงาน และการศึกษา รวมถึงการปฏิบัติสหกิจศึกษาในหน่วยงานภาคเอกชน หรือสถานประกอบการ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา จึงปรับขั้นตอนในการรับนักศึกษาฝึกงาน และรูปแบบการฝึกงานให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อให้เป็นไปตามประกาศ กฎระเบียบ แนวทาง และมาตรการของภาครัฐ โดยก่อนที่จะมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 การติดต่อประสานงาน ทั้งการขอเอกสาร หรือสอบถามข้อมูลการปฏิบัติสหกิจศึกษา การยุติการไปสหกิจศึกษา การรับทราบและเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และการจัดทำโครงการสหกิจศึกษา นิสิตต้องมาติดต่อที่คณะโลจิสติกส์เท่านั้น ไม่สามารถประสานงานผ่านช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ ได้ ประกอบกับการนิเทศนิสิต โดยอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ต้องเดินทางไปยังสถานประกอบการ มีความจำเป็นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของทั้งอาจารย์ นิสิต และสถานประกอบการ ดังนั้น บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการงานสหกิจศึกษาจึงปรับการทำงานโดยเน้นในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น ตั้งแต่กระบวนการร้องขอเอกสารผ่าน Google form การจัดเก็บเอกสารในระบบของ Google drive การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ และเพจ Facebook ของคณะโลจิสติกส์ รวมถึงการติดต่อสื่อสารผ่าน Line application เป็นต้น จากการสัมภาษณ์นิสิตที่มาใช้บริการงานสหกิจศึกษาบางส่วนในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 พบว่า การให้บริการโดยภาพรวมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย แต่อาจจะมีบางประเด็นที่ต้องการให้มีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตใหม่ และเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีการพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ทั้งนี้ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 255-2564 จำนวน 19 เรื่อง พบว่า แนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษามี 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ และ 5) ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ซึ่งครอบคลุมขอบเขตและขั้นตอนงานบริการ

สหกิจศึกษาโดยภาพรวม ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรที่ให้บริการงานสหกิจศึกษาโดยตรง จึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญในการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการต่อการรับบริการของนิสิตเกี่ยวกับงานบริการสหกิจศึกษาที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาจัดกระทำอย่างเป็นระบบ และนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ทั้งงานบริการสหกิจศึกษา การพัฒนาหลักสูตรฯ และการจัดการเรียนการสอนของ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษาของนิสิต คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ IRB2-031/2566 มีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ลงทะเบียนในรายวิชาสหกิจศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565 จำนวน 101 คน ซึ่งเป็นสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมพานิชยนาวิ (ปีการศึกษา 2565 มีเพียงสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมพานิชยนาวิสาขาวิชาเดียวที่ออกปฏิบัติสหกิจศึกษา) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างถึงใน สมุทร, 2557) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 80 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มอย่างง่ายเพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน คือ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) 2) แบบสอบถามความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และ 3) แบบสอบถามแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questions) โดยมีวิธีพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามที่ดีและได้มาตรฐาน เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้ได้ตรงตามเป้าหมายของการวิจัย จากนั้นจึงจัดทำร่างแบบสอบถาม โดยจัดทำรายการข้อคำถามให้ครอบคลุมแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษา ของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา และความชัดเจนในข้อคำถาม จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา และความชัดเจนในข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป เพื่อนำไปใช้ในการวิจัย (Cronbach, 1990) ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ดังกล่าว พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ มีค่า = 1 ทุกข้อ ดังนั้น แบบสอบถามฉบับนี้ จึงสามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาของ Cronbach (1990) ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.42-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .92 สามารถนำไปใช้ในงานวิจัยได้

4. ผู้วิจัยทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .92 ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่ออธิบายถึงความสำคัญของงานวิจัย และขออนุญาตรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนิสิตคณะโลจิสติกส์ จำนวน 80 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม และอธิบายเพิ่มเติมให้กับกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่เกิดคำถาม หรือมีข้อสงสัยในแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีการพรรณนาข้อมูล เพื่ออธิบายข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษาของนิสิต คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วอภิปรายผลในรูปแบบความเรียงประกอบตารางข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นแบบคำถามแบบปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) และสรุปผลเป็นรายชื่อ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษาของนิสิต คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

