

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขอนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสหกิจศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว
3. สหกิจศึกษา
4. สถานประกอบการกับสหกิจศึกษา
5. สถาบันการศึกษากับการจัดสหกิจศึกษา
6. มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถาบันการศึกษา
7. มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการ
8. กระบวนการสหกิจศึกษาของสถานศึกษา
9. กระบวนการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัย
10. กระบวนการสหกิจศึกษาของสถานประกอบการ
11. แนวทางในการบริหารจัดการโครงการสหกิจศึกษา
12. สหกิจศึกษาเชิงบูรณาการ
13. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับสหกิจศึกษา
14. ปัจจัยส่งเสริมสหกิจศึกษา
15. สหกิจศึกษาพหุภาคี
16. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจัดการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับสหกิจศึกษา

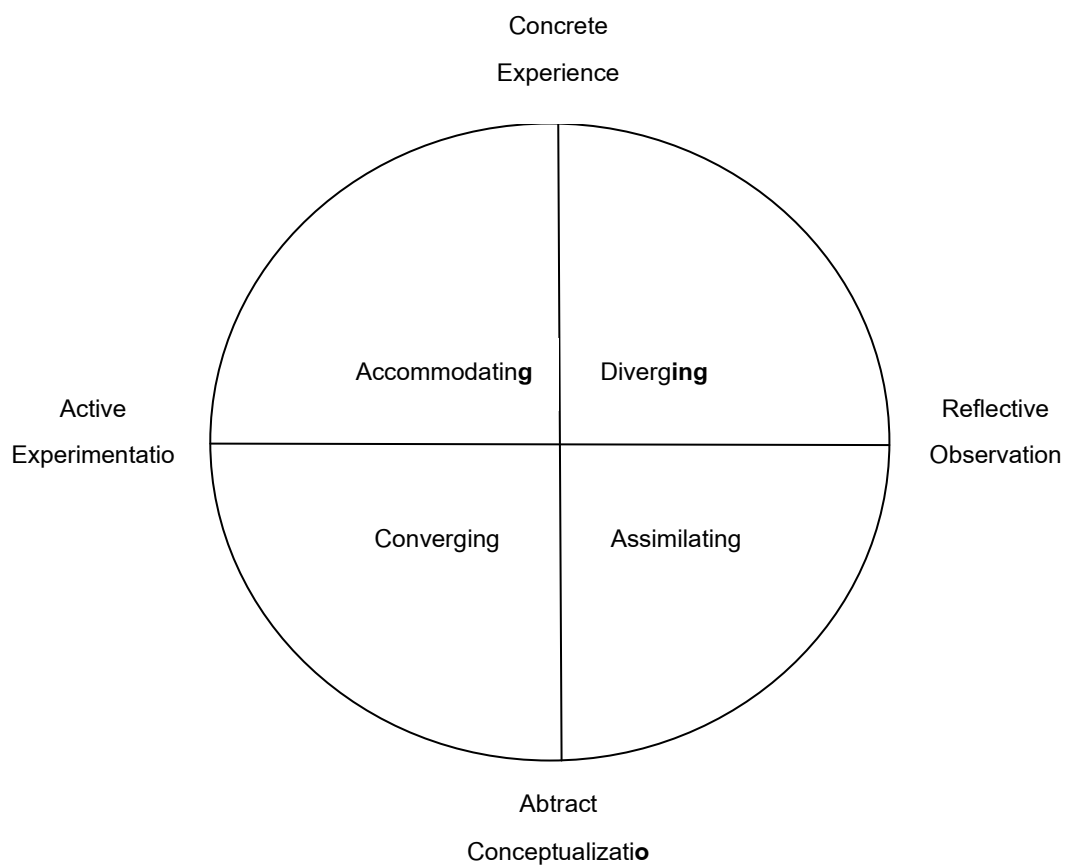
วิธีการจัดการศึกษาแบบเน้นประสบการณ์ (Experiential Learning)

ทฤษฎีการศึกษเน้นประสบการณ์

การที่จะทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมด้านสหกิจศึกษา จำเป็นต้องเข้าใจแนวคิดในการสร้างประสบการณ์ ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนารูปแบบการจัดการสหกิจศึกษา แนวคิดการเรียนรู้ที่เน้นการสร้างประสบการณ์จริง ได้รับการพูดถึงมาโดยตลอดจากนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่าน เช่น จอห์น ดิวอี้ (John Dewey) ซึ่งเป็นนักปฏิบัตินิยม (Pragmatism) ตามแนวคิดในหนังสือ Experience and Education (1963) หรือแนวคิดของเคิร์ตเลวิน (Kurt Lewin) ตามแนวคิดในหนังสือ Social Psychology (1939) ซึ่งแนวคิดทั้งสองนี้ ได้รับการประยุกต์มาใช้ในการงานของโคลบ

(Kolb. 1984) ซึ่งได้นำแนวคิดการเรียนรู้การสอนที่เน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) มาแต่งเป็นหนังสือชื่อ Experiential Learning (1984) ได้พูดถึงแนวคิดพื้นฐานของการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง มีแนวคิดว่าการเรียนการสอนเป็นกระบวนการการเรียนรู้ที่เน้นการสร้างประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน กล่าวคือ การเรียนรู้ของแต่ละบุคคลต้องผ่านการลงมือทำหรือสะท้อนจากการทำงานจริงในสภาพแวดล้อมจริง เช่น เรียนรู้การซ่อมรถจากการลงมือทำจริงหรือสังเกตช่างซ่อมรถทำการซ่อม ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ต่างจากการเรียนรู้ในห้องเรียนที่เน้นการเรียนรู้ผ่านการอ่านและการสอน โดยการเรียนรู้ เน้นประสบการณ์จะเป็นการเรียนรู้ที่ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลในการเริ่มต้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการประเมินผลด้วยตนเอง

ในทฤษฎีการเรียนรู้การสอนที่เน้นประสบการณ์ โคลบ (Kolb. 1984: 41) ได้อธิบายความหมายของการเรียนรู้ ไว้ว่าเป็นกระบวนการในการสร้างองค์ความรู้ ผ่านการแปรรูปของประสบการณ์ กล่าวคือ ผู้เรียนสามารถรับความรู้ได้โดยการรับความรู้และการแปรรูปประสบการณ์ในสองลักษณะ ได้แก่ การสร้างประสบการณ์ตรง (Concrete Experience) กับการเข้าใจแนวคิดนามธรรม (Abstract Conceptualization) ซึ่งอยู่ตรงกันข้ามกันโดยใช้วิธีการรับหรือสร้างความรู้ต่างกัน คือ เป็นการสะท้อนความรู้จากการสังเกต (Reflective Observation) และการสร้างประสบการณ์จากการทดลองทำ (Active Experimentation) ตามรูปแบบวงจรการเรียนรู้ ซึ่งแบ่งการเรียนรู้ เป็น 4 รูปแบบ ตามอุปนิสัยของผู้เรียน เช่น ผู้เรียนได้รับความรู้ผ่านการปฏิบัติก่อน เช่น การลงมือทำทันทีแล้วจึงเกิดองค์ความรู้ตามมาภายหลังหรือทำการศึกษาเรียนรู้จากตำราก่อน แล้วจัดระเบียบความคิดจนเกิดองค์ความรู้ ซึ่งรูปแบบการเรียนรู้นี้ โคลบ เรียกว่า Learning Style Inventory (1984: 141) ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 วงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์และรูปแบบการเรียนรู้พื้นฐาน

(Kolb; Boyatzis; & Mainemelis. 1999: 39)

จากภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่า รูปแบบการเรียนรู้พื้นฐาน แบ่งออกเป็น 4 แบบ (Kolb; Boyatzis; & Mainemelis. 1999: 5-7) ซึ่งแต่ละแบบจะเกิดจากการเรียนรู้ที่ต่างกันตามตาราง 1

ตาราง 1 รูปแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์และรูปแบบการเรียนรู้พื้นฐาน

รูปแบบการเรียนรู้	วิธีการเฝ้าสังเกต (Reflective Observation)	วิธีการทดลองทำจริง (Active Experimentation)
แบบยึดแกนการสร้างประสบการณ์ (Concrete Experience)	การเรียนรู้แบบ Diverging	การเรียนรู้แบบ Accommodating
แบบยึดแกนการสร้างองค์ความรู้จากการทำความเข้าใจจากการอ่านหรือศึกษาก่อน (Abstract Conceptualization)	การเรียนรู้แบบ Assimilating	การเรียนรู้แบบ Converging

โคลบได้เสนอแนะว่า แต่ละรูปแบบการเรียนรู้จะเหมาะสมกับแต่ละอุปนิสัยหรือแต่ละตำแหน่งหน้าที่ เช่น ผู้บริหารควรได้รับการเรียนรู้แบบ Accommodating เป็นต้น โดยแต่ละรูปแบบมีรายละเอียดดังนี้

โคลบ โบยาทซิส และไมเนมีลิส (Kolb; Boyatzis; & Mainemelis. 1999: 8-11) ได้กล่าวว่า ถึงแม้ว่าการศึกษาพื้นฐานมักเน้นการปลูกฝังเจตคติที่ดีให้กับผู้เรียนผ่านทักษะการเรียนรู้ต่างๆ และผ่านทางการสอน วิธีการเรียนรู้ ถึงแม้ว่าการเรียนรู้ขั้นพื้นฐาน (ประถมศึกษา) มักจะเรียนรู้ในเรื่องทั่วไป แต่ก็สามารถที่จะสอนสอดแทรกปลูกฝังเจตคติที่ดีได้ ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ในระดับมัธยมศึกษา ก็ตาม และยังสามารถปรับใช้ได้เต็มที่ในระดับมหาวิทยาลัย โดยเน้นการนำองค์ความรู้ทางทางสังคม (Social Knowledge) มาใช้โดยสามารถเลือกใช้รูปแบบการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับงานที่ผู้เรียนจะทำในอนาคต คือ ผู้เรียนในสาขาวิชาศิลปะ ประวัติศาสตร์ จิตวิทยา รัฐศาสตร์ ภาษา

การเรียนรู้แบบ Diverging

คือ การเรียนรู้ที่เกิดจากการเฝ้าดูสถานการณ์จริง โดยผู้เรียนจะสังเกตจากหลายมุมมอง จึงทำให้ผู้เรียนเกิดความเห็น ต่างนำมาซึ่งการระดมสมอง(Brainstorming) จนทำให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติใหม่ เกิดองค์ความรู้ใหม่ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านการสังเกตและวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งรูปแบบที่เรียนรู้ที่เหมาะสมที่จะใช้กับผู้เรียนที่มีความสนใจในเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้น และมีความชอบที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้น รูปแบบ การเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องสนใจวิถีชีวิต

ของผู้คน การใช้ความรู้สึกที่ได้รับรู้มาสร้างองค์ความรู้หรือวิธีการใหม่ๆ รูปแบบการเรียนรู้จึงเหมาะกับผู้ที่สนใจด้านประวัติศาสตร์ นิเทศศาสตร์ซึ่งผู้เรียนนิยมจะรวมกันทำงานเป็นกลุ่ม การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น การเปิดใจกว้างในการรับข้อมูลและแปลผลงานบริการสังคม (Social service) อันได้แก่ นักจิตวิทยา พยาบาล งานด้านสังคมสงเคราะห์ นโยบายสาธารณะ นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ นักปกครอง รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับศิลปะและการสื่อสาร ได้แก่ ศิลปิน นักเขียน นักประพันธ์ นักออกแบบ นักหนังสือพิมพ์ นักประชาสัมพันธ์ นักสื่อสารมวลชน

การเรียนรู้แบบ Accommodating

คือ การเรียนรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จริง ซึ่งผู้เรียนจะต้องชอบและเพลิดเพลินในการลงมือปฏิบัติ ในการเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานจริงและชอบความท้าทาย โดยผู้เรียนส่วนใหญ่มักจะใช้ความรู้สึก ความสามารถเฉพาะตัวในการแปลผลสิ่งที่ได้ลงมือปฏิบัติมากกว่าการใช้ตรรกะ (ความน่าจะเป็น) ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นต่างๆ โดยรูปแบบการเรียนรู้จะเชื่อในข้อมูลข่าวสารจากบุคคลที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าองค์ความรู้ เทคนิควิธีการจากคู่มือหรือตำรา หรือจากการวิเคราะห์ทางวิชาการ รูปแบบการเรียนรู้นี้มีประสิทธิภาพอย่างมากกับงานที่เน้นการลงมือปฏิบัติหรือติดต่อประสานงานกับผู้คน เช่น การตลาด หรือการขาย การจัดการโดยใช้รูปแบบการเรียนรู้นี้ ผู้เรียนมักชอบที่จะทำงานกับผู้คนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ชอบที่จะตั้งเป้าหมายไว้ก่อนการทำงาน ชอบการลงมือปฏิบัติการออกภาคสนาม และทดลองวิธีการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยการลงมือปฏิบัติ เช่น สาขาการบริหาร สาขาการจัดการ ซึ่งจะเหมาะกับการประกอบอาชีพด้านการบริหารจัดการ และทำงานในองค์กร เช่น ผู้จัดการ นักบัญชี ผู้บริหารการศึกษา นักการตลาด ฝ่ายขาย เจ้าหน้าที่ภาครัฐ นักทรัพยากรมนุษย์

การเรียนรู้แบบ Assimilating

คือ การเรียนรู้ที่เน้นการทำความเข้าใจกับเรื่องต่างๆ ผ่านการเข้าใจทางนามธรรม (Abstract Conceptualization) ซึ่งมักจะเกิดจากการอ่าน ผู้เรียนที่ใช้รูปแบบการเรียนรู้นี้จะต้องทำความเข้าใจข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงต่างๆ โดยสามารถอธิบายตามหลักการเหตุผลได้ หรือนำเอาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่างๆ มาสนับสนุนหลักตรรกะต่างๆ หรือแปลผลผ่านองค์ความรู้ที่มีอยู่ โดยผู้เรียนจะให้ความเชื่อมั่นในตรรกะมากกว่าการฝึกปฏิบัติ รูปแบบการเรียนรู้นี้มีประสิทธิภาพอย่างยิ่งในการศึกษาด้านสารสนเทศ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ สังคมวิทยา เคมีและเศรษฐศาสตร์ที่เน้นการเรียนรู้ทางตรรกะ การวิเคราะห์ การพยากรณ์ผล การอ่าน การทำความเข้าใจในหลักการและเหตุผล ก่อนลงมือปฏิบัติหรือใช้ทฤษฎีต่างๆ มาอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การพิสูจน์ทฤษฎีและใช้เวลาในการตกผลึกทางความคิด เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักชีววิทยา นักคณิตศาสตร์ นักวิชาการ นักวิจัย นักสังคมศาสตร์ นักเคมี นักฟิสิกส์ นักทฤษฎี หนายความ อัยการ ผู้พิพากษา

การเรียนรู้แบบ Converging

คือ การเรียนรู้ที่เน้นการเรียนรู้หลักการ ทฤษฎี แล้วทดลองปฏิบัติ ผู้เรียนที่เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้นี้จะนิยมทดลองปฏิบัติเพื่อหาคำตอบในเรื่องต่างๆ ตามที่เรียนรู้มาจากทฤษฎี ผู้เรียนจำเป็นต้องมีความสามารถในการแก้ปัญหาและทำการตัดสินใจบนพื้นฐานของการหากระบวนการแก้ปัญหา ซึ่งรูปแบบการเรียนรู้ส่วนใหญ่นิยมใช้กับการเรียนทางด้านเทคนิค งานช่าง ซึ่งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นแบบแผนและปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าความสนใจประเด็นด้านสังคมและประเด็นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รูปแบบการเรียนรู้แบบนี้จึงเหมาะกับการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยี วิศวกรรม งานช่าง ซึ่งผู้เรียนจะชอบในการทดลองในแนวคิดใหม่ๆ การทดลองในห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ การลงมือปฏิบัติ เช่น นักคอมพิวเตอร์ โปรแกรมเมอร์ แพทย์ เทคนิคการแพทย์ วิศวกร นักวิชาการด้านสิ่งแวดล้อม นักวิชาการเกษตร และช่างสาขาต่างๆ

การพัฒนาในด้านอาชีพของพนักงานภายในองค์กร

สามารถนำรูปแบบการเรียนรู้มาใช้พัฒนาอาชีพ ทักษะ ความสามารถ สมรรถนะ ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยสามารถนำรูปแบบการเรียนรู้มาใช้ในการพัฒนาให้เหมาะสมดังนี้

1. การพัฒนาผู้บริหารองค์กร เช่น ผู้จัดการทั่วไป ซึ่งเน้นการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ควรนำรูปแบบการเรียนรู้แบบ Accommodating มาใช้ในการพัฒนา
2. การพัฒนาพนักงานในตำแหน่งที่ปรึกษา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การติดต่อสื่อสาร ควรนำรูปแบบการเรียนรู้แบบ Diverging มาใช้ในการพัฒนา
3. การพัฒนาพนักงานในตำแหน่งที่เน้นด้านข้อมูลข่าวสาร การวางแผน การวิจัย ซึ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ การสร้างโมเดลทางความคิดควรนำรูปแบบการเรียนรู้แบบ Assimilating มาใช้ในการพัฒนา
4. การพัฒนาพนักงานในตำแหน่งที่เน้นงานด้านเทคนิคการแก้ปัญหา เช่น วิศวกรรม งานช่าง งานการผลิต ควรนำรูปแบบการเรียนรู้แบบ Converging มาใช้ในการพัฒนา

การพัฒนาสมรรถนะให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน

จากรูปแบบการเรียนรู้ ทั้ง 4 สามารถนำมาปรับใช้ได้ เพื่อสร้างทักษะให้กับพนักงานที่แตกต่างกันได้ เช่น

1. การเรียนรู้แบบ Accommodating เหมาะกับการพัฒนาทักษะด้านการแสดงออกและเป็นผู้นำ (Acting Skills) ได้แก่ ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการแสดงออก

2. การเรียนรู้แบบ Diverging เหมาะกับการพัฒนาทักษะด้านการให้คุณค่า (Valuing skills) ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้อื่น มนุษยสัมพันธ์ การช่วยเหลือผู้อื่น การทำงานเป็นทีม ความเห็นอกเห็นใจ

3. การเรียนรู้แบบ Assimilating เหมาะกับการพัฒนาทักษะด้านการคิด (Thinking skills) ได้แก่ ทักษะการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสร้างทฤษฎี และการสร้างแนวคิด

4. การเรียนรู้แบบ Converging เหมาะสำหรับการพัฒนาทักษะการตัดสินใจ (Decision skills) เช่น การวิเคราะห์เชิงปริมาณ การใช้เทคโนโลยี การตั้งเป้าหมาย การแก้ปัญหาด้านเทคนิค

จากการศึกษาแนวคิดของโคลบ พบว่า กระบวนการเรียนรู้ การสร้างประสบการณ์ การนำประสบการณ์มาใช้ในการเรียนรู้ เป็นเรื่องที่สัมพันธ์กับลักษณะงานที่ผู้เรียนจะประกอบอาชีพในอนาคต รูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันให้ผลการเรียนรู้ที่ต่างกัน และรูปแบบการเรียนรู้มีความเหมาะสมกับสาขาวิชาที่ต่างกัน จากแนวคิดต่างๆ ที่กล่าวมานี้ แสดงให้เห็นว่า การจัดการเรียนรู้ การสร้างเสริมประสบการณ์วิชาชีพให้นักศึกษาในสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งตามทฤษฎีของโคลบนั้นจะเหมาะกับการเรียนรู้ในรูปแบบการเรียนรู้แบบ Diverging และรูปแบบการเรียนรู้แบบ Accommodating อาจมีความแตกต่างจากการเรียนรู้ในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งเหมาะกับการเรียนรู้ในรูปแบบ Converging ดังนั้นในการวิเคราะห์รูปแบบการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษาที่เหมาะสมกับสาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการ จึงย่อมมีความแตกต่างกับการจัดสหกิจศึกษาในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ โดยประเด็นนี้จะถูกนำไปพิจารณารูปแบบสหกิจศึกษาในบทที่ 4 ต่อไป

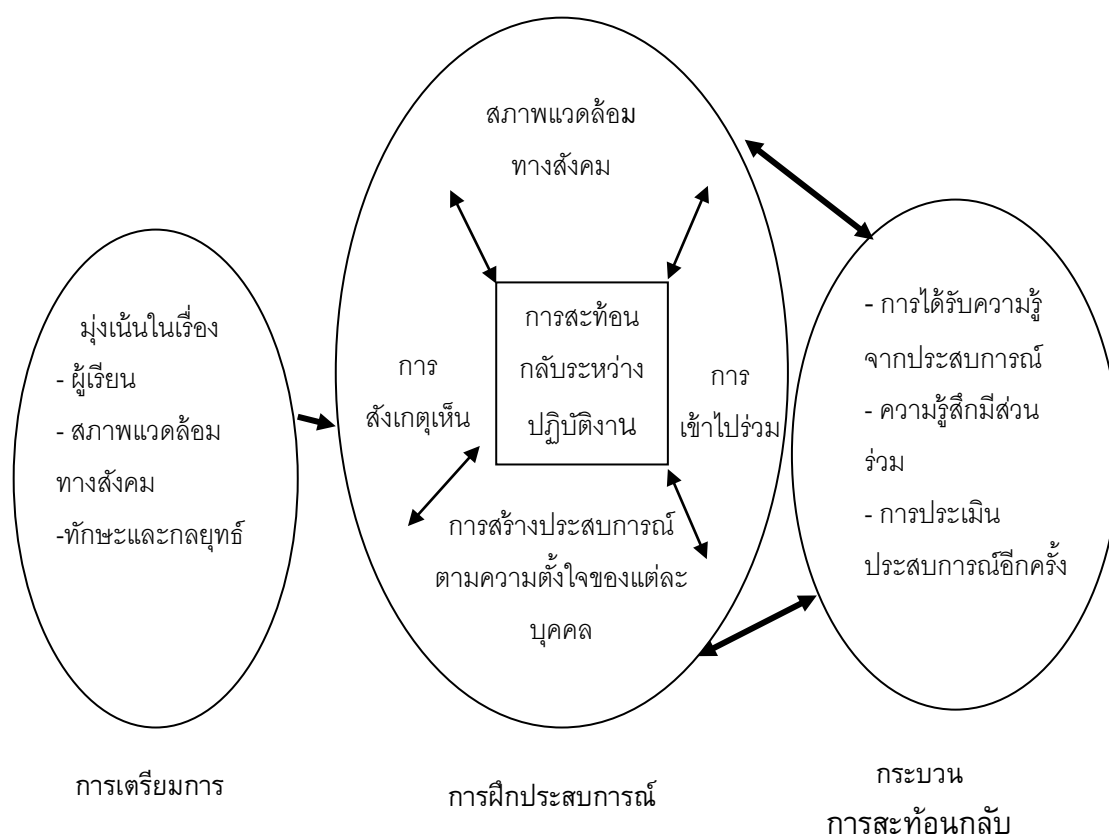
ตาราง 2 สรุปความสัมพันธ์ของรูปแบบการเรียนรู้ของโคลบ์ กับกระบวนการเรียนรู้ สาขาวิชาอาชีพที่เหมาะสมและการพัฒนาทักษะ