นิสิตที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 80 คน จำแนกตามเพศ อายุ และที่พักอาศัย พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน เพศหญิง จำนวน 38 คน และ LGBTQA+ จำนวน 9 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 41.25 ร้อยละ 47.50 และร้อยละ 11.25 ตามลำดับ มีอายุน้อยกว่า 21 ปี จำนวน 5 คน อายุ 21 ปี จำนวน 43 คน และอายุ 22 ปี จำนวน 32 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 6.25 ร้อยละ 53.75 และร้อยละ 40 ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 28 คน ภาคตะวันออก (จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด) จำนวน 32 คน กรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 12 คน และจังหวัดอื่น ๆ จำนวน 8 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 35 ร้อยละ 40 ร้อยละ 15 และร้อยละ 10 ตามลำดับ

สำหรับความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษาของนิสิต คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยจำแนกตามองค์ประกอบของแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 5 อันดับ ได้แก่ 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 4) ด้านสารสนเทศหน่วยงาน และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา จำแนกเป็นรายด้าน (n = 80)

การพัฒนางานบริการสหกิจศึกษา	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.11	0.77	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.29	0.66	มาก	1
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	0.72	มาก	2
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.01	0.78	มาก	5
5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	4.09	0.77	มาก	4
รวมเฉลี่ย	4.13	0.74	มาก	

2. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนในการรับบริการสั้น กระชับ ไม่ยืดเยื้อ 2) ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และ 3) ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบชัดเจน ตรวจสอบได้ มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2. ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n = 80)

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบชัดเจน ตรวจสอบได้	4.08	0.68	มาก	3
2. มีแบบฟอร์มให้บริการ และสามารถกรอกเอกสารได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.08	0.81	มาก	4
3. มีผังลำดับขั้นตอน และกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.06	0.84	มาก	5
4. ขั้นตอนในการรับบริการสั้น กระชับ ไม่ยืดเยื้อ	4.18	0.75	มาก	1
5. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.16	0.70	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.11	0.76	มาก	

3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ 2) มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ไม่รับสินบน ไม่เลือกปฏิบัติ และ 3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3. ผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n = 80)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.09	0.74	มาก	4
2. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.20	0.69	มาก	3
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.23	0.71	มาก	2
4. มีความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ	4.41	0.66	มาก	1
5. การแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่เหมาะสม	4.05	0.77	มาก	5
รวมเฉลี่ย	4.20	0.71	มาก	

4. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมารับบริการ 2) มีการจัดข้อมูล และเอกสารอ้างอิง เพื่อมาประกอบในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาอย่างเหมาะสม และ 3) ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4. ผลการวิเคราะห์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ (n = 80)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. ตำแหน่งที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.32	0.62	มาก	1
2. จัดทำข้อมูลและเอกสารอ้างอิง เพื่อประกอบการจัดทำโครงการอย่างเหมาะสม	4.28	0.64	มาก	2
3. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.18	0.79	มาก	4
4. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	4.22	0.68	มาก	3
5. มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการและรายละเอียดการให้บริการที่ชัดเจน	4.08	0.77	มาก	5
รวมเฉลี่ย	4.22	0.70	มาก	

5. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ 2) ได้รับความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ และ 3) ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน มีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5. ผลการวิเคราะห์ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ (n = 80)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.21	0.76	มาก	1
2. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน	4.16	0.70	มาก	3
3. ได้รับเอกสารและสารสนเทศตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.04	0.84	มาก	5
4. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	4.08	0.68	มาก	4
5. ได้รับความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ	4.19	0.72	มาก	2
รวมเฉลี่ย	4.14	0.74	มาก	

6. ผลการวิเคราะห์ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษา ด้านสารสนเทศหน่วยงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว 2) ได้รับความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และ 3) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง มีรายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6. ผลการวิเคราะห์ด้านสารสนเทศหน่วยงานโดยรวมและรายข้อ (n = 80)

ด้านสารสนเทศหน่วยงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. ระบบสารสนเทศการให้บริการ ระบบฐานข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.30	0.66	มาก	5
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง	4.47	0.59	มาก	3
3. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจน	4.46	0.56	มาก	4
4. ได้รับความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ	4.52	0.59	มาก	2
5. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว	4.52	0.56	มาก	1
รวมเฉลี่ย	4.45	0.59	มาก	

ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1. แนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนิสิตแต่ละสาขาและแต่ละสถานประกอบการเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก 2 สัปดาห์ เพื่อติดตามพฤติกรรมการปฏิบัติงาน การปรับตัว หรือปัญหาและอุปสรรคที่พบระหว่างปฏิบัติงานสหกิจศึกษา พร้อมทั้งสรุปจุดแข็ง จุดอ่อนของแต่ละสถานประกอบการ เพื่อเป็นข้อมูลให้นิสิตสหกิจศึกษารุ่นต่อไป ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกสถานประกอบการ รวมถึงจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือจัดนิทรรศการแสดงผลงานของนิสิต เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน โดยเชิญสถานประกอบการมาจัดนิทรรศการร่วมด้วย ดังความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลว่า “...เจ้าหน้าที่ควร หรืออาจารย์ที่ปรึกษาควรผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ เช่น อาทิตย์ละ 2 ครั้ง เพื่อให้นิสิตคลายความกังวลใจ หรือติดขัดระหว่างปฏิบัติงาน...” หรือ “...ข้อมูลสถานประกอบการเพื่อการประชาสัมพันธ์การรับสมัครนิสิตสหกิจศึกษา ควรระบุจุดแข็ง จุดอ่อน (เช่น ระยะทางไกล ไม่มีเงินเดือนระหว่างฝึกสหกิจ เป็นต้น) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกสถานประกอบการ...”

2. แนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สถานศึกษาและสถานประกอบการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และดูแลการนิเทศงานสหกิจศึกษา โดยทุกคนต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการให้คำปรึกษาแก่นิสิต มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามและชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ดังความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลว่า “...ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และดูแลงานสหกิจศึกษาโดยตรง สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ที่สำคัญ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษาได้” หรือ “...เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสหกิจศึกษา ต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการให้คำปรึกษาแก่นิสิตเป็นสำคัญ...”

3. แนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลและเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาอย่างเป็นระบบและชัดเจน สะดวกต่อการเข้าถึงชุดข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของออนไลน์ ที่สำคัญ คือ ควรจัดทำรายละเอียดของสถานประกอบการแต่ละแห่งให้ชัดเจน เพื่อประกอบการตัดสินใจปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในอนาคต ดังความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลว่า “...ข้อมูลที่อยู่ใน Google drive ควรจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน ตั้งชื่อไฟล์ให้เข้าใจง่าย” หรือ “...ข้อมูลของสถานประกอบการบางแห่งมีน้อยเกินไป หรือไม่ชัดเจน ต้องไปหาข้อมูลเพิ่มเติมจากรุ่นพี่ หรือในอินเทอร์เน็ต...”

4. แนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ณ ปัจจุบัน การให้บริการด้านสหกิจศึกษาของคณาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมมีคุณภาพ สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของนิสิตและสถานประกอบการ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพมากขึ้น ควรเน้นไปที่ความรวดเร็วในการให้บริการ โดยอาจกำหนดเป็นตัวชี้วัดด้านระยะเวลาให้บริการ เพื่อการกำกับติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้ อนาคต ดังความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลว่า “...รอเอกสารนานเกินไป

บางเอกสารไม่จำเป็นต้องรอนานถึง 5 วัน” หรือ “...ควรมีระบบที่ทำให้ตรวจสอบสถานะของเอกสารแต่ละฉบับ เพราะไม่ยากคอยถามเจ้าหน้าที่ว่า เอกสารออกหรือยัง...”

5. แนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาด้านสารสนเทศหน่วยงาน พบว่า ควรให้ความสำคัญกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสหกิจศึกษาผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เช่น กำหนดการคัดเลือกสถานประกอบการ รูปแบบการทำงาน การเดินทาง เป็นต้น โดยย่อข้อมูลจากประกาศ คำสั่ง หรือขั้นตอนที่เป็นวิชาการ นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิก โมชันกราฟิก หรือวิดีโอคลิปสั้น ๆ และนำข้อมูลดังกล่าวจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย ดังความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลว่า “...เมื่อมีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสหกิจศึกษา นิสิตอ่านประกาศ คำสั่ง ไม่ค่อยเข้าใจ เพราะเป็นศัพท์ที่ไม่คุ้นเคย เข้าใจยาก” หรือ “...ปัจจุบัน อินโฟกราฟิก หรือวิดีโอสั้น ๆ ช่วยทำให้เข้าใจข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น ดังนั้น ควรนำมาปรับใช้กับการสื่อสารข้อมูลสหกิจศึกษา โดยเฉพาะเรื่องยาก ๆ...”