รูปแบบการเรียนรู้	กระบวนการเรียนรู้	สาขาวิชาที่ควรนำรูปแบบการเรียนรู้มาใช้	อาชีพที่ได้รับการพัฒนาจากรูปแบบการเรียนรู้	การพัฒนาทักษะ
Diverging	การเฝ้าสังเกตจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ระดมสมอง วิพากษ์วิจารณ์ ใช้ความรู้สึก มากกว่าข้อมูลทางวิชาการ	ศิลปะ จิตวิทยา ประวัติศาสตร์ รัฐศาสตร์ ภาษา สังคมสงเคราะห์ ปรัชญา	งานบริการ ศิลปิน นักประวัติศาสตร์ นักรัฐศาสตร์ นักสังคมสงเคราะห์ นักออกแบบ นักสื่อสารมวลชน	ทักษะ การให้คุณค่า การสร้าง ความสัมพันธ์
Accommodating	การลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จริง เน้นการลงมือทำ วิเคราะห์สถานการณ์จากความรู้สึกมากกว่าวิชาการ	สาขาธุรกิจ สาขาการจัดการ	นักบริหาร นักบัญชี นักบริหารการศึกษา นักการตลาด ฝ่ายขาย นักทรัพยากรมนุษย์	ทักษะ การแสดงออก และเป็นผู้นำ
Assimilating	การเรียนรู้จากทฤษฎี และเฝ้าสังเกตเหตุการณ์จริง เชื่อในทฤษฎี และนำทฤษฎีมาอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น	วิชาเศรษฐศาสตร์ เคมี คณิตศาสตร์ สังคมวิทยา	นักชีววิทยา นักคณิต-ศาสตร์ นักวิชาการศึกษา นักวิจัย อัยการ ทนายความ ผู้พิพากษา	ทักษะ การคิดวิเคราะห์
Converging	การเรียนรู้จากทฤษฎี และการทดลองปฏิบัติ ยึดหลักการปฏิบัติทางเทคนิคแล้วทดลอง หรือพิสูจน์ให้เห็นผลจริง	ฟิสิกส์ วิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ	วิศวกร โปรแกรมเมอร์ แพทย์ เกษตรกร นักวิชาการเกษตร ช่างสาขาต่างๆ	ทักษะการตัดสินใจ

ที่มา Experiential Learning Theory: Previous Research and New Directions (Kolb; Boyatzis; & Mainemelis. 1999)

ทฤษฎีการสะท้อนกลับความรู้ (Reflection)

แนวคิดว่าเรารู้ที่สะท้อนกลับจากการปฏิบัติงานจริง (Reflection) ของบูดและคณะ (Boud; & et al. 1993: 19) การสะท้อนกลับความรู้เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อหาประสบการณ์ในการเสริมสร้างความเข้าใจและความซาบซึ้ง (1985: 19) และได้พัฒนากระบวนการได้ความรู้จากการสะท้อนกลับโดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ที่มุ่งเน้นการย้อนกลับของประสบการณ์ (Returning to the experience) การเข้าร่วมไปสัมผัสกับประสบการณ์ (Attending to feelings connected with the experience) และการประเมินผลซ้ำหลังจากได้รับประสบการณ์ผ่านการคิด ทบทวน การตีความและผลลัพธ์ (Re-evaluating the experience through recognizing implications and outcomes) ซึ่งการสะท้อนนี้สามารถเกิดขึ้นได้ 2 รูปแบบ คือ สะท้อนระหว่างกลาง การฝึกประสบการณ์ (Reflection in action) และสะท้อนหลังการฝึกประสบการณ์เสร็จสิ้น (Reflection on action) โดยการเรียนรู้เกิดขึ้นโดยการได้รับประสบการณ์ของผู้เรียน และเป็นตัวสร้างตัวตนของผู้เรียนหลังจากได้รับประสบการณ์ กล่าวคือผู้เรียนได้เรียนรู้หรือผ่านประสบการณ์มาอย่างไร ความคิดองค์ความรู้ก็เกิดขึ้น เป็นผลจากการสะท้อนประสบการณ์นั้น ซึ่งการสะท้อนนี้จะเกิดได้จาก สภาพแวดล้อม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับบุคคลอื่น สภาพแวดล้อมทางสังคม ความสนใจในการมองสภาพแวดล้อมทางสังคม สิ่งที่เกิดจากภายในและภายนอก การแทรกแซงเพื่อชี้แนะ โดยบูดได้เสนอโมเดลของการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการฝึกประสบการณ์ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดการส่งเสริมการเรียนรู้จากการฝึกประสบการณ์

(Boud; & et al. 1993: 7)

กิบบส์ (Gibbs. 1988: 10-12) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสะท้อนก่อนการลงมือทำ (Reflection before action) คือ การสะท้อนที่เกิดขึ้นหลังกระบวนการสะท้อนอื่นไว้ 6 ขั้นตอนในการพัฒนาทักษะของนักศึกษาจากการสะท้อนก่อนการลงมือทำ ดังนี้

1. การพรรณนาเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยนักศึกษาพรรณนาถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นสิ่งที่ได้รับจากประสบการณ์ สิ่งที่นักศึกษาลงมือทำ สิ่งที่พนักงานคนอื่นทำ บริบทของเหตุการณ์ สิ่งที่เกิดขึ้น บทบาทของนักศึกษาในเหตุการณ์นั้น บทบาทของพนักงานคนอื่น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

2. ความรู้สึกและความคิดคำนึง ความคิดที่นักศึกษาคำนึงถึง เรื่องราวความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจ มีความรู้สึกต่อเหตุการณ์อย่างไรก่อนเกิดเหตุการณ์ และหลังเหตุการณ์คิดว่าอย่างไร สิ่งที่คิดขึ้นระหว่างเกิดเหตุการณ์ อะไรทำให้เกิดความรู้สึกต่างๆ ในเวลานั้น บุคคลอื่นได้ทำอะไรที่ทำให้เกิดความรู้สึกแบบนั้น และผู้คนคิดอย่างไร และรู้สึกอย่างไรต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

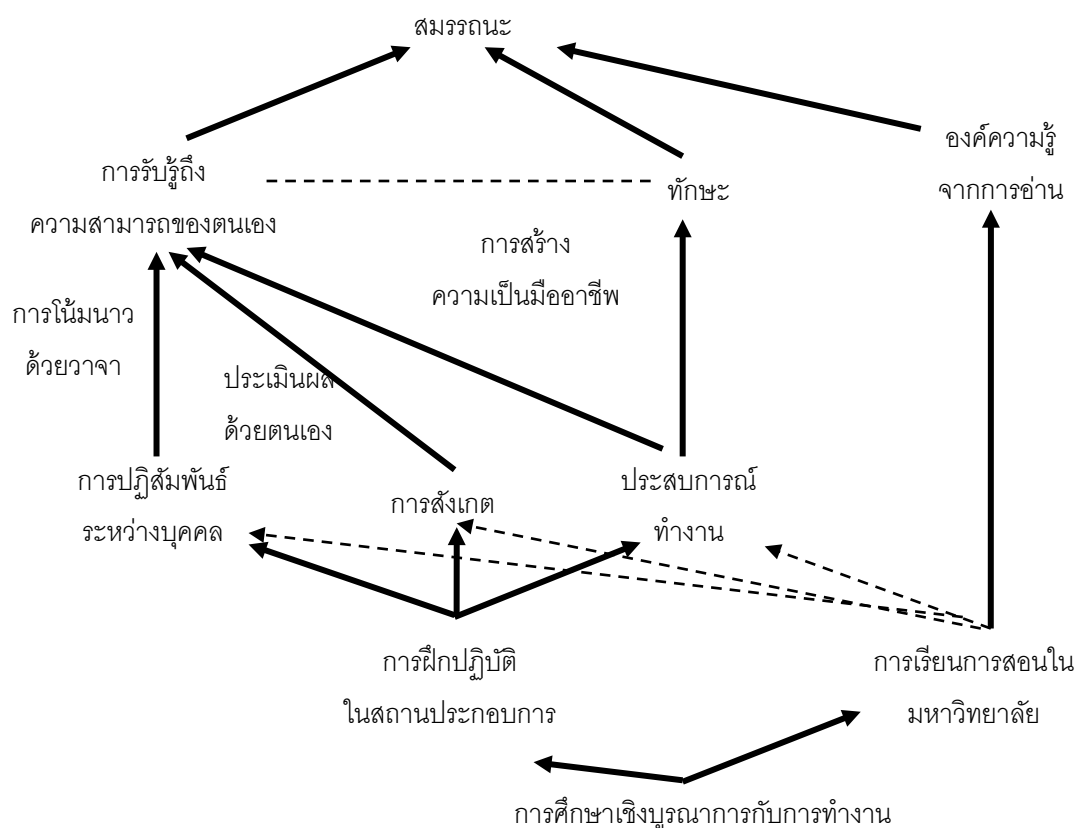
3. การประเมินผล คือ กระบวนการที่นักศึกษาทำการประเมินผลและตัดสินว่า สิ่งที่เกิดขึ้น และประเมินว่าอะไรคือสิ่งที่ดีที่ได้รับจากประสบการณ์ และอะไรคือสิ่งไม่ดีจาก ประสบการณ์และอะไรทำให้สิ่งต่างๆ ไม่สามารถไปได้ดีกว่านี้

4. วิเคราะห์ คือ กระบวนการที่นักศึกษาพยายามวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นว่ามีจุดบกพร่องที่ใด มีแนวทางที่จะแก้ไขได้ดีกว่าหรือไม่ และหาทางออกของเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

5. สรุปผลและสังเคราะห์ คือ กระบวนการประเมินผลและสรุปความรู้ การตัดสินสิ่งที่เกิดขึ้น และแนวคิดที่ได้จากเหตุการณ์

6. กำหนดแนวคิด คือ กระบวนการที่ศึกษานำผลที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลต่างๆ มากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการ (Action plan) เพื่อที่จะนำความรู้และแนวทางที่ได้จากการสังเคราะห์ไปใช้ในสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีลักษณะคล้ายกับที่เคยเกิดขึ้น เพื่อจะได้ไม่ผิดพลาดในการกระทำอีก

แนวคิดของกิบบส์ (Gibbs) สอดคล้องกับมูน (Moon. 2000) ที่มองขั้นของการสะท้อนกลับที่นักศึกษาได้เกิดกระบวนการเรียนรู้ ได้แก่ การสังเกต การทำให้เข้าใจ การหาความหมาย การทำงานตามความเข้าใจ และการเปลี่ยนรูปประสบการณ์ทำงานเป็นองค์ความรู้ ซึ่งนักศึกษาจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานพี่เลี้ยง โคลล์และคณะ (Coll; & et al. 2002) ได้เสนอกรอบแนวคิดการเรียนรู้บนฐานของการยกระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (A framework for Learning based on enhancing student self-efficacy) ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดการเรียนรู้บนฐานการยกระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
(Coll; & et al. 2002)

จากภาพประกอบ จะเห็นได้ว่านักศึกษาสามารถเพิ่มองค์ความรู้ได้อย่างดีเมื่อได้ผ่านการปฏิบัติงานโดยการสร้างความเป็นมืออาชีพหรือมีความชำนาญผ่านการทำงาน (Enactive mastery) ซึ่งสร้างทั้งทักษะและความสามารถ ความรอบรู้ การสังเกต จะสร้างกระบวนการประเมินผลด้วยตนเอง เกิดการรับรู้ผ่านการประเมินผล (Personal evaluation) การปฏิสัมพันธ์ทำให้เกิดความสามารถโน้มน้าวด้วยวาจา (Verbal persuasion) ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมนุษย์สัมพันธ์ซึ่งสามารถบอกได้ถึงการสร้างสมรรถนะนั้นเกิดจากการเรียนในระบบห้องเรียนและผ่านการลงมือปฏิบัติผ่านการสังเกต การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การเรียนรู้องค์ความรู้ สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรมองค์กร ที่ช่วยเสริมสร้างสมรรถนะให้นักศึกษา

การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work Integrated Learning: WIL)

การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน เป็นแนวคิดที่เน้นการสร้างประสบการณ์ให้กับผู้เรียน โดยสหกิจศึกษาเป็นสาขาหนึ่งของการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน โดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2551) ได้จัดทำแผนการดำเนินงานส่งเสริมสหกิจ

ศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งได้ระบุว่าการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน หรือ WIL เป็นกรณีหนึ่งของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ที่ช่วยให้นักศึกษามีโอกาสในการประยุกต์ความรู้ ทักษะ การทำงาน และทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพ ได้รู้จักชีวิตที่แท้จริงของการทำงานก่อนสำเร็จ การศึกษา นอกจากนี้องค์กรผู้ใช้บัณฑิตและสถาบันอุดมศึกษายังได้รับประโยชน์ในเชิงความร่วมมือ และการพัฒนาปรับปรุงงานและหลักสูตร ถึงแม้ว่า WIL จะมีประโยชน์อย่างยิ่งตามที่กล่าวมาแล้วก็ตาม แต่กลับไม่มีรูปแบบของ WIL ที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม พอที่จะสรุป WIL ได้พอสังเขปเป็น 9 รูปแบบ โดยสหกิจศึกษาเป็นเพียงกรณีหนึ่งใน WIL เท่านั้น ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

รูปแบบ	ลักษณะเฉพาะ	ตัวอย่าง
1. การกำหนดประสบการณ์ก่อนการศึกษา (Pre-course Experience)	หมายถึงการกำหนดประสบการณ์ในการทำงานเป็นคุณสมบัติเฉพาะของนักศึกษา ก่อนเข้ารับการศึกษ (Pre-requisite)	กำหนดประสบการณ์ทำงานในฟาร์มก่อนเข้าศึกษาเกษตรศาสตร์
2. การเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course)	กำหนดระยะเวลาทำงานในระหว่างปีที่ศึกษา โดยทั่วไปอาจกำหนดให้ทำงาน 4 เดือน หรือทำงาน 3 เดือน สลับกับการเรียนในสถาบันอุดมศึกษาจนกว่าจะสำเร็จการศึกษา	หลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. สหกิจศึกษา (Cooperative Education)	กำหนดระยะเวลาทำงานไว้ชัดเจนในหลักสูตรเน้นการบูรณาการทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจ้างงานของบัณฑิต	หลักสูตรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีและมหาวิทยาลัยอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน
4. การฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้หรือการติดตามพฤติกรรมการทำงาน (Cognitive Apprenticeship or Job Shadowing)	มุ่งเน้นการสังเกตพฤติกรรมและการซึมซับวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต	กรณีนักกฎหมาย ทนายความ นักปกครอง
5. หลักสูตรร่วมมหาวิทยาลัยและอุตสาหกรรม (Joint Industry University Course)	หลักสูตรที่ร่วมพัฒนาและอุดหนุนงบประมาณโดยองค์กรผู้ใช้บัณฑิต รวมทั้งการใช้บุคลากร และอุปกรณ์ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต	หลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์บริหารธุรกิจ และอื่นๆ

ตาราง 3 (ต่อ)

รูปแบบ	ลักษณะเฉพาะ	ตัวอย่าง
6. พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน	การฝึกงานที่มีการจัดระบบการเตรียมการและการฝึกงานในสถานที่หรือนอกสถานที่ ที่มีโครงสร้างการดำเนินงานชัดเจน	สัตวแพทยศาสตร์ เกษตรศาสตร์
7. การบรรจุให้ทำงาน หรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง	การพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ที่จำเป็นในอนาคต โดยจัดเวลาการฝึกปฏิบัติงานเพิ่มเติมในสถานการณ์จริง	แพทย์ พยาบาล ครู
8. ปฏิบัติงานภาคสนาม (Fieldwork)	การสำรวจหรือการสังเกตการทำงานในสถานที่จริงในระยะสั้น	สังคมสงเคราะห์ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์
9. การฝึกปฏิบัติจริงหลังสำเร็จการเรียนรู้ (Post-course Internship)	การเสริมสร้างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายหลังสำเร็จการศึกษาภาคทฤษฎี	แพทย์ ทุนายความ

ที่มา: แผนการดำเนินงานสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ระหว่างปี 2551 -2555
(สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. 2551)

ผู้วิจัย พบว่ารูปแบบการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานนั้นมีการนำมาใช้อย่างหลากหลาย ทั้งใช้ชื่อ Work Integrated Learning หรือในชื่ออื่น เช่น Career Development Learning หรือ Employability ซึ่งมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือมุ่งเน้นให้นักศึกษาที่ผ่านการเรียนในลักษณะต่างๆ เหล่านี้มีโอกาสในการทำงานและมีทักษะสูงกว่าการเรียนในรูปแบบปกติโดยผู้วิจัยได้ทำการเรียบเรียงจากงานของมาร์ตินและฮิวส์ (Martin; & Hughes. 2009) ที่ได้แต่งหนังสือชื่อ How to Make the Most of Work Integrated Learning: A Guide for Student, Lecturers & Supervisors ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการศึกษาบูรณาการกับการทำงานมาใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติ การประเมินผล และสมรรถนะที่สำคัญต่อการดำเนินงาน ดังนี้

หลักการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

การจัดการเรียนการสอนเชิงบูรณาการกับการทำงานเป็นสะพานเชื่อมระหว่างความรู้ที่ได้จากการเรียนในห้องเรียนเชื่อมกับโลกความเป็นจริง ผ่านประสบการณ์ทำงาน โดยเน้นการฝึกปฏิบัติในสถานที่ทำงานจริง เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษเป็นบัณฑิต ให้มีความพร้อมในการทำงาน สร้างโอกาสที่จะทำงาน รวมทั้งพัฒนาทักษะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

การทำงาน การเชื่อมโยงระหว่างผู้เรียน ผู้ประกอบการ และมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยต้องกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ผลประโยชน์ที่จะได้รับทั้งสามฝ่ายจากการเข้าร่วมดำเนินงาน (Martin; & Hughes. 2009: 8) โดยนิยามของการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานนั้น คอลลและคณะ (Coll; & et al. 2008) ได้นิยามว่า หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่บูรณาการระหว่างความรู้และทักษะผ่านการเรียนในห้องเรียนและผ่านสถานประกอบการ

การนำการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานมาใช้ในหลักสูตร จะช่วยทำให้การพัฒนาสมรรถนะด้านพฤติกรรม (Behavioural competencies) ดีขึ้นเนื่องจากการศึกษาโดยรูปแบบปกติ (เรียนในชั้นเรียน) ไม่สามารถจะพัฒนาทักษะด้านพฤติกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการศึกษาของ คอลลและเซกวาร์ด (Coll; & Zegward. 2006) พบว่ามีรายงานจากมหาวิทยาลัยหลายแห่งระบุว่าขาดระบบการพัฒนาทักษะด้านพฤติกรรม ทำให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาไม่พร้อมที่จะประกอบอาชีพ โดยเฉพาะบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาด้านการจัดการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว พบว่าการศึกษาเนื้อหาวิชาที่เข้มข้นเพียงด้านเดียวไม่สามารถรับรองได้ว่าบัณฑิตจะถูกจ้าง และยังพบอีกว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลและความสามารถของบัณฑิตจะเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อการทำงานในสถานประกอบการมากกว่าที่จะได้คะแนนสูงจากภาคทฤษฎีและจากการศึกษาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยกรีฟฟิธ (Griffith University) พบว่า 82% ของนักศึกษามีความเห็นว่าการปฏิบัติงานในสถานประกอบการช่วยเพิ่มโอกาสที่จะได้พัฒนาทักษะการทำงานได้มากขึ้น (Bell; & et al. 2003)

คุณลักษณะพื้นฐานที่จำเป็นของนักศึกษา

เฟลมมิงและคณะ (Fleming; & et al. 2007: 144-152) ได้เสนอคุณลักษณะพื้นฐานที่นักศึกษาควรจะมีเพื่อมีโอกาสในการทำงานสูงขึ้น คือ นักศึกษาต้องมีความสามารถและความเต็มใจที่จะเรียนรู้ มีความสามารถที่จะเรียงลำดับความสำคัญของงานและสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จอย่างมีความรับผิดชอบ มีความสามารถในการตัดสินใจและสามารถแก้ไขปัญหาได้มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและสามารถทำงานเป็นทีมได้

หลักการปฏิบัติตนในการปฏิบัติงานของนักศึกษาในสถานประกอบการ

การปฏิบัติงานในสถานประกอบการนั้นเป็นประสบการณ์ที่นักศึกษาที่เข้าร่วมการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน จำเป็นต้องผ่านการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะ ประสบการณ์ให้มากขึ้น มาร์ตินและฮิวส์ (Martin; & Hughes. 2009: 10-11) ได้เสนอสิ่งที่นักศึกษาควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติดังนี้

สิ่งที่ควรปฏิบัติในการปฏิบัติงาน

ควรคำนึงถึงการปฏิบัติตนต่อผู้ประกอบการ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ปิดบังผลตอบแทนด้านการเงินที่จะส่งผลเสียหายต่อบริษัท ต้องรักษาระดับมาตรฐานการทำงานและปฏิบัติตนเหมือนพนักงานของบริษัทระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร เคารพความคิดเห็นและดุลพินิจของผู้อื่น ต้องตรงต่อเวลา ปฏิบัติงานตามกรอบเวลาที่สถานประกอบการกำหนด และแต่งกายตามระเบียบของสถานประกอบการกำหนด

สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติในการปฏิบัติงาน

เมื่อเข้าไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการแล้ว ต้องไม่มีอคติต่อความสามารถของพนักงานพี่เลี้ยงและเพื่อนร่วมงาน และชื่อเสียงของสถานประกอบการ ต้องไม่เปรียบเทียบกับพนักงานในองค์กร ซึ่งไม่ได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญของบริษัท เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตจากนายจ้าง ต้องไม่รับสินบน ค่านายหน้า ค่าผลตอบแทนที่เกิดจากการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของสถานประกอบการ ซึ่งได้รับมาจากการปฏิบัติงาน ต้องไม่บิดเบือนความสามารถที่จะส่งผลร้ายต่อการดำเนินงานของสถานประกอบการ

แนวทางการดำเนินการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

มาร์ตินและฮิวส์ (Martin; & Hughes. 2009: 19-37) ได้เสนอแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมต่อการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานไว้ ดังภาพประกอบ 5

แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมต่อการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน		
นักศึกษา	มหาวิทยาลัย	สถานประกอบการ
1. ต้องมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง 2. ปฏิบัติงานตามความริเริ่มของตนเอง และพัฒนากระบวนการตัดสินใจและทักษะการจัดการตนเอง 3. ควรจะจัดหาสถานประกอบการในการปฏิบัติงานผ่านอาจารย์พี่เลี้ยงหรือติดต่อด้วยตนเอง 4. ทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรวมกับอาจารย์พี่เลี้ยง และพนักงานพี่เลี้ยงให้เป็นที่ยอมรับ	1. จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานติดต่อประสานงานกับนักศึกษาระหว่างปฏิบัติงาน 2. ประสานงานกับผู้ประกอบการของสถานประกอบการที่ให้ปฏิบัติงานและหาสถานประกอบการที่จะรับนักศึกษาไปปฏิบัติงาน 3. จัดหาสถานที่ปฏิบัติงาน	1. พบกับนักศึกษาก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน เพื่อทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน 2. จัดตารางการปฏิบัติงานให้นักศึกษาและกำกับดูแลกิจกรรมที่นักศึกษาปฏิบัติ 3. เน้นให้นักศึกษาเข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมต่อการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน		
สถานประกอบการ	มหาวิทยาลัย	สถานประกอบการ
ก่อนที่จะปฏิบัติงาน 5. มุ่งมั่นปฏิบัติงานให้ได้ตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในข้อตกลงในการทำงาน 6. ดำเนินการจัดทำรายงานผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานทักษะประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน 7. ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย ข้อตกลง ปฏิบัติงานตามกำหนดการของสถานประกอบการ และมหาวิทยาลัยให้ครบถ้วน 8. ยอมรับและปฏิบัติงานตามคำสั่ง และรายงานผลตามกำลังความสามารถ และรักษาระดับการทำงานให้เหนือกว่ามาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ 9. ติดต่อประสานงานกับพนักงานพี่เลี้ยงและอาจารย์พี่เลี้ยงอย่างต่อเนื่อง 10. ปรีกษาพนักงานพี่เลี้ยง เมื่อพบปัญหาที่ไม่สามารถตัดสินใจได้โดยลำพัง 11. ควบคุมตัวเองให้เหมือนเป็นพนักงานของสถานประกอบการตลอดช่วงเวลาปฏิบัติงาน	3. รักษาการติดต่อประสานงานกับพนักงานพี่เลี้ยง และนักศึกษาที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ 4. เฝ้าระวังความสัมพันธ์ของนักศึกษาและผู้ประกอบการว่ายังมีความสัมพันธ์ที่ดีในการที่จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินโครงการ 5. ให้ความช่วยเหลือให้การสนับสนุน แก่นักศึกษาในการปฏิบัติงาน โดยช่วยเหลือและจัดหาสถานประกอบการที่มีความต้องการในการปฏิบัติงานของนักศึกษา	4. ให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานที่หลากหลายซึ่งจะส่งเสริมการเรียนรู้ได้มากกว่างานรับใช้เช่น ถ่ายเอกสาร 5. อนุญาตให้มีโอกาสได้ปฏิบัติงานอย่างพนักงานทั่วไป และรับผิดชอบงานที่เหมาะสม 6. จัดให้นักศึกษาเข้าร่วมการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน 7. ประเมินนักศึกษาอย่างรอบคอบ โดยดูจากวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ก่อนปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน โดยประเมินสองครั้ง ระหว่างกลางของการปฏิบัติงานและหลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติงาน 8. ดำเนินการประเมินผลและกรอกแบบฟอร์มการปฏิบัติงานของนักศึกษา 9. ติดต่อกับอาจารย์พี่เลี้ยง ในกรณีที่นักศึกษาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ภาพประกอบ 5 แนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมต่อการจัดสหกิจศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

(Martin; & Hughes. 2009)

หลักการเลือกสถานประกอบการในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

นักศึกษาแต่ละคนอาจมีความสนใจและความต้องการในการเรียนรู้ที่ต่างกัน ซึ่งแต่ละสถานประกอบจะมีวัฒนธรรมองค์กรที่เฉพาะตัว ดังนั้นการเลือกสถานประกอบการในการปฏิบัติงานจึงมีเกณฑ์ดังนี้

1. ต้องทราบถึงประสบการณ์ของพนักงานพี่เลี้ยงว่าอยู่ในตำแหน่งงานใด
เหมาะสมกับความรู้ที่นักศึกษาสนใจจะเรียนรู้หรือไม่
2. พนักงานพี่เลี้ยงมีความสนใจในโครงการของนักศึกษาและสิ่งที่นักศึกษา
ต้องการเรียนรู้หรือไม่
3. สถานประกอบการสนใจในโครงการของนักศึกษาหรือไม่
4. นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้อย่างเหมาะสม
หรือไม่

สรุปหลักสำคัญในการติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการนั้น นักศึกษาจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมให้ดี เนื่องจากพนักงานในสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นบุคคล ที่มีภารกิจต้องปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา จึงควรคำนึงถึงเวลาของพนักงานที่ต้องเสียไป หากนักศึกษาเตรียมตัวมาไม่ดีและสถานประกอบการไม่จำเป็นและไม่มีการผูกพันกับนักศึกษา ดังนั้น การปฏิบัติงานของนักศึกษาต้องเป็นไปตามความต้องการของสถานประกอบเป็นสำคัญและนักศึกษาต้องเข้าใจว่าสถานประกอบการมีอำนาจในการเลือกให้นักศึกษาปฏิบัติงาน ดังนั้นอำนาจในการรับนักศึกษาปฏิบัติงานจึงขึ้นอยู่กับสถานประกอบการ สิ่งที่นักศึกษาควรปฏิบัติคือต้องติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อให้ทราบชื่อและตำแหน่งของพนักงานพี่เลี้ยงก่อนเวลาที่นัดพบ ศึกษากระบวนการทำงานขององค์กร โครงสร้างองค์กรของสถานประกอบการก่อนเพื่อหาแผนกหรือตำแหน่งที่สนใจเข้ารับการปฏิบัติงาน เตรียมตัวให้พร้อมก่อนเข้าร่วมประชุมกับพนักงาน ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสถานประกอบการและมหาวิทยาลัย คำนึงถึงวันกำหนดการดำเนินโครงการ ส่งประวัติให้สถานประกอบการ ระมัดระวังการปฏิบัติงานเพราะอาจจะส่งผลถึงความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการในอนาคตได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

การศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานนั้นจะให้ผลประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนักศึกษา มหาวิทยาลัย และผู้ประกอบการ มาร์ติน และฮิวส์ (Martin; & Hughes. 2009: 31-32) ดังภาพประกอบ 6

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน		
นักศึกษา	มหาวิทยาลัย	สถานประกอบการ
นักศึกษาสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานในสถานประกอบการจริง ได้ลงมือปฏิบัติงานจริง ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับพนักงานที่มีประสบการณ์จริง นักศึกษาสามารถบูรณาการและประยุกต์องค์ความรู้ที่ตนมี มาใช้ในสถานการณ์จริง ได้รับประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน สามารถค้นพบจุดแข็งและจุดอ่อนในการทำงาน ได้พัฒนาทักษะและเทคนิคจากการทำงานในสถานประกอบการ เช่น ทักษะการสื่อสาร การสร้างแรงจูงใจ ทักษะการตลาด และทักษะอื่นที่เกี่ยวข้อง	มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอน และขยายขอบเขตของหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการมากขึ้น เป็นการจัดหาห้องทดลอง(สถานประกอบการ)ในการทดลองทฤษฎีใหม่ๆ มหาวิทยาลัยได้รู้จักผู้ประกอบการหรือพนักงานในสถานประกอบการที่มีความสามารถ มีความเป็นมืออาชีพ มหาวิทยาลัยมีโอกาสให้ข้อมูลแก่สถานประกอบการเกี่ยวกับหลักสูตร แนวคิดใหม่ๆ ในการเรียนการสอน ในทางกลับกันก็สามารถปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (Martin; & Hughes. 2009: 32)	สถานประกอบการมีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับมหาวิทยาลัย สามารถเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ซึ่งมหาวิทยาลัยดำเนินการอยู่ สามารถคัดเลือกพนักงานที่มีศักยภาพมีส่วนร่วมในการสร้างมืออาชีพรุ่นใหม่ให้แก่อุตสาหกรรม เพิ่มความตระหนักในองค์ความรู้ เทคนิคแนวคิดใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ได้ความช่วยเหลือทางวิชาการจากมหาวิทยาลัย และโครงการที่เกี่ยวข้อง ได้พัฒนาและสร้างโครงงานใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาองค์กร (Martin; & Hughes. 2009: 33)นอกจากนี้ยังประหยัดเวลาของพนักงานประจำ ทำให้พนักงานประจำทำงานสำคัญกว่าได้มากขึ้น รวมทั้งยังสามารถขับเคลื่อนหลักสูตรการเรียนการสอนให้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน		
มหาวิทยาลัย	สถานประกอบการ	
กับการทำงานในองค์กร สามารถวิเคราะห์องค์กร หรือกลุ่มพนักงาน สามารถเพิ่มทักษะในการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และประเมินผลการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง ฝึกการกำหนดเป้าหมายและ ฝึกการสร้างเครื่องมือวัดผล เพื่อให้ได้ดังผลที่ตั้งไว้ในระหว่างการปฏิบัติงานจริง ได้รับรู้บรรยากาศในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี (Martin; & Hughes. 2009: 31) นอกจากนี้ นักศึกษายังมีโอกาสดังต่อไปนี้ ค่าตอบแทนขณะศึกษา เมื่อจบออกมาแล้วเป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพและความพร้อมในการทำงานสูง สามารถเลือกสายงานอาชีพได้ถูกต้อง มีโอกาสได้รับการเสนองานก่อนสำเร็จการศึกษา (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 9)	นอกจากนี้ จะทำให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานมากขึ้นอีกด้วย (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 9)	ตรงต่อความต้องการของสถานประกอบการได้มากขึ้น มีโอกาสคัดเลือกพนักงานใหม่ที่มีความสามารถได้ก่อนสถานประกอบการอื่น และสามารถฝึกอบรมให้นักศึกษามีวัฒนธรรมองค์กรตามที่ต้องการ ประหยัดทรัพยากรและงบประมาณในการคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานใหม่ ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรในฐานะองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility, CSR) ในด้านการพัฒนานักศึกษาและอุดมศึกษา(สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. 2551: 18-19)

ภาพประกอบ 6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

(Martin; & Hughes. 2009)

การประเมินการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้จากการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน จัดทำเพื่อช่วยนักศึกษาประเมินผลการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตนตั้งเอาไว้ เพื่อสะท้อนผลลัพธ์จากการเรียนรู้ การวิเคราะห์ และการประเมิน โดยปกติจะให้การประเมินตามข้อตกลงในการเรียนรู้ (Learning Contract) โดยข้อตกลงดังกล่าวนี้จัดทำขึ้นระหว่างนักศึกษา ตัวแทนมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการ โดยจัดทำเป็นข้อตกลงอย่างเป็นทางการ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ซึ่งมักจะประกอบไปด้วยลักษณะงาน กำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ พนักงานพี่เลี้ยงที่ทำหน้าที่กำกับดูแลงานที่ต้องให้ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในโครงการ วิธีการประเมินผลเพื่อให้เห็นถึงความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Martin; & Hughes. 2009: 33-35) ซึ่งเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการเตรียมข้อตกลงในการเรียนรู้ ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถนำแนวทางในการประเมินผลด้วยตนเองมาใช้ในการจัดทำข้อตกลงในการเรียนรู้ได้ (Knowles. 1975: 30-35, Dickinson. 1987: 50) ดังนี้

1. ต้องทำการประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของนักศึกษา ก่อน โดยตั้งคำถาม เช่น ความรู้หรือทักษะใดที่นักศึกษามีอยู่แล้ว ความรู้หรือทักษะใดที่นักศึกษาคิดว่าจำเป็นต้องเรียนรู้ และความรู้หรือทักษะใดที่นักศึกษามีความต้องการที่จะเรียนรู้
2. การตั้งวัตถุประสงค์ ควรตั้งวัตถุประสงค์โดยคำนึงถึงว่า อะไรคือทักษะหรือความรู้ที่นักศึกษาตั้งใจที่จะรับ วัตถุประสงค์มีความชัดเจนและสามารถบรรลุได้ วัตถุประสงค์มีความสมเหตุสมผลและเป็นไปได้ วัตถุประสงค์มีความเหมาะสมต่อระดับการเรียนรู้หรือไม่ วัตถุประสงค์สามารถวัดผลได้หรือไม่ และมีวัตถุประสงค์อื่นที่นักศึกษาควรเรียนรู้หรือไม่
3. กิจกรรม การกำหนดกิจกรรมจะต้องสนองตอบวัตถุประสงค์และปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยมีแนวทางในการกำหนดกิจกรรมดังนี้ นักศึกษาจะต้องทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ งาน โครงการ ประสิทธิภาพ และแบบทดสอบใดที่จะช่วยให้นักศึกษابรรลุวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่ให้นักศึกษาปฏิบัติสร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาหรือไม่ ทรัพยากรในองค์กรที่พอให้สามารถดำเนินงานกิจกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ สามารถเข้าถึงทรัพยากรอย่างไร ทรัพยากรยังคงมีอยู่หรือไม่ และมีทรัพยากรอื่นที่จะนำมาใช้หรือไม่
4. วิธีการประเมินผล จะต้องคำนึงว่า ทำไมต้องเลือกวิธีการประเมินนี้ ความรู้ อะไร ที่นักศึกษาจะต้องแสดงให้เห็น จะประเมินผลเมื่อไรและอย่างไร มีกระบวนการประเมินผลแบบอื่นหรือไม่ วิธีประเมินผลมีความหลากหลายและสร้างสรรค์หรือไม่

5. เกณฑ์ในการประเมินผล ต้องคำนึงถึงพยานหลักฐานที่นำมาใช้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาเกิดการเรียนรู้ หลักเกณฑ์ที่สร้างความมั่นใจว่าหลักฐานดังกล่าวเป็นที่ยอมรับ วิธีใดที่เหมาะสมในการประเมินผลที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในแต่ละหัวข้อวัตถุประสงค์ หลักเกณฑ์ในการประเมินมีความชัดเจน สามารถวัดได้ และเกี่ยวข้องหรือไม่ หลักเกณฑ์ในการประเมินเหมาะสมกับระดับความรู้ของนักศึกษา และเหมาะสมต่อเงื่อนไขเวลาหรือไม่

6. รายงานผลการปฏิบัติงานรายวัน (Reflective Journal) การจัดการรายงานผลการปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้มากกว่าการบันทึกการทำงานในแต่ละวัน เช่น โดยการตั้งคำถามที่น่าสนใจและเป็นการสะท้อนความรู้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานดังนี้

- 6.1 กิจกรรมใดได้ทำในวันนี้
- 6.2 เป็นงานที่ยากหรืองานที่ง่าย
- 6.3 ชอบที่จะทำหรือไม่ ชอบหรือเบื่อหรือไม่
- 6.4 กิจกรรมใดบ้างที่ทำเสร็จ
- 6.5 กิจกรรมใดบ้างที่เริ่มลงมือทำ
- 6.6 กิจกรรมใดกำลังดำเนินการอยู่
- 6.7 มีวิธีการหรือรูปแบบอื่นที่จะดำเนินกิจกรรมที่กำลังทำอยู่ให้แล้วเสร็จหรือไม่
- 6.8 นักศึกษามีส่วนร่วมกับกิจกรรมนั้นมากน้อยเพียงใด
- 6.9 อะไรคือการตัดสินใจที่สำคัญที่ทำโดยนักศึกษาเอง
- 6.10 วันนี้นักศึกษาได้แสดงความคิดริเริ่มใดออกมา
- 6.11 ประสิทธิภาพใดบ้างที่เปลี่ยนความคิดของนักศึกษา เช่น งานทั่วไป งานวางแผน การสังเกตเหตุการณ์ต่างๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในงานที่นักศึกษารับผิดชอบงาน
- 6.12 สิ่งอื่นๆ ที่ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้และพัฒนา
- 6.13 ประสิทธิภาพที่ได้รับในวันนี้ มีความเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงานในสถานประกอบการหรือไม่
- 6.14 ได้นำทฤษฎีมาใช้ในการปฏิบัติงานหรือไม่คำถามดังกล่าวเหล่านี้จะช่วยสะท้อนให้เห็นการเรียนรู้ ทักษะที่เกิดจากการทำงานในสถานประกอบการ ได้เป็นอย่างดี

สมรรถนะที่จำเป็นในการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

มาร์ตินและฮิวส์ (Martin; & Hughes. 2009: 38-70) ได้พัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นต่อผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานขึ้น ได้แก่ นักศึกษา มหาวิทยาลัยและสถานประกอบการ โดยได้สร้างชุดสมรรถนะ ผ่านการทำ Focus group (Martin; & Hughes. 2009: 5)

จากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ได้แก่ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ประสานงานในมหาวิทยาลัย และพนักงานพี่เลี้ยงในสถานประกอบของประเทศนิวซีแลนด์ โดยสมรรถนะที่จำเป็นมี 9 ประการ ซึ่งจำเป็นต้องเตรียมพร้อมทั้งนักศึกษา เจ้าหน้าที่ประสานงานในมหาวิทยาลัย และพนักงานพี่เลี้ยงในสถานประกอบการ คือ

ทักษะการสื่อสาร (Communication skills)

ทักษะการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้หลากหลายรูปแบบโดยเริ่มจากการพบปะกัน จากการศึกษาพบว่า การแสดงท่าทางออกมามีผลต่อการสื่อสารถึง 55% รองลงมือนือคือการใช้คำเสียง 38% ส่วนคำพูดมีผลต่อการสื่อสารเพียง 7% ดังนั้นทักษะการสื่อสารจึงเน้นการสร้างทักษะในการวางตัว การสนใจฟัง การตั้งใจฟัง รวมถึงการเขียน การสื่อสารกับมวลชนอีกด้วย ดังนั้นนักศึกษาจะต้องเตรียมความพร้อมในทักษะการสื่อสารเป็นอันดับแรกในการดำเนินการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยจึงควรจัดหลักสูตรในการอบรมทักษะในการสื่อสาร การวางตัว การพูดและการเขียน ให้นักศึกษาก่อนที่จะเข้าร่วมการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

ในส่วนของพนักงานพี่เลี้ยงควรอธิบายแนวทางในการสื่อสารกับพนักงานในสถานประกอบการ วัฒนธรรมองค์กร และแนะนำการสื่อสารที่เหมาะสมให้กับนักศึกษา

ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence)

เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการเรียน ในมหาวิทยาลัยแตกต่างจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นนักศึกษาจำเป็นต้องมีความมั่นใจในตนเองที่จะปรับตัว โดยการสังเกต การเปิดใจ ยอมรับสิ่งใหม่ๆ การถาม การสะท้อนเหตุการณ์ต่างๆ แล้วประเมิน เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ได้ ซึ่งพนักงานพี่เลี้ยงจำเป็นต้องมีความอดทนต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาในช่วงแรก ควรให้การแนะนำนักศึกษาถึงกระบวนการทำงานต่างๆ และวิจารณ์การทำงานในเชิงบวก กระบวนการที่นักศึกษาสามารถจะพัฒนาความมั่นใจในตนเองทำได้โดยการสังเกต การซึมซับการทำงานแบบมืออาชีพ สนใจเรื่อง การปรับตัว ถามเมื่อต้องการช่วยเหลือ หรือขอคำแนะนำ การยอมรับเปิดใจต่อวิพากษ์วิจารณ์ การตีเฟือกก่อน โดยไม่เน้นการแก้ตัว ต้องทำหน้าที่เต็มกำลัง โดยคิดว่าตนเองเป็นพนักงานคนหนึ่งไม่ใช่แค่มาฝึกปฏิบัติ ในส่วนของมหาวิทยาลัยต้องเตรียมความให้นักศึกษาโดยต้องพบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ๆ ส่งเสริมให้นักศึกษาพูดคุยถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน อธิบายถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานในแต่ละสถานประกอบการ ซึ่งมีความแตกต่างกัน แนะนำแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษาและพนักงานพี่เลี้ยง เชิญนักศึกษาที่ผ่านการปฏิบัติงานแล้วมาพูดคุยให้ฟัง จัดหาคู่มือหรือข้อชี้แนะในการสะท้อนสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งนี้นักศึกษาจะได้รับในระหว่างการทำงาน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสามารถช่วยนักศึกษาได้ คือ ให้นักศึกษาเล่าถึงสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ และชี้แนะว่าอะไรจะทำให้เกิด

ผลเสียต่อการปรับตัวได้ สนับสนุนนักศึกษาวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์ มากกว่าการบ่นว่าตนเองลำบาก
อย่างไร ทำให้แน่ใจว่าการสะท้อนความรู้นั้นกำลังดำเนินการอยู่

ในส่วนของพนักงานพี่เลี้ยงก่อนรับนักศึกษาไปปฏิบัติงานต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยทราบถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรของตนรับรู้ว่าตนเองเป็น
พนักงานพี่เลี้ยงมีหน้าที่ฝึกงานให้กับนักศึกษา รับฟังนักศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาตนเอง
จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานที่เข้าใจง่ายให้กับนักศึกษา สร้างแรงจูงใจให้กับนักศึกษาในการทำงาน และ
ทำโครงการ และในระหว่างการฝึกงานต้องช่วยเหลือนักศึกษา โดยให้นักศึกษามีความรู้สึกเป็นส่วน
หนึ่งของทีม ให้สิทธินักศึกษาในการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นต่อการทำงาน อธิบาย KPI ที่นักศึกษาปฏิบัติ
อยู่ประเมินการปฏิบัติงานตามความจริง เปิดโอกาสให้นักศึกษาเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตน วิจารณ์
อย่างสร้างสรรค์ และเป็นทางการ ส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้จากการปฏิบัติงานของพนักงานคนอื่น
(Work shadowing)

การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)

ทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญของทุกองค์กร วิธีการจะพูดคุย
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการสร้างทักษะนี้จำเป็นต้องสืบค้น อภิปราย วางแผน จัดทำรายละเอียดและ
ประเมินผล โดยนักศึกษาจำเป็นต้องปฏิบัติตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นลูกค้าขององค์กรคือคน
สำคัญ และเป็นการฝึกปฏิบัติให้กับนักศึกษาให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนักศึกษา
เองนั้นจะต้องศึกษาว่าลูกค้าของสถานประกอบการที่ไปฝึกปฏิบัติงานนั้นมีลักษณะเป็นอย่างไร วิธีการ
สื่อสารกับลูกค้าควรปฏิบัติอย่างไร พยายามเข้าไปมีส่วนร่วมในการสื่อสารกับลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่
มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องทำให้นักศึกษาเห็นความสำคัญของลูกค้าของสถานประกอบการจัดแสดง
บทบาทสมมติ (Role play) แสดงการสื่อสารกับลูกค้าลักษณะต่างๆ พนักงานพี่เลี้ยงต้องแจ้งความ
ต้องการความพึงพอใจในการบริการของลูกค้าให้นักศึกษาทราบ อธิบายวิธีการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ให้
นักศึกษาในสื่อสารกับลูกค้า และอนุญาตให้นักศึกษาสังเกตการปฏิบัติงานของพนักงานคนอื่นที่
บริการลูกค้า

มีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้น (Enthusiastic Participation)

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ชอบพนักงานที่มีความกระตือรือร้น มีความสนใจ ใส่ใจในการ
ปฏิบัติงานและปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และมีความสุขในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ โดย
นักศึกษาต้องเลือกโครงการที่ตนเองสนใจและมีความกระตือรือร้นที่จะดำเนินการ เลือกโครงการที่ฝึก
ปฏิบัติแล้วจะส่งผลดีแก่นักศึกษาหลังสำเร็จการศึกษา เมื่อไปฝึกปฏิบัติงานนักศึกษาควรขยายขอบเขต
ในการปฏิบัติงานไม่ไ้แคบ หรือทำแค่ผ่านๆ ไป ให้ความร่วมมือช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานอย่างเต็มที่
เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สำคัญขององค์กร เข้าร่วมโครงการอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับงานของตน

เพิ่มมูลค่าให้ตนเองในการปฏิบัติงานเชิงรุกในลักษณะอุทิศตน สำหรับเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยควรเสนอแนะ การจัดทำโครงการให้กับนักศึกษา บริหารจัดการโครงการของนักศึกษาให้สะท้อนความต้องการของตนเองออกมา ส่งเสริมให้นักศึกษานำเสนอแนวคิดความต้องการของตนเองในการบรรลุโครงการ สำหรับพนักงานพี่เลี้ยงควรช่วยนักศึกษาให้มีความสุขในการทำงาน โดยทำความเข้าใจนักศึกษา แรงจูงใจ และความต้องการให้โอกาสนักศึกษาในการเพิ่มพูนความรู้ในโครงการของตนเอง เสริมสร้างให้นักศึกษามีความคิดต่าง ให้นักศึกษาปฏิบัติงานที่มีความท้าทายมากกว่างานประจำ กระตุ้นให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น

ความรู้ในธุรกิจและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง (Industry & Business Know-ledge)

ความสำเร็จในการนำทฤษฎีต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เกิดจากการที่ต้องมีความรู้ในบริบทในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตน สำหรับนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาความรู้นี้ เนื่องจากจะลดความแตกต่างทางความคิด กล่าวคือสร้างแนวทาง การคิดที่เหมือนกับพนักงานคนอื่นในองค์กร รวมทั้งการพัฒนาความสามารถพื้นฐานในการปฏิบัติงานในองค์กร เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ที่ใช้ในองค์กร สำหรับเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเตรียมความรู้พื้นที่ใช้ในการทำงานให้กับนักศึกษา

สำหรับพนักงานพี่เลี้ยงจะต้องจัดหาแผนการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อให้ นักศึกษาเห็นภาพรวมในการทำงาน เปิดเผยทักษะทางด้านธุรกิจหรือทางเทคนิคให้กับนักศึกษา ส่งเสริมให้นักศึกษานำทฤษฎีมาประยุกต์ในการทำงานจริง

การพึ่งพาตนเอง (Self Sufficiency)

การถามคำถามผู้อื่นสามารถกระทำได้แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสนใจในพนักงานที่สามารถคิดเอง และหาวิธีการดำเนินงานของตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ โดยกุญแจสำคัญคือการ เตรียมตัวให้มีความพร้อม วางแผนล่วงหน้า ตั้งเป้าหมาย กำหนดเป้าหมายอย่างแน่ชัด ทั้งความต้องการส่วนบุคคล ความเป็นอาชีพและความรับผิดชอบโครงการของตนเอง โดยนักศึกษาควรวางแผนในการพัฒนาตนเองไว้ก่อนคิดล่วงหน้าเพื่อหาแนวคิดใหม่ๆ มากกว่าการรอรับการสอน ตั้งคำถามถามพนักงานพี่เลี้ยง เมื่อมีปัญหา หาแนวคิดใหม่ แนวทางใหม่ ต้องคำนึงว่า ผู้ประกอบการชอบพนักงานที่ความคิดสร้างสรรค์ สร้างงานของตนเองและใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาตำแหน่งงานของตน

สำหรับเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยควรช่วยนักศึกษาในการพัฒนาส่วนบุคคลเป็นรายๆ ไป ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างในการถามเพื่อหาคำตอบใหม่ กับการขอความช่วยเหลือ ถามนักศึกษาถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมและกระตุ้นให้นักศึกษาเสนอแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน สร้างสถาน-การณ์จำลองที่จะช่วยพัฒนาการตัดสินใจและแก้ปัญหาให้กับ

นักศึกษา สำหรับพนักงานที่เลี้ยงควรส่งเสริมให้นักศึกษาทดลองตัดสินใจในการทำงานโดยสอนถึงองค์ความรู้ใหม่ที่แตกต่างจากที่นักศึกษามี แนะนำถึงกรณีศึกษาที่เกิดขึ้นในการทำงาน มอบงานที่มีความรับผิดชอบและส่งเสริมการตัดสินใจแก้ปัญหา ส่งเสริมให้นักศึกษาเสนอแนวทางแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง ต้องระวังการป้อนงานให้ทำเพียงอย่างเดียว เพราะเป็นการทำลาย การเรียนรู้และพึ่งพาตนเองของนักศึกษา วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน ข้อจำกัดของนักศึกษา ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการคิดแก่นักศึกษา มอบอำนาจในการตัดสินใจในงานให้กับนักศึกษาในบางกรณี

การจัดการตนเอง (Personal Organization)

ผู้ประกอบการชอบพนักงานที่สามารถควบคุมตนเองให้สามารถดำเนินงานให้แล้วเสร็จ โดยสามารถควบคุมและมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนตารางการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานในสถานการณ์ที่มีความกดดัน นักศึกษาต้องเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกปฏิบัติโดยต้องย่อยงานในโครงการของตนให้เป็นงานเล็กๆ ที่สามารถดำเนินงานได้ทันที อธิบายโครงการให้กับพนักงานที่เลี้ยงเข้าใจก่อนทำงาน ในระหว่างการทำงานนักศึกษาต้องคิดวางแผนเพื่อกรณีฉุกเฉินที่อาจขึ้นได้ มีแผนสำรองหรือไม่ แจ้งให้เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทราบถึงตารางการทำงานของตนอย่างสม่ำเสมอ บอกพนักงานที่เลี้ยงในกรณีที่ตนไม่สามารถดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ได้ ทำงานให้ฉลาด โดยหาวิธีการทำงานใหม่ที่ดีขึ้นกว่าเดิม คิดถึงผลเลิศในการทำงาน แต่ไม่ต้องพยายามให้ได้ผลเลิศในการทำงานทุกครั้งไป

สำหรับเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยจะต้องสอนทักษะในการวางแผน การควบคุมตนเองในการทำงาน สอนเทคนิคการทำแผนการดำเนินงาน สำหรับพนักงานที่เลี้ยงต้องเสริมสร้างการทำงานตรงตามกำหนดเวลาไม่อดทนต่อการผัดผ่อนส่งงาน และข้อผิดพลาดที่เกิดจากการส่งงานล่าช้า สอนและแนะนำการทำงานตามเวลาที่กำหนด พูดคุยเกี่ยวกับภาระงานของนักศึกษามากหรือน้อย หรือไม่ ตรวจสอบภาระงานของนักศึกษามากหรือน้อยหรือไม่ ไม่ควรให้นักศึกษามีภาระงานมากเกินไป แสดงการทำงานว่าตนเองสามารถดำเนินงานตามแผนการทำงานได้อย่างไร สอนให้นักศึกษาย่อยงานให้เล็กลง ให้นักศึกษาดำเนินงานแต่ละเล็กทีละน้อย ค่อยเป็นค่อยไป คาดหวังกับนักศึกษาให้เท่ากับการคาดหวังจากพนักงานทั่วไป เพื่อให้นักศึกษามีความพร้อมในการทำงานในอนาคต

เครือข่ายมืออาชีพ (Professional Network)

การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับพนักงานคนอื่นในองค์กร เพื่อสร้างโอกาสในการทำงานในอนาคต นักศึกษาควรแนะนำตนเองให้กับพนักงานในสถานประกอบการรู้จักเท่าที่จะทำได้ ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานคนอื่นในองค์กรให้มาก ขยายความสามารถของตนเองเท่าที่โอกาสจะอำนวย รักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและพนักงานในองค์กร ขอความช่วยเหลือจากพนักงานคนอื่น ๆ ในการทำความรู้จักให้มากขึ้น หาพนักงานที่ตนเองอยากร่วมงานด้วยในอนาคต

สำหรับเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย ควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการได้รู้จักกับนักศึกษา ก่อนการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้นักศึกษาได้พบปะกับนักศึกษาคนอื่นที่ปฏิบัติงานต่างองค์กร

สำหรับพนักงานพี่เลี้ยงควรสร้างความตระหนักให้กับนักศึกษา การปฏิบัติงาน ในสถานประกอบการทำให้นักศึกษาได้ทำงาน ส่งเสริมให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานคนอื่น

ความเป็นมืออาชีพ (Professional Ethics)

ความเป็นมืออาชีพคือการเคารพในวัฒนธรรมองค์กร ทุกองค์กรคาดหวังกับพนักงาน ให้มีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ความสุภาพอ่อนโยน และมีคุณธรรม โดยนักศึกษาต้องคำนึงถึง การทำงานทุกอย่างในองค์กรต้องรับผิดชอบต่อผลการกระทำนั้นๆ การกระทำไม่ดีส่งผลเสียแก่ตนเอง ต่อสถานประกอบการ ต่อมหาวิทยาลัย ศึกษาค่านิยมอันดีงาม ปรัชญาขององค์กร ศึกษาการปฏิบัติ ตนของพนักงานคนอื่น ๆ ปฏิบัติให้มีความสุภาพ อ่อนน้อม ทำให้มีความเชื่อถือได้โดยการรักษาคำพูด มีความซื่อสัตย์ ยอมรับข้อผิดพลาดของตน แต่งกายตามกรอบของวัฒนธรรมองค์กร

สำหรับเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยต้องอบรมการปฏิบัติตนให้กับนักศึกษาเพราะนักศึกษา เป็นตัวแทนของมหาวิทยาลัย

สำหรับพนักงานพี่เลี้ยง ต้องปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างแก่นักศึกษา แนะนำเกี่ยวกับ วัฒนธรรมขององค์กรให้นักศึกษาทราบ กำกับดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของสถาน ประกอบการ

จากข้อสรุปเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานการศึกษาเชิงบูรณาการกับ การทำงาน สามารถที่จะประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิดในธุรกิจบริการอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเป็น แนวทางในการนำไปปรับใช้พัฒนารูปแบบสหกิจศึกษาได้เป็นอย่างดี

แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว

ลักษณะของธุรกิจบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ผู้ประกอบการมุ่งจัดหาสินค้าและกิจการบริการ การบริการ ที่ให้ผลประโยชน์ ตอบสนองความต้องการและความพอใจของลูกค้าให้มากที่สุดมีการแข่งขันกันมาก ทั้งรูปแบบของกิจกรรม เครื่องมือ และบุคลากรผู้ให้บริการ กลยุทธ์ของการบริการมุ่งเน้น ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ความสำเร็จของธุรกิจขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ในระดับที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้าหรือมากกว่านั้นประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivities) และความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2545: 5-11)

ประเภทของธุรกิจบริการ

1. บริการที่อยู่อาศัย (Housing) ได้แก่ การเช่าห้องพักในโรงแรม โมเต็ล อพาร์ทเมนต์ บ้านเช่า หอพัก บ้านพักตากอากาศ และที่พักอื่นๆ ทุกประการ
2. บริการอาหาร เครื่องดื่ม ได้แก่ ภัตตาคาร ร้านอาหาร บาร์เครื่องดื่ม ร้านขนม ซุ้มขายอาหาร หาบเร่ แผงลอย และกิจการอื่นที่ขายอาหาร
3. บริการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) ได้แก่ สถานเริงรมย์ บาร์ สวนสนุก โรงภาพยนตร์ มหรสพ สวนสัตว์ กีฬา ฯลฯ ตลอดจนการเช่าเครื่องมือ การซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการพักผ่อนทุกอย่าง
4. บริการขนส่ง (Transportation) ได้แก่ บริษัท การบินไทย จำกัด บริษัท ขนส่ง จำกัด การรถไฟแห่งประเทศไทย การท่าเรือแห่งประเทศไทย การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย บริการรับส่ง คนโดยสารและสินค้า ตลอดจนการซ่อมแซมและการให้เช่าอุปกรณ์การขนส่ง
5. บริการประกันภัยและการเงิน (Insurance and finance) ได้แก่ ธนาคารสถาบันการเงินตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย บริษัทประกันชีวิต ภัยรับจำนำ การประกันภัยและทรัพย์สิน
6. บริการรักษาพยาบาลและเสริมสุขภาพ (Medical and other health care) ได้แก่ โรงพยาบาล คลินิก สถาบันบริการลดน้ำหนักและเสริมสุขภาพทุกชนิด
7. บริการการสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแบบอื่นๆ
8. บริการส่วนบุคคล (Personal Care) ได้แก่ การเสริมสวยการซักรีด
9. บริการภายในครัวเรือน (Household Operation) ได้แก่ การสาธารณูปโภค การซ่อมแซมบ้านเรือนและของใช้ในบ้าน การตกแต่งบ้าน การรักษาความสะอาด ฯลฯ
10. บริการการศึกษาโดยเอกชน (Private Education) ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่จัดดำเนินงานโดยเอกชน ฯลฯ
11. บริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ และวิชาชีพ ได้แก่ การแนะนำปรึกษาทางกฎหมาย บัญชี การบริหาร การลงทุน ฯลฯ

ลักษณะของงานด้านการบริการ

งานด้านการบริการมีลักษณะเฉพาะ ซึ่งทำให้การวางแผนการตลาดบริการแตกต่างจากการวางแผนการตลาดสินค้าอื่นๆ ลักษณะเฉพาะของการบริการ มีดังนี้

ไม่มีตัวตน (Intangibility)

ผู้ซื้อไม่สามารถสัมผัส หรือมองเห็นการบริการหรือทราบว่า จะได้รับการบริการในรูปแบบใดก่อนตกลงใจซื้อได้ การซื้อบริการจึงเป็นการซื้อด้วยความรู้สึกและความคาดหวัง การบริการสามารถสร้างความพอใจ หรือไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อได้ ผู้ขายจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ เช่น

1. สถานที่ ห้องรับแขก (Lobby) ของโรงแรมใหญ่โต โอ่อ่า สง่างาม สะอาด บรรยากาศดี มีเสียงดนตรี
2. บุคลากร พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะให้การบริการที่ดี และน่าประทับใจ
3. อุปกรณ์สำนักงาน ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นว่าจะให้การบริการด้วยความรวดเร็ว
4. ราคาค่าบริการเหมาะสมกับระดับการให้บริการ จำแนกให้ลูกค้าเห็นอย่างชัดเจนถึงระดับการบริการที่แตกต่างกัน
5. เครื่องหมายตราสินค้าที่ให้บริการ ควรสวยงาม ชัดเจน และสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย รวมทั้งคำขวัญที่เชิญชวนให้มาใช้บริการด้วย

ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability)

ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ระหว่างผู้ให้บริการ (ผู้ขาย) และผู้ใช้บริการ (ผู้ซื้อ) เนื่องจากการให้บริการ เป็นการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกัน เป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ใช้บริการ ในขณะที่ผู้ขายและผู้ให้บริการที่มีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้จึงทำให้การขายกระทำได้ในปริมาณจำกัด และยังจำกัดในเรื่องของเวลาอีกด้วย จึงทำให้ต้องใช้ตัวแทน (Agent) มาเป็นสื่อกลางเพื่อเพิ่มปริมาณการขาย เช่น ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agent) จำหน่ายทัวร์ที่ผู้ประกอบการจัดนำเที่ยว (Tour Operator) จัดทำขึ้นโดยโฆษณากระจายไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายต่างๆ

มีความหมาย (Heterogeneity)

ผู้ให้บริการควรมีรูปแบบเทคนิคและวิธีการให้บริการเป็นของตนเอง อาจเหมือนหรือแตกต่างจากผู้ให้บริการคนอื่น จึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการบริการได้ว่ารูปแบบใดมีมาตรฐานดีที่สุด คุณภาพของการบริการอาจขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจของผู้ให้บริการ และการตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการก็ขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าด้วย ดังนั้น การวางแผนการขายบริการจึงมีความสำคัญเพื่อให้ได้คุณภาพดี มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ไม่สามารถเก็บสะสมไว้ได้ (Perishability)

เนื่องจากการให้บริการไม่สามารถผลิตและเก็บไว้รอลูกค้าเหมือนสินค้าอื่นๆ และความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความไม่แน่นอน ความต้องการขึ้นลงตามฤดูกาลและปัจจัยอื่นๆ เช่นความต้องการห้องพักในโรงแรม อัตราการเข้าพักลดลงในช่วงฤดูฝน การบริการที่เตรียมไว้เก็บรอไว้ถ้าลูกค้าไม่มาและถ้าไม่มีลูกค้ารายอื่นมาให้บริการทดแทน การบริการนั้นจึงสูญเปล่า ความต้องการที่ไม่แน่นอนนี้จะทำให้เกิดปัญหาไม่มีลูกค้า หรือให้บริการไม่ทันถ้ามีความต้องการพร้อมกันมากเกินไป จึงทำให้ต้องวางแผนการตลาดเพื่อกระจายลูกค้าให้มาใช้บริการช่วงเวลาต่างๆ กัน เช่น การลดราคาห้องพักในช่วงฤดูฝนในราคาต่ำกว่าปกติและเพิ่มการบริการส่วนอื่นๆ เข้าไปเพื่อจูงใจลูกค้า

เกณฑ์การพิจารณาถึงคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจแบบเดียวกัน ซึ่งต่างก็รักษาระดับคุณภาพของการบริการไว้ โดยพยายามให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง นอกจากลูกค้าจะพิจารณาว่าคุณภาพดีหรือด้อยจากข้อมูลและประสบการณ์ของตนในอดีตแล้วยังมีเกณฑ์ต่างๆ เพื่อพิจารณาคุณภาพของการให้บริการ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545) ดังนี้

การเข้าถึงลูกค้า (Access)

ความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า หมายถึงลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ธุรกิจต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในด้านทำเลที่ตั้งสถานที่ติดต่อเวลา ขั้นตอนของระบบงานต่างๆ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน

การติดต่อสื่อสาร (Communication)

เป็นการบอกให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่างๆ ที่ถูกต้องและชัดเจน ใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่ายหรือมีภาพประกอบ

ความสามารถ (Competence)

ความรู้ ความสามารถและความชำนาญ ในการให้บริการของพนักงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่ถูกต้องและยุติธรรม

ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy)

ความมีน้ำใจ จริงใจ และยินดีต้อนรับด้วยความเป็นกันเอง

ความเชื่อถือได้ (Gredibility)

การสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้า โดยให้บริการที่ดีที่สุด เพื่อลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นว่าได้รับการบริการที่ดีที่สุดเช่นกัน

ความไว้วางใจ (Reliability)

ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจ เมื่อได้รับการ-บริการ อย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น และเมื่อเกิดความไว้วางใจก็จะเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ในสินค้าและบริการ ไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่ง

การตอบสนอง (Response)

การให้บริการลูกค้าทันทีเมื่อต้องการใช้บริการหรือเกิดปัญหา ตอบข้อซักถามอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ความปลอดภัย (Security)

ผู้รับบริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาในภายหลังไม่ผิดพลาด

การสร้างบริการให้รู้สึกสัมผัส (Tangible)

ลูกค้าสามารถคาดคะเนคุณภาพของการบริการหรือสัมผัสด้วยความรู้สึกได้ว่าจะได้รับการบริการในระดับใด

การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the customers)

ผู้ให้บริการควรทราบว่า ลูกค้าต้องการอะไร ควรให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการนั้นอย่างรวดเร็วก่อนที่ลูกค้าจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่งรายอื่น

ยุทธศาสตร์และนโยบายการท่องเที่ยวไทย (พ.ศ. 2545–2556)

การพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวไทยในปัจจุบันมีที่มาจากยุทธศาสตร์การพัฒนการท่องเที่ยว ในช่วงปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2554) รัฐบาลให้ความสนใจและพยายามปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมและการบริหารการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ซึ่งอาจถือได้ว่า ปี พ.ศ. 2554 เป็นปีแห่งการปฏิรูปโครงสร้างและการบริหารการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูประบบราชการที่ได้มีการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมทั้งแบ่งแยกประเภทภารกิจระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬากับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยไม่ให้มีอำนาจและหน้าที่ซ้ำซ้อนกัน แต่ต้องทำงานควบคู่กันและประสานกันอย่างเป็นเอกภาพ

การปฏิรูปหรือการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการบริหารการท่องเที่ยว แสดงออกให้เห็นในเบื้องต้นเมื่อนายกรัฐมนตรีได้ แถลงนโยบายต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544 ในเรื่องการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก ซึ่งกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

การบริการและการท่องเที่ยว การท่องเที่ยว คือ หนทางสำคัญของการนำรายได้กระแสเงินสดเข้าสู่ประเทศ ดังนั้น รัฐบาลจึงมีนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานของ

การบริการ เพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการให้บริการและการท่องเที่ยว และยกระดับความสามารถในการแข่งขันของภาคบริการและการท่องเที่ยว ดังนี้

ด้านการพัฒนาภาคบริการ

1. ปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันภาคบริการของไทย ทั้งการผลิตและการพัฒนาบุคลากรภาคบริการ
2. จัดหน่วยงานและองค์การที่เกี่ยวข้องร่วมกันพัฒนายุทธศาสตร์ใช้ศักยภาพภาคบริการอย่างเต็มที่ เพื่อให้เป็นแหล่งรายได้ในการสร้างเงินตราต่างประเทศและสร้างรายได้ท้องถิ่นจากการท่องเที่ยว การศึกษา การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การกีฬาและนันทนาการ
3. เร่งรัดพัฒนาผู้ประกอบการด้านการบริการให้มีความรู้และทักษะทางภาษา มาตรฐานการบริการ และการจัดการ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศ ในด้านการค้าและงานบริการ

ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

1. ควรเร่งฟื้นฟูระดับความสัมพันธ์และร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อให้ไทยเป็นประตูทางผ่านหลักของการท่องเที่ยว ทั้งด้านการตลาด การขนส่ง การลงทุน การบริหารจัดการ รวมถึงการจัดอุปสรรคในการท่องเที่ยว
2. บริหารการท่องเที่ยวโดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก โดยสร้างกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเชื่อมโยงวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดเล็กและธุรกิจชุมชน ในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านท่องเที่ยว และยกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการประชุม การสัมมนา และการแสดงสินค้าของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
3. ควรเร่งพัฒนา บุคลากร ฟื้นฟูมรดกและสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม ทั้งในเขตเมืองและนอกเมือง เพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวใหม่ สร้างแหล่งจำหน่ายซื้อสินค้าของนักท่องเที่ยวโดยจะส่งเสริมบทบาทเอกชนร่วมกับชุมชนในการรักษาแหล่งท่องเที่ยวและวิถีชีวิต ให้อยู่ในสภาพเดิมอย่างต่อเนื่อง
4. ควรเพิ่มความหลากหลายของการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ ทั้งการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรกรรม โดยส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ และให้ชุมชนเข้ามามีส่วนรวมในการจัดการท่องเที่ยวมากขึ้น ทั้งในรูปแบบการจัดการจัดสหกรณ์การท่องเที่ยว และการพัฒนาพื้นที่ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว

จากนโยบาย ดังกล่าวทำให้มองภาพรวมได้ว่ารัฐบาลต้องการยกระดับการบริหารการท่องเที่ยว และเพิ่มประสิทธิภาพในภาคการบริการ และเพิ่มความหลากหลายของรูปแบบการท่องเที่ยว โดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิงรุกเพื่อเพิ่มรายได้ของภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้อยู่ในอัตราขยายตัว

ที่ดี และนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากองท่องเที่ยว กลยุทธ์การท่องเที่ยว และแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งด้านแผนงานโครงการ แผนเงินและแผนคนในโอกาสต่อไป

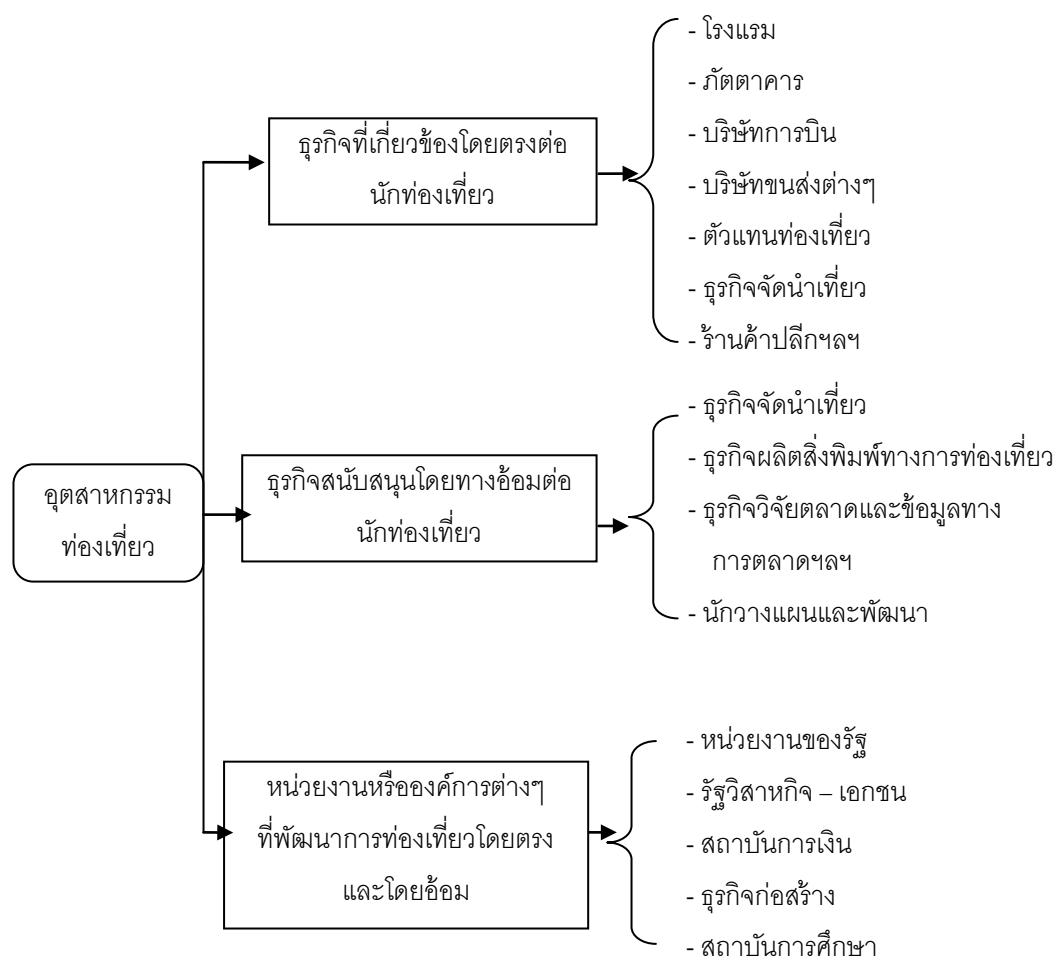
แนวคิดอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว

นิคม จารุมณี (2544: 4-5) ได้กล่าวถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท อันได้แก่

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร ธุรกิจการจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ บริการ (Service) ต่างๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว

ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่างๆ เป็นต้น วัตถุประสงค์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว คือ ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิธีการดำเนินชีวิตประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวคือ บริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่างๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจและยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้น มีระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศยาวนานขึ้นและมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น

จี และคณะ (Gee; & et al. 1984: 14) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับธุรกิจบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน มี 3 ประเภท คือ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยว คือ สายการบิน โรงแรมและที่พัก การขนส่งภาคพื้นดิน บริษัทนำเที่ยว ภัตตาคาร ร้านค้าปลีก ร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น ธุรกิจสนับสนุนการท่องเที่ยวหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น บริษัทนำเที่ยว, ฝ่ายบริหารโรงแรม บริษัทที่ทำวิจัย หรือวางแผนพัฒนากองท่องเที่ยว สถาบันการเงิน บริษัทก่อสร้าง สถาบันการศึกษา และฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาการท่องเที่ยวอื่นๆ หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ในการวางแผนอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว เป็นต้น ดังแสดงในภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 ความสัมพันธ์ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับธุรกิจประเภทต่างๆ
(อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. 2550)

โดยสรุป อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry) หมายถึง การให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูง ใช้เทคนิควิชาการเฉพาะ มีการวางแผนการจัดองค์การการควบคุมและการตลาด ซึ่งครอบคลุมธุรกิจหลายประเภททั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม

องค์ประกอบของการท่องเที่ยว แมคอินทอช และคณะ (McIntosh; Goeldner; & Ritchie. 1995: 9-10) ได้แบ่งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

นักท่องเที่ยว พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 4 ได้บัญญัติความหมายของ “นักท่องเที่ยว” ว่า หมายถึงบุคคลที่เดินทางท่องเที่ยวที่อื่นเป็นถิ่นที่อยู่โดยปกติของตนไปยังท้องที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพหรือหารายได้ นักท่องเที่ยวต้องออกค่าใช้จ่ายในการเดินทางอย่างน้อยที่สุด

เป็นค่าอาหาร ถ้าพักค้างคืนก็จะจ่ายเป็นค่าที่พัก ค่าของที่ระลึก และบริการอื่นๆ ด้วย ค่าใช้จ่ายเหล่านี้จะหมุนเวียนกระจายไปในธุรกิจบริการต่างๆ ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการสร้างงาน และการกระจายรายได้สู่ระบบเศรษฐกิจของท้องถิ่น องค์การท่องเที่ยวโลกของสหประชาชาติ (WTO) ได้แบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. นักท่องเที่ยวค้างคืน (Tourist) ได้แก่ ผู้มาเยือนชั่วคราวโดยพำนักอยู่ในประเทศที่มาเยือนเป็นเวลาอย่างน้อย 24 ชั่วโมง และการเดินทางนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้เวลาว่างไปในการพักผ่อน การบันเทิง สุขภาพ ศาสนา การศึกษา และการกีฬา และเพื่อกิจกรรมทางธุรกิจ การเยี่ยมญาติ การปฏิบัติการกิจต่างๆ และการประชุมสัมมนา

2. นักท่องเที่ยวที่ไม่ค้างคืน (Excursionist) หรือโดยทั่วไปใช้คำว่า “นักทัศนาจร” ได้แก่ ผู้มาเยือนเป็นชั่วคราว โดยใช้เวลาอยู่ในประเทศที่มาเยือนน้อยกว่า 24 ชั่วโมง ทั้งนี้รวมถึงผู้โดยสารที่มากับเรือเดินสมุทร

ธุรกิจซึ่งทำหน้าที่จัดหาสินค้าและบริการต่างๆ รวมถึง สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง ที่พักแรม ร้านอาหารและภัตตาคาร บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ร้านขายของที่ระลึกและขายสินค้าพื้นเมือง ฯลฯ ธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จัดได้ว่าเป็นแหล่งจ้างงานที่ใหญ่ที่สุด เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับหลายสาขาอาชีพ

นอกจากนั้นพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 มาตรา 4 ได้บัญญัติความหมายของธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และความหมายของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวดังนี้

ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการหรือการให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนาจร และ/หรือมัคคุเทศก์ให้แก่ นักท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัตินี้

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทนที่มีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวหรือใบอนุญาตมัคคุเทศก์แล้วแต่กรณี

รัฐบาลของประเทศหรือท้องถิ่น หมายถึง เป็นเจ้าของบ้านซึ่งทำหน้าที่จัดให้มีโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เช่นถนน ท่าเรือ ท่าอากาศยาน ระบบไฟฟ้า น้ำประปา ระบบการสื่อสารที่ทันสมัย เป็นการลงทุนเพื่อการท่องเที่ยวของประเทศ และเพื่ออำนวยความสะดวกสบายของคนในท้องถิ่น

ตัวเจ้าของบ้าน หรือประชาชน หมายถึง ในประเทศนั้นๆ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการต้อนรับและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวหรือแขกผู้มาเยือนท้องถิ่นนั้นซ้ำอีก หรืออาจชักชวนผู้ที่ไม่เคยมาเยือนให้ตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ทั้งความมีน้ำใจแสดงความช่วยเหลือและเรื่องของการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในท้องถิ่นของตนให้ยั่งยืนต่อไป

สรุปได้ว่าการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเป็นการดำเนินกิจการจัดหาสินค้าและบริการต่างๆ ของภาคธุรกิจในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ในด้านการคมนาคมขนส่งที่พักแรม ร้านอาหาร บริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ร้านขายของที่ระลึก ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการคือ “ค่าบริการ” ได้แก่ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวจ่ายให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจ สำหรับจัดการ การให้บริการ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว

ลักษณะบุคลากรที่เหมาะสมสำหรับงานบริการด้านการท่องเที่ยว

ยุพดี เสตพรธณ (2548: 372-373) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีส่วนส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เติบโต จะต้องมียุพดีลักษณะดังนี้

1. มีบุคลิกของความเป็นไทย คือ มีจิตใจกว้างขวาง สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. มีความรู้ในวิชาชีพ สามารถนำไปใช้ประกอบอาชีพได้อย่างดี เช่น งานฝีมือ งานครัว งานแม่บ้าน งานโรงแรม งานมัคคุเทศก์ งานชัทยานพาหนะ เป็นต้น
3. ยินดีให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วยความมั่นใจและภาคภูมิใจ ว่าอาชีพให้บริการ ด้านการท่องเที่ยวเป็นอาชีพที่มีเกียรติ ไม่ใช่งานรับใช้หรือต่ำต้อยแต่อย่างใด
4. มีความรู้ด้านภาษาเป็นอย่างดี ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น มีความเข้าใจดีทั้งด้านความรู้ การนัดหมายและโดยเฉพาะอย่างยิ่ง คือ เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งอาจทำให้เกิดความขุ่นข้องหมองใจกันได้
5. เป็นคนใฝ่หาความรู้รอบตัว ทำให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ สามารถสนทนากับนักท่องเที่ยวได้ทุกเรื่อง หรือสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เก่ง
6. มีความรู้ในเรื่องอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อร่วมกันพัฒนาและอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวทุกด้าน
7. มีความรู้ในเรื่องสันตนาการ มีอารมณ์ขันเพื่อสร้างความสนุกสนาน เพลิดเพลินสร้างความอบอุ่น สร้างความเป็นกันเอง ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับนักท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลดีต่อธุรกิจการท่องเที่ยว
8. รู้จักรักษาความปลอดภัยในการเดินทางท่องเที่ยว สามารถให้คำแนะนำแก่นักท่องเที่ยวได้ เช่น การปฐมพยาบาล การระมัดระวังพิษของสัตว์หรือแมลง การเล่นน้ำทะเล การเดินป่า การระมัดระวังมิจฉาชีพ เป็นต้น

9. มีจรรยาบรรณในอาชีพ คือ ซื่อสัตย์ ไม่เอาเปรียบลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวพยายามอำนวยความสะดวกอย่างดีที่สุด ไม่โกหกหลอกลวง

หลักในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

นิตา ชัชกุล (2550: 232-235) ได้กล่าวถึงปรัชญาในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวไม่ว่าจะในฐานะของผู้ผลิตวัตถุดิบ ผู้ผลิตรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Tour Operators) หรือเป็นตัวแทนจัดจำหน่าย (Travel Agents) ก็ตาม ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธและพึ่งพากันในทางธุรกิจทั้งสิ้น การดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จทั้งในด้านการสร้างความพึงพอใจ การสร้างภาพพจน์ ที่ดีทั้งต่อนักท่องเที่ยวและในกลุ่มผู้ประกอบการด้วยกัน การให้ผลตอบแทนทางธุรกิจที่คุ้มค่า เป็นเรื่องค่อนข้างยาก โดยเฉพาะในภาวะที่มีแรงกดดันของการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป การปรับโครงสร้างของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการแข่งขันที่มากขึ้น ทั้งในตลาดท้องถิ่นและตลาดระหว่างประเทศ ถ้าผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวมีคุณภาพ มีความเชื่อมั่น ก็จะเป็นเครื่องมือที่รับรองถึงความสำเร็จของธุรกิจนั้นๆ ได้ระดับหนึ่ง หลักการที่สำคัญในการประกอบธุรกิจท่องเที่ยวมีอยู่ 3 ประการ คือ

ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) การทำงานเพื่อให้บริการที่ประทับใจต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพ ที่รู้จักวิธีการจัดการที่ดี เพราะความผิดพลาดที่เกิดขึ้นแม้เพียงน้อยนิดอาจสร้างความเสียหายอย่างใหญ่หลวง และหากเกิดขึ้นแล้วย่อมแก้ไขได้ยากหรือมีอาจแก้ไขได้เลย ผู้ที่ทำงานไม่ว่าจะอยู่ในส่วนใดของธุรกิจจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาหรือหน้าที่ความรับผิดชอบของตน รวมทั้งมีความสามารถที่จะสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว

คุณลักษณะของ “ความเป็นมืออาชีพ” ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว กล่าวได้ว่ามีอยู่ 3 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1. คุณลักษณะด้านเจตคติ เจตคติจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการแสดงออก บุคคลที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน ย่อมมีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุดอย่างถูกต้องเหมาะสม มีความมั่นใจในตัวเอง มีความรู้ความเข้าใจในงาน และรู้สึกภาคภูมิใจในอาชีพของตนจะทำให้ผู้นั้นทำงานอย่างมีความสุข เต็มใจให้บริการแก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา

2. คุณลักษณะด้านบริการ ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นเรื่องของการให้บริการ ผู้ที่เป็น “มืออาชีพ” จะต้องมียุทธศาสตร์บางประการที่เอื้อต่อการทำงาน ได้แก่ ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีความสุข มีความเต็มใจในการให้บริการ มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อนักท่องเที่ยวและต่อเพื่อนร่วมงาน และมีความอดทนสูงต่อการเอาแต่ใจ การเห็นแก่ตัว การไม่เคารพในระเบียบของกลุ่มในการเดินทาง ความหงุดหงิดจากความเหน็ดเหนื่อย

ในการเดินทาง การเปลี่ยนแปลงของอากาศ อาหาร เวลา ฯลฯ มีไหวพริบในการแก้ปัญหาให้แก่พนักงานเที่ยวและในขณะเดียวกันบริษัทไม่เสียประโยชน์ด้วย

3. คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะ ผู้ประกอบการต้องมีบุคลากรในสำนักงาน ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานขับรถ และมัคคุเทศก์ ที่มีความรู้และมีทักษะที่ดีในการติดต่อสื่อสาร ในการให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน มีความสามารถในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และหากผู้ประกอบการมีบุคลากรที่มีความสามารถในการเจรจาต่อรองกับผู้ผลิตสินค้า และบริการต่างๆ ย่อมทำให้มีโอกาสที่จะซื้อสินค้าในราคาต่ำ

ความซื่อสัตย์ (Honesty) เป็นปรัชญาสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องมีคือการทำตามข้อตกลง ข้อสัญญาทั้งต่อนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการด้วยกัน แม้ว่าบางครั้งจะทำให้ไม่ได้กำไร ก็จำเป็นต้องทำตามสัญญาที่ได้ตกลงไว้ การดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา มีน้ำใจ แสดงถึงความซื่อสัตย์ ย่อมสร้างชื่อเสียงที่ดีมาสู่องค์กร เช่น ขายสินค้าและบริการให้ถูกต้องตามจำนวนคุณภาพ ราคาที่ตกลงกัน และมีความรับผิดชอบตามภาระผูกพันของตน

การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ (Ethical behavior) แม้ว่าจรรยาบรรณจะไม่มี การเขียนไว้ แต่ผู้ประกอบการก็ควรมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน เช่น ความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา การรักษาคำพูด คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม การช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อม รวมถึงจริยธรรม ในการประกอบธุรกิจ เช่น ไม่ใช้วิธีสกปรก ตัดสินบน การตัดราคาเพื่อแย่งลูกค้า ละเว้นการกระทำใดๆ เพื่อให้สินค้ามีราคาสูงขึ้นโดยไม่มีเหตุผล เช่น การกักตุนสินค้า ปลอมข่าวอันเป็นเท็จ เพื่อให้ลูกค้าหลงเชื่อต้องซื้อหรือไม่ซื้อสินค้าในสภาพที่ไม่เหมาะสมหรือไม่จำเป็น จรรยาบรรณจะช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปในระยะยาวร่วมกับผู้อื่น สังคม ลูกน้อง ลูกค้า ได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี

สหกิจศึกษา

การเรียนการสอนเชิงบูรณาการกับการทำงานแบบสหกิจศึกษา ได้รับความนิยมในหลายประเทศ โดยเฉพาะในการจัดการเรียนในระดับอุดมศึกษา โดยผู้วิจัยจะศึกษาการจัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา ตามหัวข้อดังนี้

1. ความหมาย วัตถุประสงค์ ประโยชน์ และผลสัมฤทธิ์ของสหกิจศึกษา
2. ประวัติสหกิจศึกษาในต่างประเทศ
3. ประวัติสหกิจศึกษาในประเทศไทย
4. หลักสูตรสหกิจศึกษา
5. มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ

6. กระบวนการจัดการสหกิจศึกษา

ความหมาย วัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการจัดสหกิจศึกษา

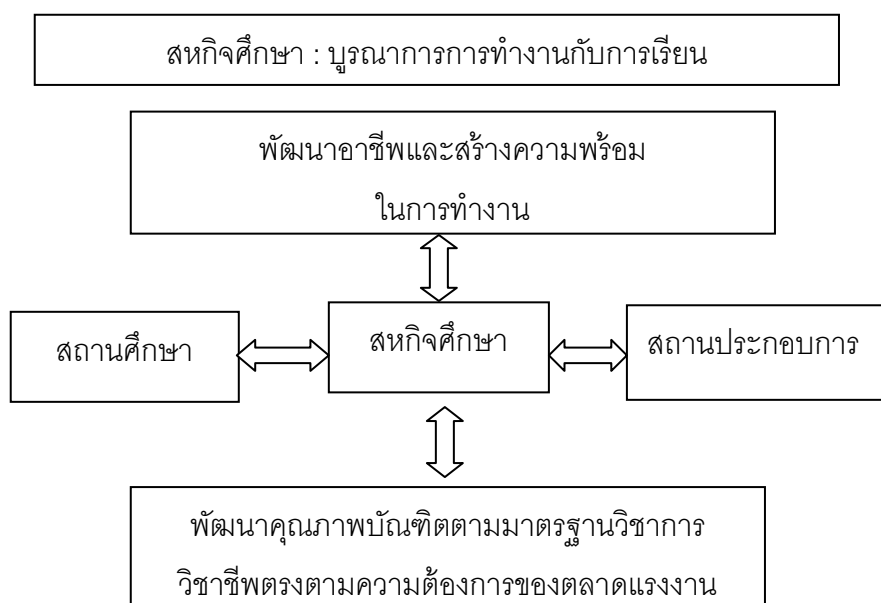
ความหมายของสหกิจศึกษา

สมาคมสหกิจศึกษาไทย (2552: 6) กล่าวว่า แนวคิดหลักที่ทำให้เกิดรูปแบบของการดำเนินงานสหกิจศึกษาประกอบด้วยสองแนวคิดใหญ่คือ

1. การตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านการประกอบอาชีพ (Career Development) และการเข้าสู่ระบบการทำงานของบัณฑิต (Employability) ก่อนสำเร็จการศึกษา

2. การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตตามความต้องการของตลาดแรงงาน การจัดให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงโดยการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานตามหลัก “เรียนจากการกระทำ” (Learning by Doing)

รูปแบบการจัดการศึกษาตามแนวคิดนี้จึงมีชื่อเรียกที่หลากหลาย เช่น การศึกษาจากประสบการณ์ (Experiential Education) โปรแกรมทำงานและศึกษา (Work-Study Program) การศึกษาที่ยึดการทำงานเป็นฐาน (Work-based Education) โปรแกรมการศึกษาสลับกับการทำงาน (Sandwich Program) และการฝึกปฏิบัติวิชาชีพ (Internship) โดยชื่อที่ใช้แพร่หลายที่สุดทั่วโลกในปัจจุบันคือสหกิจศึกษา (Cooperative Education) เป็นระบบการศึกษาที่จัดให้มีการเรียนการสอนในสถานศึกษาสลับกับการไปหาประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการอย่างมีระบบด้วยความร่วมมือจากสถานประกอบการและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนกับการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning)



ภาพประกอบ 8 ระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนกับการทำงาน
(ที่มา: ประมวลสาระชุดฝึกอบรมสหกิจศึกษา.สมาคมสหกิจศึกษาไทย 2552: 7)