อภิปรายผล

ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษาของนิสิต คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน และด้านคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทและมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการงานสหกิจศึกษาของคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบในทุกมิติอย่างเป็นรูปธรรม โดยตระหนักและเห็นความสำคัญของการนำหลักการและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานสหกิจศึกษามาใช้ในการบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกิจ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดขององค์กร และใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า เปิดโอกาสให้นิสิตและสถานประกอบการให้ข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมถึงบริหารจัดการโดยยึดระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพา อย่างเคร่งครัด ไม่เลือกปฏิบัติ ยึดมั่นในความถูกต้อง รวมถึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร การเข้าถึงเอกสารและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสหกิจศึกษาของคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) อธิบายว่าการบริการ เป็นกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อให้แน่ใจว่า จะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วยเสริมการทำงานขององค์กรในทางหนึ่งด้วย เช่นเดียวกับที่ระบุไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงใน วรณวิภา พิราวัชร, 2549) ที่ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการมีใจให้บริการ ประารถนาให้ผู้รับพึงพอใจและสุขใจ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ ตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า ใส่ใจในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ ดังนั้น จึงทำให้การพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามความคิดเห็นของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กษพร เมฆานิมีตติ (2564) ที่ศึกษาการดำเนินงานสหกิจศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัย พบว่า การดำเนินงานสหกิจศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยเป็นรายด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน สถานประกอบการ ด้านการให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และการนิเทศงานสหกิจศึกษา ด้านการจัดหางานและการรับรองงานสหกิจศึกษา และด้านการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ที่ต่อเนื่องจากสหกิจศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณีตตยา เอี่ยมคง (2560) ที่ศึกษาความคาดหวัง การรับรู้ของนักศึกษา และความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการประเมินผลการเรียนรู้การปฏิบัติสหกิจศึกษาของนักศึกษาสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้ในด้านความรู้

ด้านความสามารถด้านบุคลิกภาพ ด้านประสบการณ์และด้านการพัฒนาตนเองที่ได้รับจากหน่วยงานที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับองค์ประกอบตามแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกเป็นรายด้าน ผู้วิจัยอภิปรายแต่ละคุณลักษณะและวิเคราะห์ข้อคำถามแบบลำดับความสำคัญ (Ranking question analysis) ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ขั้นตอนในการรับบริการสั้น กระชับ ไม่ยืดเยื้อ 2) ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และ 3) ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบชัดเจน ตรวจสอบได้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ คณะโลจิสติกส์ กำหนดแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาแก่นิสิต โดยยึดหลัก Service mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการสหกิจศึกษา โดยแสดงออกถึงความเอาใจใส่ในสิ่งที่เข้ารับบริการ อำนวยความสะดวกตั้งแต่ขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นระบบชัดเจน และตรวจสอบได้ มีแบบฟอร์มให้บริการจัดทำผังลำดับขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน โดยยึดถือความรวดเร็วในการให้บริการเป็นสำคัญ พร้อมทั้งให้ความร่วมมือกับสถานประกอบการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้นิสิตได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้นิสิตสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษา ดังที่ระบุไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พิราวัชร, 2549) ที่อธิบายว่า การบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการบริการที่ดีควรยึดหลัก Service mind มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความพร้อมทั้งบุคลากรแล้วสละอุปกรณ์ที่จะให้บริการ และใส่ใจในงานบริการที่ทำด้วยความเต็ม

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ 2) มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน ไม่เลือกปฏิบัติ และ 3) มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการสหกิจศึกษาของคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินงานได้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ซึ่งนิสิตสามารถรับรู้ได้จากการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือ หรือขอความช่วยเหลือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ทั้งก่อนปฏิบัติสหกิจศึกษา ระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา และหลังปฏิบัติสหกิจศึกษา โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ ดังที่ คณะกรรมการจัดทำคู่มือการจัดสหกิจศึกษา สมาคมสหกิจศึกษาไทย (2555) ที่ได้จัดทำคุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยระบุคุณสมบัติ คือ 1) ต้องเข้าใจปรัชญา หลักการ วิธีการ และกระบวนการดำเนินสหกิจศึกษาเป็นอย่างดี 2) มีจิตใจบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ 3) มีทักษะการประสานงาน การเจรจาต่อรอง และการสื่อสาร 4) มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5) มีทักษะในการแก้ปัญหาและให้คำปรึกษา โดยมีบทบาทและหน้าที่ คือดำเนินงานและประสานงานตามกระบวนการสหกิจศึกษา ทั้งกระบวนการก่อนระหว่างและหลัง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคณาจารย์นิเทศ นักศึกษา และสถานประกอบการ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามนโยบายของผู้บริหารหน่วยงานสหกิจศึกษา และดำเนินงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหารหน่วยงานสหกิจศึกษา