วัตถุประสงค์ของสหกิจศึกษา

สมาคมสหกิจศึกษาไทย (2552: 8) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของสหกิจศึกษา มีดังนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาด้านการพัฒนาอาชีพ (Career Development) พร้อมเสริมทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการทำงาน เพื่อเพิ่มเติมประสบการณ์ทางด้านวิชาการ วิชาชีพและการพัฒนาตนเองแก่นักศึกษาในรูปแบบที่มีคุณค่าเหนือกว่าการฝึกงานเพื่อเปิดโอกาสให้สถานประกอบการทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต เพื่อเกิดการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนที่ทันสมัยได้มาตรฐานและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการและสถาบันอุดมศึกษาผ่านนักศึกษาสหกิจศึกษาและคณาจารย์ในที่สุดจะนำไปสู่ความร่วมมือที่กว้างขวางยิ่งขึ้น นอกจากนี้สหกิจศึกษายังช่วยพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อีกทางหนึ่งด้วย (สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2551: 23)

ประโยชน์ของสหกิจศึกษา

สหกิจศึกษาทวีความสำคัญมากขึ้นมีสถาบันอุดมศึกษาในประเทศต่างๆ ทั่วโลกใช้สหกิจศึกษาเป็นแนวทางจัดการศึกษาระดับปริญญากว้างขวางขึ้นในเกือบทุกสาขาวิชา โดยมีวัตถุประสงค์ตรงกันคือการเสริมคุณภาพบัณฑิตผ่านประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพรวมทั้งตรงกับความต้องการของ

ตลาดแรงงานถือเป็นส่วนสำคัญของการเตรียมบัณฑิตให้พร้อมที่จะเลือกอาชีพและเข้าสู่ระบบการทำงานทันทีที่จบการศึกษาทำให้บัณฑิตสหกิจศึกษา “รู้จักตนรู้จักคนและรู้จักงาน” ผู้ที่ได้ประโยชน์จากสหกิจศึกษา (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 8-9) มีดังนี้

1. ด้านนักศึกษาได้ประสบการณ์วิชาชีพตรงตามสาขาวิชาเอกเกิดการพัฒนาตนเองมั่นใจในตนเองมากขึ้นเกิดทักษะการสื่อสารรายงานข้อมูลมีโอกาสดำเนินการก่อนสำเร็จการศึกษาเข้าสู่สายงานอาชีพได้ถูกต้องตรงตามที่เรียน ได้รับค่าตอบแทนขณะศึกษา เป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพและความพร้อมในการทำงานสูง

2. ด้านสถาบันการศึกษา ประโยชน์ที่ได้รับคือ จะเกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานประกอบการ ได้ข้อมูลย้อนกลับมาปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอน ช่วยให้สถานศึกษาได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงาน

3. ด้านสถานประกอบการ ประโยชน์ที่สถานประกอบการ จะได้รับคือ มีนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานตลอดปี พนักงานประจำมีเวลาที่จะทำงานสำคัญได้มากขึ้น ใช้เป็นวิธีคัดเลือกพนักงานได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น มีโอกาสสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับสถานศึกษาเกิดภาพพจน์ที่ดี ด้านการส่งเสริมการศึกษา

สรุปได้ว่าบัณฑิตสหกิจศึกษาจะมีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้เร็วกว่าและมากกว่าบัณฑิตที่ไม่ได้เข้าร่วมสหกิจศึกษาตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร ได้เร็วกว่าปกติในด้านผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในคุณภาพของบัณฑิตสหกิจศึกษาสูงกว่าบัณฑิตที่ไม่เข้าร่วมสหกิจศึกษาและยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่และสำหรับสถาบันอุดมศึกษาพบว่าผู้ที่ผ่านการปฏิบัติสหกิจศึกษามีวุฒิภาวะความรับผิดชอบและการมีวินัยสูงขึ้น

ประวัติสหกิจศึกษาในต่างประเทศ

การสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาโดยอาศัยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการเริ่มต้นครั้งแรกใน ประเทศอังกฤษ โดยเรียกการศึกษาแบบนี้ว่า “หลักสูตรแซนด์วิช” (Sandwich Course) เริ่มขึ้นครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2446 (คริสต์ศักราช 1903) ณ วิทยาลัยเทคนิคซันเดอร์แลนด์ (Sunderland Technical College) ในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และสถาปัตยกรรมนาวิโดยจัดหลักสูตรให้แก่นักศึกษา 2 กลุ่ม คือกลุ่มนักศึกษาที่เรียนปกติในสถานศึกษาและไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (College-based Student/University-based Student) กับกลุ่มนักศึกษาที่เป็นพนักงานในสถานประกอบการและมาเรียนในสถานศึกษา (Industry-based Student) (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. 2551: 5) ต่อมาประมาณปี พ.ศ. 2449 (ค.ศ. 1906) แนวคิดการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบสหกิจศึกษาได้แพร่ไปยังทวีปอเมริกาเหนือ

ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยการนำของเฮร์แมนชไนเดอร์ (Herman Schneider) มหาวิทยาลัยซินซินเนติ (University of Cincinnati แห่งรัฐโอไฮโอ (Ohio) ภายใต้ชื่อ “แผนงานซินซินเนติ” ที่เสนอการแก้ปัญหการสอนด้านคณิตศาสตร์และทักษะเกี่ยวกับวิชาชีพของนักศึกษาที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในชั้นเรียนมาเป็นการฝึกปฏิบัติเพื่อความเข้าใจและความชำนาญในการดำเนินการได้แบ่งนักศึกษาด้านวิศวกรรมศาสตร์ออกเป็น 2 กลุ่ม ในแต่ละสัปดาห์นักศึกษาในกลุ่มหนึ่งจะเรียนที่มหาวิทยาลัยและอีกกลุ่มหนึ่งจะไปปฏิบัติงานด้านวิศวกรรมที่โรงงานท้องถิ่นในลักษณะการจ้างงานผลปรากฏว่าการสลับการเรียนกับการทำงานทำให้นักศึกษาเกิดแรงจูงใจในการเรียนในชั้นเรียน เกิดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาวิชาและเกิดทักษะใหม่ๆ ทำให้มีความมั่นใจในการเลือกอาชีพและมีศักยภาพในการทำงานต่อมาในปี พ.ศ. 2452 (ค.ศ. 1909) มหาวิทยาลัยนอร์ธอีสเทิร์น (Northeastern University) แห่งรัฐแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts) ได้นำแนวคิดนี้มาใช้ในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์เช่นกันและในปี พ.ศ. 2464 (ค.ศ. 1921) มหาวิทยาลัยแอนท็อกค (Antioch University) แห่งรัฐโอไฮโอได้นำวิธีการจัดหลักสูตรดังกล่าวไปใช้กับสาขาวิชาศิลปศาสตร์เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาเข้าสู่อาชีพในลักษณะการศึกษาและการทำงาน (Work-Study Program) ปี พ.ศ. 2505 (ค.ศ. 1962) ได้เกิดกองทุนสนับสนุนสหกิจศึกษาขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาและปีพ.ศ. 2508 (ค.ศ. 1965) สหรัฐอเมริกามีกฎหมายอุดมศึกษา ให้ทุนแก่สถาบันที่พัฒนาโปรแกรมสหกิจศึกษา จึงทำให้สหกิจศึกษาขยายตัวอย่างรวดเร็วและได้แผ่ขยายไปสู่ประเทศแคนาดา (Wilson. 1971: 3-8) มหาวิทยาลัยแห่งแรกของประเทศแคนาดาที่จัดสหกิจศึกษา คือ มหาวิทยาลัยวอเตอร์ลู (University of Waterloo) ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีขนาดกลางและเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย โดยเริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2500 (ค.ศ. 1957) มีชื่อเสียงมาจากระบบการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษาและเป็นมหาวิทยาลัยที่มีนักศึกษาสหกิจศึกษามากที่สุดในโลก และมีความโดดเด่นในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์คณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์และคอมพิวเตอร์ ซึ่งติดอันดับ 1 ใน 3 ของมหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในอเมริกาเหนือโดยรูปแบบหลักสูตรสหกิจศึกษาจัดแบบไม่ตายตัวแต่ส่วนใหญ่จะมีภาคการศึกษามากกว่าภาคการทำงานมีทั้งแบบสลับภาคการศึกษากับภาคการทำงาน (Alternating Pattern) และแบบคู่ขนาน (Parallel Pattern) ที่เรียนและทำงานในเวลาเดียวกันโดยหลักสูตรสหกิจศึกษาใช้ระยะเวลาศึกษานานกว่าหลักสูตรปกติ แต่บางสาขาวิชาอาจจะกำหนดให้นักศึกษาไปปฏิบัติงานเพียง 4-5 ภาคการศึกษาเท่านั้น เนื่องจากในระยะ 10 ปี ที่ผ่านมาเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำสถานประกอบการจึงรับนักศึกษาเข้าทำงานน้อยลง ภาคการศึกษาใดที่นักศึกษาไม่เข้าปฏิบัติงานก็จะไม่มีการเรียนการสอนหรือปฏิบัติงานสหกิจศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. 2551: 4-9)

ประเทศเยอรมนีได้นำแนวคิดนี้ไปสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาโดยดำเนินการในลักษณะ 3 โปรแกรมที่แตกต่างกัน คือ

1. โปรแกรม Fachhochschulen เกิดขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2513-2514 (ค.ศ. 1970-1971) เป็นการสร้างความใกล้ชิดระหว่างภาคอุตสาหกรรมกับสถานศึกษาโดยการเชื่อมโยงการศึกษาภาคทฤษฎีเข้ากับการปฏิบัติซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาศึกษาตามหลักสูตร 4 ปีการศึกษา แบบทวิภาคและใช้เวลาปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรมสองภาคการศึกษา

2. โปรแกรม Berufsakademie เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2517 (ค.ศ. 1974) ที่สถาบัน เบรุฟอาคาเดมีเมืองบาเดน (BerufsakademieBaden) เป็นความร่วมมือในลักษณะทวิภาคที่ผสมผสานภาคทฤษฎีกับการปฏิบัติงานจริงซึ่งใช้ระยะเวลาศึกษาตามหลักสูตร 3 ปี

3. โปรแกรม Gesamthochschulen เป็นการฝึกงานในมหาวิทยาลัยสองภาคการศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาตรี (Baden-Wuerttemberg Cooperative State University. 2011: Online)

อังกฤษ มีการสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาโดยอาศัยความร่วมมือที่เรียกว่า “หลักสูตรแซนด์วิช” (Sandwich Course) เริ่มต้นครั้งแรกในปีค.ศ. 1903 ที่วิทยาลัยเทคนิค Sunderland ในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยนาวิที่มีทั้งปฏิบัติงาน 1 ปีและเรียน 3 ปี (หลังจากการศึกษาในชั้นปีที่ 2) แบ่งการปฏิบัติงานเป็น 2 ถึง 5 ช่วงมีช่วงเวลาที่แตกต่างกันตลอดหลักสูตรทั้งควบคุมการปฏิบัติงานโดยสถานศึกษา (College-base, University-base) และอุตสาหกรรม (Industry-base) อาจารย์ผู้สอนจะทำหน้าที่ในการจัดหางานแนะนำและประเมินผล การปฏิบัติงานซึ่งแตกต่างจากสหรัฐอเมริกาและแคนาดาปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานในช่วงแรกเกิดจากทัศนคติขององค์กรผู้ให้บัณฑิตที่ว่าการเรียนรู้จะอยู่ที่มหาวิทยาลัยแต่การฝึกทักษะอาชีพอยู่ที่ศูนย์ฝึกอาชีพหรือองค์กรผู้ให้บัณฑิตแม้ว่าจะเห็นพ้องว่าการฝึกอาชีพมีความจำเป็นแต่ไม่ได้ให้ความร่วมมือกับภาครัฐมากนัก แต่ในปัจจุบันองค์กรผู้ให้บัณฑิตในประเทศอังกฤษให้การยอมรับมหาวิทยาลัยที่จัดหลักสูตรสหกิจศึกษาโดยเฉพาะความสามารถของนักศึกษาเกี่ยวกับทักษะการแก้ปัญหาโดยนำความรู้ภาคทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติอย่างได้ผลการสื่อสาร การนำเสนอการใช้สารสนเทศความสามารถในการทำงานเป็นทีมความรับผิดชอบและทำให้ได้รับการจ้างงานต่อเนื่องหลังจากสำเร็จการศึกษา

ประเทศออสเตรเลียที่ได้สร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาโดยอาศัยความร่วมมือจากสถานประกอบการและเรียกหลักสูตรนี้ว่า “การศึกษาแบบแซนด์วิช” (Sandwich Education) หลักสูตร “การศึกษาแบบแซนด์วิช” เริ่มขึ้นครั้งแรกในระหว่างปี พ.ศ. 2505-2506 (ค.ศ. 1962-1963) ที่สถาบันเทคโนโลยีฟุตสเครย์ (Footscray Institute of Technology) และสถาบันเทคโนโลยีสวินเบิร์น (Swinburne Institute of Technology) หรือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสวินเบิร์นในปัจจุบันหลักสูตรดังกล่าวดำเนินการในสองรูปแบบ เรียกว่า “แซนด์วิชแบบบาง” (Thin- Sandwiches) และ

“แซนด์วิชแบบหนา” (Thick Sandwiches) ซึ่งเป็นการศึกษาในสถานศึกษาสลับกับการทำงาน ในสถานประกอบการ “แซนด์วิชแบบบาง” มีภาคการศึกษา 7 ภาค และภาคการทำงาน 2 ภาค “แซนด์วิชแบบหนา” มีภาคการศึกษา 7 ภาคและภาคการทำงาน 6 ภาค หลักสูตรทั้งสองรูปแบบจัดให้กับนักศึกษาที่เรียนในสถานศึกษาและไปปฏิบัติงานในภาคอุตสาหกรรม (College-based Student/ University-based Student) และนักศึกษาที่เป็นลูกจ้างในภาคอุตสาหกรรมและมาเรียนในสถานศึกษา (Industry-based Student) (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. 2551: 7) โดยปัจจุบัน (2554) มหาวิทยาลัยสวินเบิร์น (Swinburne University of Technology) ได้พัฒนารูปแบบการเรียนเชิงบูรณาการกับการทำงานในรูปแบบ Swinburne Professional Learning Model ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนการสอน ที่เอื้อต่อการเรียนในลักษณะการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ในหลายๆ รูปแบบ เช่น การเรียนแบบ Industry Base Learning (IBL) การผนวกการทำงานจริงในการเรียนระดับ อนุปริญญา แบบ TAFE (Technical and Further Education) ที่เน้นการเรียนการสอนแบบฝึกปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ (On the job training) ในการสร้างคนเข้าสู่ตลาดแรงงาน (Swinburne University of Technology. 2011: Online)

ต่อมาสหกิจศึกษาได้แผ่ขยายไปสู่ประเทศในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยสถานศึกษาได้นำสหกิจศึกษาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนเต็มรูปแบบโดยเฉพาะสถานศึกษาของประเทศที่อยู่ในเครือจักรภพอังกฤษที่จัดการศึกษาแบบประเทศตะวันตก เช่น มหาวิทยาลัยฮ่องกงโพลีเทคนิค (Hong Kong Polytechnic University) ที่ได้พัฒนาบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน (Preferred Graduate Development Program) ด้วยประสบการณ์การทำงานที่เน้นการปฏิบัติงานในต่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีนันทยาง (Nanyang Technological University) ในประเทศสิงคโปร์ที่ได้จัดสหกิจศึกษาในลักษณะที่นักศึกษาต้องฝังตัวอยู่ในสถานประกอบการ (Attachment Program) เป็นระยะเวลา 5 เดือน ก่อนสำเร็จการศึกษา นอกจากนี้สหกิจศึกษายังได้แผ่ขยายไปสู่ประเทศจีนและเข้าสู่ประเทศไทยเป็นลำดับถัดมา (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 5)

การดำเนินงานสหกิจศึกษาในต่างประเทศเป็นการพัฒนาศักยภาพบัณฑิตอย่างแท้จริงและได้ประโยชน์ร่วมกันระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและสถานประกอบการผู้ใช้นบัณฑิตซึ่งมีการแพร่ขยายไปในประเทศต่างๆ ทั่วโลกจนถึงขั้นสร้างเครือข่ายระดับโลกขึ้นมาคือการจัดตั้งสมาคมสหกิจศึกษาโลก (World Association of Cooperative Education, WACE) มีสำนักงานตั้งอยู่ที่บอสตันสหรัฐอเมริกา และจัดให้มีการประชุมระดับโลกทุก 2 ปี มีทั้งการสัมมนาและการอบรม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการดำเนินงานสหกิจศึกษาการนำเสนอผลงานวิจัยเกี่ยวกับสหกิจศึกษาและการสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรผู้ใช้นบัณฑิต

ประวัติศาสตร์การศึกษาในประเทศไทย

สมาคมสหกิจศึกษาไทย (2552: 5-6) กล่าวว่า “สหกิจศึกษา” (Cooperative Education) เป็นศัพท์บัญญัติที่ ศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร ศรีสอ้าน ซึ่งเป็นบุคคลแรกที่นำระบบสหกิจศึกษาเข้ามาใช้ในประเทศไทยที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เมื่อปีพ.ศ.2536 ได้บัญญัติขึ้นโดยถอดความจากคำ Cooperative Education มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้จัดการศึกษาระบบไตรภาคเพื่อรองรับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 2 ครั้งคือในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีภาคสหกิจศึกษาสลับกับภาคเรียนปกติโดยนักศึกษาได้เริ่มไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2538

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์เป็นมหาวิทยาลัยยุคแรกเช่นกันที่จัดสหกิจศึกษาโดยเริ่มในปี พ.ศ. 2541 จากนั้นแนวคิดดังกล่าวได้ขยายไปสู่มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนอย่างกว้างขวาง เช่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้จัดสหกิจศึกษาเป็นสามช่วงระยะเวลาคือ 4-2-4 เดือนรวม 10 เดือนโดยจัดในชั้นปีที่ 3 และ 4 ทำให้ระยะเวลาเรียนในหลักสูตรสหกิจศึกษามากกว่าหลักสูตรปกติหนึ่งปีการศึกษาต่อมา พ.ศ. 2545 รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น (สุวัจน์ ลิปตพัลลภ) ได้ประกาศนโยบายให้การสนับสนุนด้านการเงินแก่สถาบันการศึกษาที่จัดสหกิจศึกษาโดยได้จัดสรรเงินอุดหนุนเป็นรายหัวให้แก่สถาบันการศึกษา 17 แห่ง เป็นโครงการนำร่องที่จัดการเรียนการสอนโดยใช้หลักสูตรสหกิจศึกษาและให้ใช้หลักสูตรสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเป็นต้นแบบ

จากนั้นสหกิจศึกษาได้ขยายสู่ระดับชาติโดยรัฐบาลได้ก้าวเข้ามาสนับสนุนผ่านทบวงมหาวิทยาลัยและสืบต่อมาจนถึงปัจจุบันโดยมีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นภาคีสำคัญของภาครัฐการดำเนินงานสหกิจศึกษาในช่วงเริ่มต้นอยู่ในรูปของทวิภาคีคือสถานศึกษาร่วมมือกับสถานประกอบการโดยภาครัฐมิได้เข้ามาเกี่ยวข้องโดยตรงหากแต่มีหน่วยงานภาคเอกชน อาทิ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยและสภาหอการค้าไทยที่ได้สนับสนุนสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีในระยะเริ่มต้น

การดำเนินงานสหกิจศึกษาได้พัฒนาเข้าสู่ลักษณะพหุภาคีเมื่อปี พ.ศ. 2545 กล่าวคือ มีหน่วยงานหลายภาคส่วนได้ร่วมกันรับผิดชอบดำเนินงานสหกิจศึกษา ได้แก่ สถานศึกษาสถานประกอบการหน่วยงานของรัฐคือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่ทำหน้าที่ดูแลด้านนโยบายและให้การสนับสนุนด้านการเงินองค์กรเอกชน เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าไทยสมาคมวิชาการในประเทศไทย ได้แก่ สมาคมสหกิจศึกษาไทย (Thai Association for Cooperative Education: TACE) และสมาคมวิชาการระดับนานาชาติ ได้แก่ สมาคมสหกิจศึกษาโลก (World Association for Cooperative Education: WACE) นับว่าการจัดการศึกษาสหกิจศึกษาของประเทศไทยในปัจจุบันมีภาคีต่างๆ เข้ามามีบทบาทครบทุกภาคส่วนในลักษณะเครือข่าย

พหุภาคี สำหรับสมาคมสหกิจศึกษาโลกนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้สมัครเป็นสมาชิกตั้งแต่นั้น
เริ่มจัดสหกิจศึกษา และศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสอ้าน อธิการบดีผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
สุรนารีได้รับเชิญเป็นคณะกรรมการอำนวยการของสมาคม (Board of Governors) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538
ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

แนวคิดหลักที่ทำให้เกิดรูปแบบของการดำเนินงานสหกิจศึกษาประกอบด้วย

1. การตระหนักถึงความสำคัญของการเตรียมความพร้อมด้านการประกอบอาชีพและ
การเข้าสู่ระบบการทำงานของบริษัทก่อนสำเร็จ

2. การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตตามความต้องการของตลาดแรงงานการจัดให้นักศึกษา
มีประสบการณ์ตรงโดยการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์
การทำงานตามหลัก “เรียนจากการทำ” (Learning by Doing) รูปแบบการจัดการศึกษาแนวคิดนี้
จึงมีชื่อเรียกที่หลากหลาย อาทิ การศึกษาจากประสบการณ์โปรแกรมทำงานและศึกษาการศึกษา
ที่ยึดการทำงานเป็นฐานโปรแกรมการศึกษาสลับกับการฝึกปฏิบัติวิชาชีพโดยชื่อที่ใช้แพร่หลายที่สุดใน
โลกในปัจจุบันคือ สหกิจศึกษา (Cooperative Education) และบูรณาการการทำงานกับการเรียนรู้
(Work Integrated Learning) เมื่อมีการนำรูปแบบสหกิจศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรระดับ
ปริญญาตรีที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ในปี พ.ศ. 2536 ศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร ศรีสอ้าน ได้แปลความจากชื่อ Cooperative
Education เป็นศัพท์ภาษาไทยว่า “สหกิจศึกษา” และได้ให้ความหมายว่า “สหกิจศึกษาหมายถึงระบบ
การศึกษาที่จัดให้มีการเรียนการสอนในสถานศึกษาสลับกับการไปหาประสบการณ์ตรง
จากการปฏิบัติงานจริง ณ สถานประกอบการอย่างมีระบบ ด้วยความร่วมมือจากสถานประกอบการ
และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระบบการศึกษาที่ผสมผสานการเรียนกับการปฏิบัติงาน (Work
Integrated Learning)”

หลักสูตรสหกิจศึกษา

หลักสูตรสหกิจศึกษาถือเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในแต่ละสาขาวิชา ซึ่งอาจมีรูปแบบ
แตกต่างกัน ภายหลังเมื่อจัดตั้งสมาคมสหกิจศึกษาไทย ทางสมาคมสหกิจศึกษาไทยจึงได้มีแนวคิดใน
การจัดทำกรอบหลักสูตรสหกิจศึกษาขึ้นและบรรจุไว้ในประมวลสาระชุดฝึกอบรมสหกิจศึกษา ซึ่งถือว่าเป็น
เป็นรูปแบบมาตรฐานของสมาคมสหกิจศึกษาไทย โดยมีข้อกำหนดต่างๆ (สมาคมสหกิจศึกษาไทย.
2552: 26-27) ดังนี้

คณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาได้อธิบาย
ถึงสหกิจศึกษาไว้ว่าเป็นการศึกษาที่ทำร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตเป็นระบบ
การศึกษาที่เน้นประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานจริงในองค์กรผู้ใช้บัณฑิต (Work Based

Learning) หรือการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work Integrated Learning: WIL) สหกิจศึกษาช่วยให้บัณฑิตสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะที่เป็นความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ทั่วโลกได้มีการจัดการศึกษาโดยใช้ระบบสหกิจศึกษาในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาอย่างแพร่หลายซึ่งหลักการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษายึดหลักทฤษฎีการเรียนรู้พื้นฐานที่สนับสนุนการสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาใน 2 ทฤษฎี ที่สำคัญคือ ทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นประสบการณ์ (Experiential Learning) กับทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นสภาพจริง (Authentic Learning) ซึ่งการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานเป็นกรณีหนึ่งของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ช่วยให้นักศึกษามีโอกาสในการประยุกต์ความรู้ทักษะการทำงานและทักษะเฉพาะที่สัมพันธ์กับวิชาชีพได้รู้จักชีวิตที่แท้จริงของการทำงานก่อนสำเร็จการศึกษาและเป็นแนวทางที่สำคัญที่ทำให้นักศึกษาสามารถเชื่อมโยงความรู้ทางทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้จริงมีความสามารถในการปรับตัวแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นงานและองค์กรทำให้มีความพร้อมมากที่สุด เมื่อสำเร็จการศึกษานอกจากนี้องค์กรผู้ใช้นักศึกษาและสถาบันอุดมศึกษายังได้รับประโยชน์ในเชิงความร่วมมือและการพัฒนาปรับปรุงงานหลักสูตรองค์ความรู้และอื่นๆ

จุดกำเนิดสหกิจศึกษาในประเทศไทยได้เริ่มที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีซึ่งพัฒนาระบบสหกิจศึกษาในปี พศ. 2536 โดยความร่วมมือจากภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและภาครัฐโดยจัดหลักสูตรให้มีภาคสหกิจศึกษาสลับกับภาคการเรียนปกติเริ่มส่งนักเรียนรุ่นแรกไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในปี พศ. 2538 หลังจากนั้นมีการขยายผลไปยังสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ และเกิดพัฒนาการของสหกิจศึกษาในประเทศไทยโดยในปีการศึกษา 2545 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ริเริ่มโครงการพัฒนาสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในลักษณะโครงการนำร่องโดยใช้ต้นแบบจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้สนับสนุนให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีออกไปปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ภาคการศึกษาเริ่มในภาคที่ 2 ของระบบทวิภาคในปีการศึกษา 2545 มีสถาบันอุดมศึกษา 17 สถาบันสถานประกอบการ 257 แห่ง และนักศึกษาจำนวน 679 คนเข้าร่วมโครงการและได้ขยายผลจนถึงรุ่นที่ 5 ในปีการศึกษา 2547 โดยรวมแล้วมีสถาบันอุดมศึกษาเข้าร่วม 60 สถาบัน สถานประกอบการ 2,000 แห่ง และนักศึกษารวม 10,444 คนหลังจากนั้นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาไม่ได้สนับสนุนงบประมาณแต่ยังคงสนับสนุนด้านนโยบายต่อไป

จากรายงานการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการสหกิจศึกษานำร่อง พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตได้ประโยชน์จากโครงการสหกิจศึกษา ทั้งจากการนิเทศของอาจารย์ รายงานวิชาการของนักศึกษาโครงการและงานประจำที่นักศึกษาปฏิบัติจึงเกิดความร่วมมือทางวิชาการและใช้สหกิจศึกษาเป็นเครื่องมือในการคัดเลือกพนักงานใหม่จึงได้ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญคือองค์กรผู้ใช้นักศึกษามีความเห็นว่าบัณฑิตที่ผ่านหลักสูตรสหกิจศึกษามีศักยภาพมากกว่านักศึกษาที่ผ่านหลักสูตรการฝึกงาน

ภาคฤดูร้อนและรัฐควรสนับสนุนให้มีสหกิจศึกษาต่อไป สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาระบบสหกิจศึกษาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อให้บัณฑิตมีความสมบูรณ์พร้อมทั้งคุณภาพและคุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการขององค์กร ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งได้บูรณาการความร่วมมือระหว่างทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาบัณฑิตทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ให้มีคุณลักษณะและสมรรถนะที่ตรงตามความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต
2. เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นภาคผู้ผลิตบัณฑิตได้เชื่อมโยงสัมพันธ์กับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตและเกิดการบูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนการวิจัย และ การสร้างองค์ความรู้ใหม่
3. เพื่อให้องค์กรผู้ใช้บัณฑิตได้รับประโยชน์จากโครงการหรืองานที่นักศึกษาปฏิบัติอีกทั้งใช้ประโยชน์จากสหกิจศึกษาในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโดยมีเป้าหมายที่สำคัญระยะ 5 ปีระหว่างปีการศึกษา 2555 ดังนี้

4.1 เพื่อเสริมสร้างให้เกิดความรู้ความเข้าใจในหลักการสหกิจศึกษาแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยตรงคือสถาบันอุดมศึกษาอาจารย์บุคลากรและนักศึกษา องค์กรผู้ใช้บัณฑิต และภาคสังคมโดยการประชาสัมพันธ์เชิงความรู้ทั่วไปแก่ภาคสังคมและความรู้เชิงลึกสำหรับกลุ่มที่ต้องบริหารจัดการการดำเนินงานสหกิจศึกษาได้แก่ กลุ่มสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรผู้ใช้บัณฑิต

4.2 สหกิจศึกษาเป็นแนวทางหนึ่งในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของไทยให้ผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตให้มากที่สุด ลดการสูญเปล่าในการผลิตบัณฑิตและนำพาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากลโดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนตามมาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

4.3 มีจำนวนนักศึกษาหรือบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรสหกิจศึกษาที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตเพิ่มขึ้นตามเกณฑ์ประเมิน (Base Line) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะจัดทำขึ้นและมีจำนวนนักศึกษาสหกิจศึกษาเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปีการศึกษา จาก 13,630 คนในปีการศึกษา 2549 เพิ่มขึ้นเป็น 15,000 16,500 18,150 20,000 22,000 และ 24,000 คน ในปีการศึกษา 2555

4.4 มีจำนวนองค์กรผู้ใช้บัณฑิตเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาเพิ่มขึ้นอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนร้อยละ 10 ต่อปีการศึกษาจาก 5,810 องค์กรในปีการศึกษา 2549 เพิ่มขึ้นเป็น 6,400 7,040 7,750 8,530 9,400 และ 10,340 องค์กรในปีการศึกษา 2555

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำนโยบายและกลยุทธ์สหกิจศึกษาไปสู่การปฏิบัตินั้นพบว่า มีความสอดคล้องกับรายงานการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการสหกิจศึกษานำร่องของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาและคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสรุปไว้ดังนี้

1. คุณภาพบัณฑิตบัณฑิตที่จบการศึกษาด้วยหลักสูตรสหกิจศึกษาเมื่อเข้าสู่โลกของการทำงานจะใช้เวลาเรียนรู้งานน้อยลงเข้าใจระบบการทำงานในองค์กรและปรับตัวได้เร็วขึ้นมีความก้าวหน้าในสายงานอาชีพและมีมุมมองในงานอาชีพของตนกว้างมากขึ้นซึ่งเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาเป็นอย่างมาก

2. คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาสหกิจศึกษาจะเป็นกลไกสำคัญในการปฏิรูปอุดมศึกษาที่มุ่งปรับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาให้กลับมาให้ความสำคัญกับภาคความต้องการหรือความพึงพอใจขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตเกิดความร่วมมือในทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับองค์กรผู้ใช้บัณฑิตมีระบบการส่งผ่านข้อมูลความต้องการที่นำไปสู่การปรับหลักสูตรและการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญและความพยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานของบัณฑิตทำให้บัณฑิตมีงานทำมากขึ้น (Employability) มีรายได้สูงขึ้นและเป็นที่พอใจของสถานประกอบการ นอกจากนี้สหกิจศึกษายังช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ของอาจารย์ที่ปรึกษาที่ไปเฝ้างานนักศึกษาในองค์กรผู้ใช้บัณฑิต นำไปสู่การพัฒนาการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตมากยิ่งขึ้นและเกิดความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรผู้ใช้บัณฑิต

3. คุณภาพขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตสหกิจศึกษาจะมีส่วนช่วยลดต้นทุนการผลิตไม่เสียเวลาและงบประมาณในการพัฒนาความพร้อมของพนักงานใหม่ สามารถใช้กระบวนการสหกิจศึกษาในการสรรหาพนักงาน ทำให้ลดความเสี่ยงในการคัดเลือกพนักงานใหม่ที่ไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังได้ใช้ประโยชน์จากการนิเทศงานของอาจารย์ที่ปรึกษา รายงานวิชาการโครงการที่นักศึกษาสหกิจศึกษาจัดทำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือกระบวนการผลิตให้ดีขึ้น นำไปสู่ผลผลิตมวลรวมของประเทศที่สูงขึ้นและทำให้เกิดระบบที่องค์กรผู้ใช้บัณฑิตมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

4. การสร้างองค์ความรู้ใหม่สหกิจศึกษาจะช่วยสร้างองค์ความรู้ใหม่ขึ้นในองค์กรผู้ใช้บัณฑิตรวมทั้งต่อยอดไปสู่งานที่ปรึกษาและงานวิจัยเชิงพาณิชย์

5. ความสัมพันธ์เชิงลึกระหว่างภาคความต้องการและสถาบันอุดมศึกษาจะเกิดการเชื่อมโลกธุรกิจและอุตสาหกรรมหรือสาขาอาชีพอื่นกับโลกของการศึกษาเข้าด้วยกันมีการพัฒนาความสัมพันธ์เชิงลึกของโลกทั้ง 2 ฝั่งโดยเริ่มจากความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมขององค์กรผู้ใช้งานบัณฑิตตั้งแต่การจัดทำหรือปรับปรุงหลักสูตรการพัฒนาความช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้เข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ (Based Society) และการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) การพึ่งพากันของความรู้ข่าวสารข้อมูลและเทคโนโลยีการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรบุคคลและเครื่องมือหรือเทคโนโลยีของทั้ง 2 ฝ่าย อย่างมีประสิทธิภาพ จนปรับตัวเป็นหุ้นส่วน (Partnership) หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

สรุปได้ว่า สหกิจศึกษาช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ภาครัฐ ภาคองค์กร ผู้ใช้บัณฑิต และภาคการศึกษา ซึ่งเป็นการเรียนรู้ร่วมกันในการพัฒนาความรู้ความสามารถของแต่ละฝ่าย สหกิจศึกษาจึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการลงทุนทางการศึกษาและความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมและเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของบัณฑิตที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรผู้ใช้งานบัณฑิตและสร้างความเชื่อมั่นในการลงทุนที่ต้องใช้กำลังคนระดับสูงเป็นจำนวนมาก

สหกิจศึกษาเป็นรูปแบบหนึ่งของ WIL ที่ชี้ให้เห็นถึงการได้ประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตั้งแต่นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรผู้ใช้งานบัณฑิต (คณะอนุกรรมการส่งเสริมการพัฒนาสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา) สรุปเป็นภาพประกอบได้ดังนี้

ประโยชน์ของสหกิจศึกษา		
นักศึกษา	มหาวิทยาลัย	สถานประกอบการ
1. ได้ความรู้ทักษะประสบการณ์จากการทำงานจริงในสถานประกอบการ นักศึกษามีโอกาสเพิ่มประสบการณ์ด้านวิชาชีพที่เหนือกว่าการฝึกงานแบบเดิม 2. พัฒนาความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานภายใต้การดูแลของหัวหน้างานจริง 3. พัฒนาความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมอื่นนอกเหนือจากสังคมนักศึกษา เรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่น 4. รู้จักตนเองสามารถปรับปรุงตัวเองได้ทราบว่างานที่ทำอยู่นี้เหมาะสมที่จะเป็นอาชีพของตนหรือไม่ 5. มีโอกาสได้งานสูงหากผลการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจของสถานประกอบการ	1. ความร่วมมือทางวิชาการกับสถานประกอบการมีโอกาสนำมาพัฒนาจากความรู้ในห้องเรียนและโจทย์การวิจัยโดยผ่านทางนักศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา 2. ทราบแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรเนื้อหาวิชาในหลักสูตรและคุณภาพบัณฑิตให้สอดคล้องต่อความต้องการของตลาด 3. เปิดวิสัยทัศน์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องต่อความต้องการของตลาด	1. มีโอกาสพัฒนาบุคลากรตามแนวทางของสถานประกอบการเพื่อจบมาเป็นพนักงานของตนเองหรือสถานประกอบการอื่นในสาขาวิชาชีพเดียวกัน 2. มีโอกาสคัดเลือกนักศึกษาที่มีคุณภาพมาเป็นพนักงานโดยผ่านการทดลองงานมาระยะเวลาหนึ่งแล้ว 3. มีโอกาสปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์กับอาจารย์ในสาขาวิชาชีพเดียวกัน 4. มีภาพพจน์ที่ดีในการช่วยเหลือสังคมโดยช่วยผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของสาขาวิชานั้น

ภาพประกอบ 9 ประโยชน์ของสหกิจศึกษา

สรุปภาพรวมจากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของสหกิจศึกษาในทุกมหาวิทยาลัยดังกล่าวข้างต้น เรื่องประโยชน์ที่นักศึกษาจะได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเต็มเวลาในองค์กรผู้ใช้บัณฑิตนั้น พบว่าจะช่วยให้นักศึกษาได้เรียนรู้และเข้าใจชีวิตการทำงานตามสาขาวิชาชีพจริงก่อนที่จะจบ

การศึกษานักศึกษาจะได้มีโอกาสฝึกการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการที่เรียนมากับการทำงานจริงฝึกการแก้ไขปัญหาการวางแผนการทำงานและพัฒนาทักษะการสื่อสารเป็นต้นยกตัวอย่างเช่น การได้รับมอบหมายให้ทำงานเชิงปัญหาพิเศษหรือโครงการจะช่วยฝึกความเป็นผู้ใหญ่ทำให้นักศึกษามีความมั่นใจและมีความรับผิดชอบมากขึ้น ในบางสถาบันพบว่านักศึกษามีผลการเรียนดีขึ้นหลังจากปฏิบัติงานสหกิจศึกษา มีการแสดงออกถึงความมั่นใจในตนเอง ซึ่งประเด็นนี้เป็นจุดอ่อนของนักศึกษาไทยที่มีความรู้ความสามารถแต่ไม่กล้าแสดงออกหรือซักถาม นอกจากนี้นักศึกษายังได้ค้นพบและวิเคราะห์ตัวเองได้ประสบการณ์การเป็นลูกน้องและหัวหน้างานเป็นครั้งแรกถ้าขาดทักษะด้านใดก็สามารถเรียนเพิ่มเติมในภาคการศึกษาที่กลับมาหรือทราบทิศทางการประกอบอาชีพของตนเอง มีโอกาสได้รับการเสนองานก่อนจบการศึกษา หรือถูกเลือกให้เป็นพนักงานขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตนั้นๆ และยังมีรายได้ตอบแทนจากการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เป็นต้น

ประโยชน์ที่สถาบันอุดมศึกษาได้จากการส่งนักศึกษาไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของสถาบันอุดมศึกษานั้นเป็นการผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพและสมรรถนะเป็นอย่างมากจากประโยชน์ที่ได้รับร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (Mutual Benefits) ประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับนั้นจะเป็นประโยชน์สูงสุดสถาบันอุดมศึกษาจะได้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตนับเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาที่เกิดจากการผลักดันขององค์กรผู้ใช้งานอย่างแท้จริง (Demand Led) นอกจากนี้ยังเป็นช่องทางในการเชื่อมโลกภาคการศึกษาและภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเข้าด้วยกันโดยการทำงานร่วมกันในการผลิตบัณฑิตทำให้ประเทศมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะและสามารถแข่งขันได้อีก ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้องค์กรผู้ใช้งานบัณฑิตได้มีโอกาสทดลองใช้งานนักศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาก่อนที่จะจบการศึกษาทำให้เกิดความประทับใจในสถาบันอุดมศึกษาจึงถือเป็นโอกาสในการประชาสัมพันธ์สถาบันอุดมศึกษาและเพิ่มอัตราการจ้างงานข้อมูลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างอาจารย์นิเทศและผู้บริหารหรือพี่เลี้ยงและการสัมมนาหลังกลับจากปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างอาจารย์และนักศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรหรือรายวิชาต่างๆ และพัฒนาการเรียนการสอน เช่น ข้อมูล ที่นักศึกษาขาดทักษะในการสื่อสารสถาบันอุดมศึกษาอาจเพิ่มเติมการฝึกอบรมทักษะสื่อสารระหว่างบุคคลหรือทักษะการนำเสนอผลงานในการเรียนในรายวิชาต่างๆ เป็นต้น ในการพบปะระหว่างคณาจารย์ผู้บริหารองค์กรผู้ใช้งานบัณฑิตและพี่เลี้ยงยังทำให้เกิดความร่วมมือทางวิชาการงานวิจัยเชิงพาณิชย์ได้สร้างเครือข่ายความร่วมมือเชิงลึกกับองค์กรผู้ใช้งานบัณฑิตและคณาจารย์ได้ประสบการณ์วิชาชีพเพิ่มเติมด้วย

ประโยชน์ที่องค์กรผู้ใช้งานบัณฑิตได้รับหากสถาบันอุดมศึกษาได้เข้าไปชี้แจงหรือสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการสหกิจศึกษาแก่องค์กรผู้ใช้งานบัณฑิตให้ทราบแล้ว องค์กรผู้ใช้งานบัณฑิตจะสามารถกำหนดงานที่มีคุณภาพหรือวางแผนในการให้นักศึกษาเข้าไปทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรเองและ

ให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานที่ตรงกับสาขาวิชาชีพให้นักศึกษามาช่วยงานและจ่ายค่าตอบแทนที่ต่ำ ทำให้พนักงานประจำมีเวลาทำงานอื่นที่มีความสำคัญกว่าได้มีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิตหรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงออกสู่สังคมขณะเดียวกันยังได้ใช้โอกาสตลอดระยะเวลาที่นักศึกษาปฏิบัติงานนั้น สัมภาษณ์งานนักศึกษาหรือคัดเลือกพนักงานก่อนที่จะจบการศึกษาทำให้มีโอกาสเรียนรู้และหล่อหลอมลักษณะบุคคลที่องค์กรต้องการเกิดระบบการคัดสรรพนักงานอย่างมีคุณภาพ ประหยัดทรัพยากรและงบประมาณในการคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานใหม่ ผลจากการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรผู้ใช้บัณฑิตและสถาบันอุดมศึกษายังต่อยอดให้เกิดความร่วมมือทางวิชาการอื่นๆ ตามมา เช่น งานวิจัยเชิงพาณิชย์การพึ่งพากันและกันทางข้อมูลข่าวสารความรู้ทรัพยากรและพนักงานทำให้ขีดความสามารถในการแข่งขันของทั้งสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรผู้ใช้บัณฑิตเพิ่มขึ้น นอกจากนี้องค์กรผู้ใช้บัณฑิตยังสามารถใช้ความร่วมมือสหกิจศึกษาในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในฐานะเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อสังคม(Corporate Social Responsibility: CSR) โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาไทย

สถานประกอบการกับสหกิจศึกษา

โครงการสหกิจศึกษามีรูปแบบและขั้นตอนที่จำเป็นจะต้องอาศัยความร่วมมืออย่างใกล้ชิดจากสถานประกอบการโดยเฉพาะพนักงานฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์และพนักงานที่ปรึกษา (Job Supervisor) ซึ่งจะเป็นผู้ที่สถานประกอบการมอบหมายให้กำกับและดูแลนักศึกษาในระหว่างการปฏิบัติงานจึงควรได้รับทราบบทบาทหน้าที่ในการสนับสนุนและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของนักศึกษาประสบความสำเร็จสูงสุดและเกิดประโยชน์ต่อสถานประกอบการ เช่นกันสรุปได้ดังนี้

ฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์

โดยทั่วไปฝ่ายบริหารงานบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่ประสานงานการรับนักศึกษามาปฏิบัติงานณสถานประกอบการเป็นผู้ให้คำแนะนำและอธิบายแนวความคิดเกี่ยวกับสหกิจศึกษาแก่ผู้บริหารของสถานประกอบการบุคลากรพนักงานที่ปรึกษาของนักศึกษาและทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาในหัวข้อต่อไปนี้

1. ด้านระเบียบวินัยฝ่ายบริหารงานทรัพยากรมนุษย์จะกำหนดให้นักศึกษาปฏิบัติตนตามระเบียบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการนั้นๆ เสมือนหนึ่งเป็นพนักงานชั่วคราว เช่น กำหนดเวลาเข้าทำงานการลงงานการแต่งกายฯลฯ
2. การปฐมนิเทศการเข้าปฏิบัติงานในวันแรกและช่วงสัปดาห์แรกจะเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษามีความวิตกกังวลอยู่หลายอย่าง นักศึกษาอาจจะเดินทางมาจากต่างถิ่นต้องการ

ครอบครัวและเพื่อนๆ จึงใคร่ขอความกรุณาได้ให้ความช่วยเหลือแนะนำแก่นักศึกษาในเรื่องที่พักอาศัยที่ปลอดภัยการเดินทางมาอยู่ที่ทำงานการเข้าออกงานระเบียบวินัยวัฒนธรรมองค์การของสถานประกอบการที่นักศึกษาจะต้องปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนการให้ความรู้เกี่ยวกับสถานประกอบการโครงสร้างการบริหารงานและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