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ตำแหน่งที่ตั้ง สะดวกในการเดินทางมารับบริการ 2) มีการจัดข้อมูลและเอกสารอ้างอิง เพื่อมาประกอบในการจัดทำโครงงานสหกิจศึกษาอย่างเหมาะสม และ 3) ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับให้บริการแก่คณาจารย์ นิสิต และสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ทั้งการจัดระบบข้อมูล

และเอกสารอ้างอิง เพื่อประกอบการจัดทำโครงงานสหกิจศึกษา มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ทั้งแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ เพจเฟซบุ๊กของคณะโลจิสติกส์ หรือเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line application เป็นต้น เพื่อสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับนิสิต อีกทั้ง ยังสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความสะดวกของผู้รับบริการ ดังที่ สุนันทา ทวีผล (2550) อธิบายว่า การจัดอำนวยความสะดวกถือเป็นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะการเตรียมความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ คำนึงถึงความสะดวกและปลอดภัยของเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการเป็นสำคัญ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลลดา มงคลวนิช (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจ พบว่า นักศึกษาสหกิจศึกษาจากมหาวิทยาลัยเอกชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสูงกว่านักศึกษาสหกิจศึกษาที่มาจากมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยนักศึกษาสหกิจศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจการบิน และธุรกิจโรงแรม มีความพึงพอใจแตกต่างกันในเรื่องการปฐมนิเทศ การให้คำปรึกษา การทำโครงงาน ความเหมาะสมของเวลาในการพัก ความเหมาะสมของวันหยุด อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ 2) ได้รับความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ และ 3) ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการมีความถูกต้อง ชัดเจน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา สร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรสหกิจศึกษา และการเรียนการสอน โดยสถานประกอบการจะมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรร่วมด้วย เพื่อให้การดำเนินงานสหกิจศึกษาสอดคล้องกับความต้องการของทุกภาคส่วน และกระแสสังคมที่มักเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้ จะทำให้นิสิตได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง ชัดเจน เกิดความคุ้มค่าเมื่อได้รับการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ โดยคณะโลจิสติกส์ตั้งปณิธานไว่ว่านิสิตที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เปรียบเสมือนเป็นพนักงานของสถานประกอบการ มีหน้าที่รับผิดชอบที่แน่นอน และงานที่ได้รับมอบหมายควรเป็นงานที่มีคุณภาพ ดังนั้น การเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรสหกิจศึกษา และร่วมมือกันส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ติดตามการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนให้คุณภาพการให้บริการงานสหกิจศึกษาดำเนินการได้อย่างลุล่วง ดังที่ สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า การพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และ 2) ถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร ทั้งนี้ บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้น จะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง

5. ด้านสารสนเทศหน่วยงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับความสำคัญจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว 2) ได้รับความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ และ 3) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา พัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับคณาจารย์ นิสิต และสถานประกอบการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร เอกสาร และบริการของคณะโลจิสติกส์ ทั้งเว็บไซต์ เพจเฟซบุ๊ก เครือข่ายนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก เครือข่ายสถานประกอบการ เพื่อให้สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมต่อข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง ทำให้นิสิตได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ รวมถึงสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ดังที่ คณะกรรมการจัดทำ คู่มือการจัดสหกิจศึกษา สมาคมสหกิจศึกษาไทย (2555) ระบุว่า นักเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหนึ่งในคุณสมบัติและบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เพราะการมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสิ่งสำคัญต่อการจัดกระทำ

กับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานสหกิจศึกษา ทั้งข้อมูลของนิสิตที่เป็นผู้รับบริการ อาจารย์นิเทศ บุคลากรที่ทำหน้าที่ประสานงาน สถานประกอบการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เข้ารับบริการ หากมีการบันทึก จัดทำข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีฐานข้อมูลที่เข้าถึงและตรวจสอบได้ ย่อมเป็นประโยชน์ต่อการใช้ข้อมูลในการสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารจัดการงานสหกิจศึกษาให้มีคุณภาพ

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. ความต้องการของนิสิตที่มีต่องานบริการสหกิจศึกษาของนิสิต คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสารสนเทศหน่วยงาน และด้านคุณภาพการให้บริการ

2. แนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนิสิตเป็นระยะ ๆ พร้อมสรุปจุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละสถานประกอบการ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกสถานประกอบการของนิสิตรุ่นต่อไป รวมถึงจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานศึกษาและสถานประกอบการควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและดูแลการนิเทศงานสหกิจศึกษา โดยทุกคนต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนิสิต
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเน้นไปที่การจัดการข้อมูลและเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาอย่างเป็นระบบและชัดเจน สะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ และ
- 5) ด้านสารสนเทศหน่วยงาน ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารในรูปแบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยย่อข้อมูลจากประกาศ คำสั่ง หรือขั้นตอนที่เป็นวิชาการ นำเสนอในรูปแบบอินโฟกราฟิก โฆษณารูปภาพ หรือวิดีโอคลิปสั้น ๆ และนำข้อมูลดังกล่าวจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

ข้อเสนอแนะการทํารว้จยครั้งต่อไป

1. ปัจจุบัน นิสิตออกปฏิบัติสหกิจศึกษา 2 ภาคการศึกษา ดังนั้น การศึกษากลุ่มตัวอย่าง ควรศึกษาตลอด 2 ภาคการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสถานการณ์จริงมากขึ้น

2. การศึกษาความต้องการและแนวทางการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาต่อนิสิตคณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณาจารย์และสถานประกอบการร่วมด้วย เพื่อให้การดำเนินงานบริการสหกิจคลุ้มทุกมิติของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับหลักสูตรสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Cooperative and Work-Integrated Education: CWIE)

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับนิสิตสหกิจศึกษาที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการในภาคตะวันออก เพื่อให้ทราบถึงบริบทของนิสิตสหกิจศึกษาที่ควรจะเป็นและสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ รวมถึงในส่วนของกรเก็บข้อมูลทั่วไป ควรเพิ่มการเก็บข้อมูลกลุ่มธุรกิจ หรือสถานประกอบการของนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม เพื่อที่จะได้เห็นภาพชัดเจนว่า ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการทํารว้จยครั้งนี้ ไม่ได้โน้มเอียงไปที่กลุ่มธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งมากเกินไป

4. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของผู้รับบริการในทุกมิติ เช่น ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการสหกิจศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนางานบริการสหกิจศึกษาของบุคลากรที่ให้บริการสหกิจศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความกระตือรือร้น และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ให้บริการสหกิจศึกษา เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณกองทุนวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา ประจำปี พ.ศ. 2565 เลขที่สัญญา R2R02/2565

เอกสารอ้างอิง

- กชพร เมฆานิมิตติ. (2564). การดำเนินงานสหกิจศึกษาของคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 13(2), 125–139.
- คณะกรรมการจัดทำคู่มือการจัดสหกิจศึกษา สมาคมสหกิจศึกษาไทย. (2555). *คู่มือการจัดสหกิจศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: พรินซ์.
- คณะกรรมการการศึกษา. (2563). *แนวทางการจัดการศึกษาในยุคโควิด*. กรุงเทพมหานคร: วุฒิสภา.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชลลดา มงคลวนิช. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการตามระบบสหกิจศึกษา. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว*, 7(1), 67–82.
- ณัตตยา เอี่ยมคง. (2560). ความคาดหวัง การรับรู้ของนักศึกษา และความคิดเห็นของผู้ประกอบการในการประเมินผลการเรียนรู้การฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(3), 1802–1816.
- วรรณวิภา พิราวัชร. (2549). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสี่แยกบ้านแขก* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2563). *จากสหกิจศึกษา (Cooperative education) สู่สหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Cooperative and work-integrated education: CWIE)*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.coop.sut.ac.th/CWIE/CWIE.pdf> (สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2565).
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษ ฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย (สคช.) (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper & Row.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.