พนักงานที่ปรึกษา (Job Supervisor)

พนักงานที่ปรึกษา หมายถึง บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่สถานประกอบการมอบหมายให้ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานของนักศึกษาอาจจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเป็นหัวหน้างานในการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลา 16 สัปดาห์ (4 เดือน) จึงเปรียบเสมือนอาจารย์ของนักศึกษา สถานประกอบการเป็นผู้ที่ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาทั้งทางด้านปฏิบัติงานและการปรับตัวเข้ากับการปฏิบัติงานของนักศึกษา ดังนั้น พนักงานที่ปรึกษาจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุดที่จะทำให้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาสำเร็จไปได้ด้วยดี โครงการฯใคร่ขอความกรุณาจากพนักงานที่ปรึกษาได้โปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอันจะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลงได้ด้วยดี ดังนี้

1. กำหนดลักษณะงาน (Job Description) และแผนงานการปฏิบัติงาน (Co-op Work Plan) ในสัปดาห์แรกของการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยใคร่ขอความกรุณาพนักงานที่ปรึกษาได้โปรดกำหนดตำแหน่งงานของนักศึกษาและขอขยายหน้าที่ที่นักศึกษาจะต้องปฏิบัติและแจ้งให้นักศึกษาได้รับทราบ ซึ่งควรมีลักษณะงานตรงตามสาขาวิชาของนักศึกษาประเภทงานที่ปฏิบัติ อาจจะเป็นงานประจำที่ต้องการให้นักศึกษาช่วยหรือโครงการ (Project) หรืองานวิจัยซึ่งจะเน้นการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการให้มากที่สุดโดยมิใช่การไปฝึกงานหรือดูงานในแผนกต่างๆ โดยไม่มีภาระงานที่จะต้องรับผิดชอบโดยตรงและใคร่ขอให้กำหนดแผนงานการปฏิบัติงานรายสัปดาห์ให้แก่นักศึกษาตลอดระยะเวลา 4 เดือน เพื่อให้เห็นโดยชัดเจนว่านักศึกษาจะต้องดำเนินการอะไรและเมื่อใด ในแผนงานควรระบุขั้นตอนของการปฏิบัติงานซึ่งอาจจะมีการอบรมตามด้วยการทดลองฝึกหัดและดำเนินการจริงในที่สุด รวมทั้งกำหนดระยะเวลาการเสนอรายงานและการประเมินผลตามที่กำหนดด้วย

2. การจัดทำรายงานสหกิจศึกษาตามหลักสูตรสหกิจศึกษากำหนดให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะด้านการสื่อสารโดยกำหนดให้จัดทำรายงานวิชาการ 1 ฉบับ เสนอต่อสถานประกอบการ โดยรายงานฉบับนี้อาจจะประกอบด้วยเนื้อหาที่สถานประกอบการจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป รายงานอาจจะมีลักษณะดังนี้

2.1 โครงการหรืองานวิจัยหากงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายเป็นงานโครงการ (Project) หรืองานวิจัยนักศึกษาจะต้องทำรายงานในหัวข้อของโครงการและงานวิจัยดังกล่าว

2.2 ในกรณีที่งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานประจำ (Routine) เช่น งานในสายการผลิตงานบำรุงรักษางานตรวจสอบคุณภาพรายงานของนักศึกษาอาจจะเป็นดังนี้

2.2.1 รายงานวิธีและขั้นตอนการปฏิบัติงานประจำที่ได้รับมอบหมายทั้งหมด หรือบางส่วน

2.2.2 รายงานหัวข้อพิเศษ (Special Assignment หรือ Project) เป็นหัวข้อที่สถานประกอบการสนใจในลักษณะโครงการหรือปัญหาพิเศษให้นักศึกษาค้นคว้าสรุปและวิจารณ์รวบรวมไว้เป็นเล่มเพื่อใช้ประโยชน์ซึ่งหัวข้อรายงานอาจจะไม่สัมพันธ์กับงานประจำของนักศึกษาก็ได้

2.2.3 จัดทำสถิติหรือคู่มือเช่นการรวบรวมสถิติวิเคราะห์ผลหรือการแปลรวบรวมคู่มือ เป็นต้น เมื่อพนักงานที่ปรึกษากำหนดหัวข้อรายงานแล้วนักศึกษาจะต้องจัดทำ Report Outline โดยหารือกับพนักงานที่ปรึกษาแล้วจัดส่งให้สำนักงานโครงการฯ เพื่อส่งมอบให้อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาประจำสาขาวิชาให้ความเห็นชอบเสียก่อนจึงจะจัดส่งคืนให้แก่นักศึกษาต่อไปลักษณะรายงานจะเป็นรายงานที่มีรูปแบบตามรายงานวิชาการความยาวไม่ควรเกิน 25 หน้า ส่วนภาคผนวกสามารถเพิ่มข้อมูลได้ตามความจำเป็น นักศึกษาจะต้องจัดพิมพ์รายงานดังกล่าวให้เรียบร้อยและส่งให้พนักงานที่ปรึกษาเพื่อตรวจและประเมินผลอย่างน้อย 2 สัปดาห์ก่อนสิ้นสุด การปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ

การนิเทศงาน (Student Visiting) ระหว่างการปฏิบัติงานของนักศึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา (Co-op Advisor) จะเข้ามานิเทศงาน ณ สถานประกอบการโดยจะมีหัวข้อการหารือกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลหรือพนักงานที่ปรึกษาในระหว่างการนิเทศงาน ดังนี้

1. รูปแบบและปรัชญาของสหกิจศึกษาการดำเนินการของโครงการ
2. ลักษณะงานที่มอบหมายให้นักศึกษาปฏิบัติ
3. แผนการปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
4. หัวข้อรายงานสหกิจศึกษาและความก้าวหน้า
5. การพัฒนาตนเองของนักศึกษา
6. ผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาและความประพฤติ
7. ปัญหาต่างๆ ที่สถานประกอบการพบเกี่ยวกับการมาปฏิบัติงานของนักศึกษา

การประเมินผลนักศึกษาการประเมินผลรายงานขอให้พนักงานที่ปรึกษาตรวจแก้ไขรายงานให้นักศึกษาและประเมินผลเนื้อหาและการเขียนรายงานภายในสัปดาห์สุดท้าย การประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานที่ปรึกษาจะเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด อย่างช้าที่สุดภายในสัปดาห์สุดท้ายของการปฏิบัติงานของนักศึกษาโดยอาจจะชี้แจงผลการประเมินให้นักศึกษาทราบ จากนั้นมอบผลการประเมินให้นักศึกษานำส่งโครงการต่อไปหรือจะจัดส่งผลการประเมินโดยตรงให้กับสาขาวิชาก็ได้

สรุปได้ว่า สหกิจศึกษาเป็นรูปแบบหนึ่งของ WIL ที่ชี้ให้เห็นถึงการได้ประโยชน์ร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาและองค์กรผู้ใช้บัณฑิต

สถาบันการศึกษากับการจัดสหกิจศึกษา

การกำหนดหมวดรายวิชาและหน่วยกิต

สถาบันการศึกษา ควรกำหนดรายวิชาสหกิจศึกษาอยู่ในหมวดรายวิชาที่เฉพาะ โดยกำหนดจำนวนหน่วยกิตไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต ทั้งนี้ นักศึกษาจะต้องปฏิบัติงานเต็มเวลาเสมือนพนักงานชั่วคราวระยะเวลาไม่น้อยกว่า 16 สัปดาห์

การกำหนดภาคสหกิจศึกษา

สถาบันการศึกษาควรจัดรายวิชาสหกิจศึกษาไว้ในชั้นปีที่ 3 หรือชั้นปีที่ 4 หรืออย่างน้อยนักศึกษาต้องเริ่มเรียนวิชาเอกหรือเลือกวิชาเอกของตนเองแล้ว ทั้งนี้ นักศึกษาต้องผ่านรายวิชาบังคับก่อนตามที่กำหนดในหลักสูตรด้วย

การกำหนดจำนวนครั้งการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีรายวิชาสหกิจศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้งต่อหลักสูตร

การกำหนดเงื่อนไขวิชาบังคับก่อนปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

สถาบันการศึกษาควรเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาสหกิจศึกษาก่อนไปปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ทักษะวิชาชีพนักศึกษาต้องผ่านรายวิชาชีพที่เป็นรายวิชาหลักในสาขานั้นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในหลักสูตร
2. ทักษะทั่วไป (General skills) เช่น ทักษะการสื่อสารและการนำเสนอ
3. การเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาอาชีพ (Career Development) และความพร้อมในการปฏิบัติงาน

การกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาสหกิจศึกษา

เพื่อเตรียมการหรือคัดกรองนักศึกษาให้มีความพร้อมก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จึงควรกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาสหกิจศึกษาดังนี้

1. มีความประพฤติเรียบร้อยไม่อยู่ในระหว่างการถูกทำโทษทางวินัย
2. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์และสามารถพัฒนาตนเองได้
3. มีคะแนนเฉลี่ยสะสมตั้งแต่ 2.00 ขึ้นไป
4. สอบผ่านรายวิชาที่เป็นเงื่อนไขบังคับก่อนของรายวิชาสหกิจศึกษาใน

หลักสูตร

5. ผ่านการอบรมเพื่อเตรียมตัวให้พร้อมก่อนปฏิบัติงานตามที่ได้กำหนดไว้ในเงื่อนไขก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การวัดและการประเมินผลรายวิชาสหกิจศึกษา

สถาบันการศึกษาต้องกำหนดแนวทางการประเมินผลตามมาตรฐานการวัดผลที่เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรอย่างชัดเจน มีความเป็นธรรมโปร่งใส สามารถวัดผลได้ตรงตามความเป็นจริง และตรงกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยอาจกำหนดการวัดผลให้เป็นระดับคะแนนตัวอักษร (A - F) หรือผ่าน (S) และไม่ผ่าน (U) ก็ได้

นอกจากกรอบหลักสูตรที่สมาคมสหกิจศึกษาไทยได้กำหนดไว้แล้ว จากการศึกษาทบทวนเอกสารจากต่างประเทศ พบว่า การจัดรูปแบบการศึกษาแบบสหกิจศึกษาสามารถดำเนิน การได้ใน 2 รูปแบบ (Mercyhurst College. 2010: Online) กล่าวคือ

แบบแผน Alternative โดยให้นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาแบบเต็มเวลา อย่างน้อย 10 สัปดาห์ และไม่เกิน 25 สัปดาห์ โดยกำหนดให้ได้หน่วยกิจอย่างน้อย 3 หน่วยกิต สูงสุดไม่เกิน 12 หน่วยกิต สามารถดำเนินการในช่วงปิดภาคการศึกษาในหน้าร้อนได้ปฏิบัติงานได้เฉพาะปีการศึกษาที่ 3 และที่ 4

แบบ Parallel Plan ซึ่งเปิดโอกาสให้นักศึกษาปฏิบัติงานแบบนอกเวลา (Part-time) ได้ ซึ่งกำหนดให้ทำงานในเขตพื้นที่ใกล้มหาวิทยาลัยเท่านั้น และใช้ได้ในสาขาวิชาที่เหมาะสม โดยต้องปฏิบัติงานอย่างน้อย 200 ชั่วโมง ไม่เกิน 600 ชั่วโมง สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ปีการศึกษาที่ 2 โดยจะได้รับหน่วยกิตอย่างน้อย 3 หน่วยกิต สูงสุดไม่เกิน 9 หน่วยกิต แต่หากผสมระหว่างการปฏิบัติงานเต็มเวลา ร่วมกับปฏิบัติงานนอกเวลา จะสามารถรับหน่วยกิตได้สูงสุด 12 หน่วยกิต

ตารางการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ

มหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่นำสหกิจศึกษามาใช้ในหลักสูตรส่วนใหญ่มักจัดตารางการเรียนการสอนใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ ลักษณะแรกจัดให้มีการเรียนการสอนตามปกติฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในปีการศึกษาที่ 3 ภาคเรียนที่ 2 เป็นเวลา 4 เดือน (16 สัปดาห์) หรืออาจแบ่งเป็น 2 ช่วงการปฏิบัติสหกิจ โดยฝึกปฏิบัติครั้งละ 2 เดือน (8 สัปดาห์) แล้วแต่ภาควิชาจะเลือกใช้ ซึ่งจากการศึกษาแผนการจัดตารางการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยใน

ต่างประเทศ เช่น มหาวิทยาลัย Mount Saint Vincent University Canada (Mount Saint Vincent U. 2010: 6) ได้จัดตารางการเรียนการสอนที่แตกต่างออกไป โดยเฉพาะได้กำหนดตารางการเรียนการสอนเฉพาะสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่มีความเป็นเอกลักษณ์แตกต่างจากสาขาวิชาอื่น ดังตารางแสดงต่อไปนี้

ตาราง 4 แผนการศึกษาในหลักสูตรการบริหารธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาภาครัฐต่างๆ
แบบ 4 ปีการศึกษา

ปีการศึกษา	กันยายน – ธันวาคม	มกราคม – เมษายน	พฤษภาคม – สิงหาคม
1	เรียนในมหาวิทยาลัย	เรียนในมหาวิทยาลัย	ไม่มีการเรียนการสอน
2	เรียนในมหาวิทยาลัย	เรียนในมหาวิทยาลัย	ปฏิบัติสหกิจศึกษา 1
3	เรียนในมหาวิทยาลัย	ปฏิบัติสหกิจศึกษา 2	เรียนในมหาวิทยาลัย
4	ปฏิบัติสหกิจศึกษา 3	เรียนในมหาวิทยาลัย	เรียนในมหาวิทยาลัย

ที่มา: Student Guide to Co-Operative Education (Mount Saint Vincent U. 2010: 6)

ตาราง 5 แผนการศึกษาในหลักสูตรการบริหารธุรกิจ แบบ 5 ปีการศึกษา

ปีการศึกษา	กันยายน – ธันวาคม	มกราคม – เมษายน	พฤษภาคม – สิงหาคม
1	เรียนในมหาวิทยาลัย	เรียนในมหาวิทยาลัย	ไม่มีการเรียนการสอน
2	เรียนในมหาวิทยาลัย	เรียนในมหาวิทยาลัย	ไม่มีการเรียนการสอน
3	เรียนในมหาวิทยาลัย	ปฏิบัติสหกิจศึกษา 1	เรียนในมหาวิทยาลัย
4	ปฏิบัติสหกิจศึกษา 2	เรียนในมหาวิทยาลัย	ปฏิบัติสหกิจศึกษา 3
5	เรียนในมหาวิทยาลัย		

ที่มา: Student Guide to Co-Operative Education (Mount Saint Vincent U. 2010: 6)

ตาราง 6 แผนการศึกษาในหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม แบบ 4 ปีการศึกษา

ปีการศึกษา	กันยายน – ธันวาคม	มกราคม – เมษายน	พฤษภาคม – สิงหาคม
1	เรียนในมหาวิทยาลัย	เรียนในมหาวิทยาลัย	ปฏิบัติสหกิจศึกษา 1
2	เรียนในมหาวิทยาลัย	เรียนในมหาวิทยาลัย	ปฏิบัติสหกิจศึกษา 2
3	เรียนในมหาวิทยาลัย	เรียนในมหาวิทยาลัย	ปฏิบัติสหกิจศึกษา 3
4	เรียนในมหาวิทยาลัย	เรียนในมหาวิทยาลัย	ไม่มีการเรียนการสอน

หมายเหตุ: การปฏิบัติสหกิจศึกษาสามารถขยายเวลาได้ถึงเดือนตุลาคม

ที่มา: Student Guide to Co-Operative Education (Mount Saint Vincent U. 2010: 6)

จากตาราง พบว่า มหาวิทยาลัยได้เลือกช่วงเวลาในการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาให้เหมาะสมกับการทำงาน สืบเนื่องจากแผนการศึกษาในหลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม เห็นว่ามีความแตกต่างจากแผนการศึกษาอื่นๆ เนื่องจากมหาวิทยาลัยคำนึงถึงช่วงเวลาที่เหมาะสมในการฝึกปฏิบัติสหกิจ เพราะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่ขึ้นอยู่กับฤดูกาล โดยฤดูกาลท่องเที่ยวของประเทศแคนาดาอยู่ในช่วงฤดูร้อน ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนพฤษภาคม-ตุลาคม นักท่องเที่ยวมักจะนิยมเดินทางท่องเที่ยวในช่วงเวลาดังกล่าว ดังนั้น แผนการศึกษาในสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม จึงกำหนดไว้แตกต่างจากแผนการศึกษาในสาขาอื่น และยังเอื้อให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติสหกิจศึกษาได้ตั้งแต่ชั้นปีการศึกษาที่ 1 รวมทั้งมีการขยายเวลาในการปฏิบัติสหกิจศึกษาให้ยาวขึ้นตามช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยจะนำแนวคิดนี้ไปเสนอเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนารูปแบบการจัดสหกิจศึกษาสาขาอุตสาหกรรมบริการต่อไป

มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถาบันการศึกษา

มาตรฐานสหกิจศึกษาได้ถูกกำหนดโดยสมาคมสหกิจศึกษาไทย (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 13-25) ใช้เป็นมาตรฐานในการจัดสหกิจศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในเครือข่ายของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา โดยแบ่งมาตรฐานสหกิจศึกษาของสถาบันการศึกษาเป็น 4 มาตรฐาน คือ มาตรฐานการเรียนการสอน มาตรฐานการนิเทศ มาตรฐานนักศึกษา และมาตรฐานการวัดผลและประเมิน ซึ่งแต่ละมาตรฐานย่อยจะมีมาตรฐานขั้นต่ำ คือมาตรฐานที่บังคับทำ และมาตรฐานส่งเสริม คือ เพื่อให้กระบวนการทำงานสหกิจศึกษาดียิ่งขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

มาตรฐานในการจัดการเรียนการสอน

มาตรฐานขั้นต่ำ	มาตรฐานส่งเสริม
1. สถานศึกษาต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษาสหกิจศึกษา เพื่อชี้แจงให้นักศึกษาได้รับข้อมูล 2. สถานศึกษาต้องจัดให้มีการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานให้นักศึกษาก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 3. สถานศึกษาต้องกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขทางวิชาการของนักศึกษาที่สามารถไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 4. สถานศึกษาต้องกำหนดช่วงเวลาที่นักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาไม่ต่ำกว่า 16 สัปดาห์ โดยต้องปฏิบัติงานเต็มเวลา และไม่สามารถลงทะเบียนเรียนรายวิชาอื่นใดได้ในช่วงปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 5. สถานศึกษาต้องจัดหางานที่มีลักษณะเป็นโครงการหรืองานประจำที่ตรงกับสาขาวิชาชีพและเน้นประสบการณ์การทำงาน 6. สถานศึกษาต้องเปิดโอกาสให้สถานประกอบการได้คัดเลือกนักศึกษา 7. สถานศึกษาต้องเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เลือกสถานประกอบการตามความสมัครใจ 8. สถานศึกษาต้องทำความเข้าใจกับสถานประกอบการให้ทุกตำแหน่งงานมีค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ตามความเหมาะสมและจำเป็น 9. สถานศึกษาต้องจัดให้มีการนิเทศงานของคณาจารย์ 10. สถานศึกษาต้องจัดให้มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักศึกษาอาจารย์นิเทศก์ และคณาจารย์สาขาวิชา 11. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาต้องถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการประเมินและวัดผล และเป็นไปตามมาตรฐานของสถานศึกษา	1. สถานศึกษาควรให้ข้อมูลลักษณะงานเพื่อประกอบการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกสถานประกอบการ 2. จำนวนตำแหน่งงานควรมากกว่าจำนวนนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชาอย่างน้อยร้อยละ 10 3. สถานศึกษาควรจัดให้มีการพบกันระหว่างนักศึกษา สถานประกอบการ และคณาจารย์นิเทศก์ 4. สถานศึกษาควรจัดให้มีสัมภาษณ์นักศึกษาสหกิจศึกษาโดยคณาจารย์นิเทศและคณาจารย์สาขาวิชาภายหลังการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานสหกิจศึกษา 5. สถานศึกษาควรจัดให้มีการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างนักศึกษา คณาจารย์นิเทศก์ คณาจารย์สาขาวิชา และผู้นิเทศงาน 6. สถานศึกษาควรจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลสถานประกอบการ

มาตรฐานการนิเทศนักศึกษาสหกิจศึกษา

มาตรฐานขั้นต่ำ	มาตรฐานส่งเสริม
1. อาจารย์นิเทศต้องมีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 1 ภาคการศึกษา และผ่านการอบรมการนิเทศงานโดยหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจากสกอ. 2. สถานศึกษาต้องจัดระบบพี่เลี้ยงให้แก่อาจารย์นิเทศที่ยังไม่มีประสบการณ์การนิเทศ ทั้งนี้ตามที่สถานศึกษากำหนด 3. อาจารย์นิเทศต้องเป็นคณาจารย์ประจำสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัดอยู่ 4. สถานศึกษาต้องนัดหมายสถานประกอบการเพื่ออาจารย์นิเทศก์เข้ามานิเทศนักศึกษา ณ สถานประกอบการ 5. อาจารย์นิเทศต้องได้รับเอกสารประกอบการนิเทศ อาทิ ลักษณะงาน ประวัตินักศึกษาฯลฯ ไม่น้อยกว่า 7 วันก่อนกำหนดการนิเทศ 6. คณาจารย์นิเทศต้องมีแผนการนิเทศนักศึกษา 7. สถานศึกษาต้องจัดให้คณาจารย์ในสาขาวิชาไปนิเทศงานขณะนักศึกษาปฏิบัติงานอย่างน้อยหนึ่งครั้ง โดยเป็นการไปพบนักศึกษา ณ สถานประกอบการ 8. ในการนิเทศงานต้องจัดให้มีการประชุม (พบปะหารือ) ระหว่างผู้นิเทศงานกับอาจารย์นิเทศก์นักศึกษา กับคณาจารย์นิเทศและประชุมร่วมทั้งสามฝ่าย 9. อาจารย์นิเทศที่ใช้เวลาในการนิเทศไม่น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมงต่อการนิเทศงานหนึ่งครั้ง 10. อาจารย์นิเทศต้องติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษาประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษาตามความจำเป็นของสาขาวิชา	1. คณาจารย์นิเทศควรตรวจสอบรูปแบบการนำเสนอผลงาน และให้ข้อเสนอแนะแก่นักศึกษา 2. ในช่วงระยะกึ่งกลางของสหกิจศึกษา คณาจารย์นิเทศควรเข้ารับฟังการนำเสนอความก้าวหน้าของโครงการหรืองานที่ปฏิบัติของนักศึกษาร่วมกับผู้นิเทศงาน และให้ข้อเสนอแนะ 3. ในช่วงสัปดาห์สุดท้ายของสหกิจศึกษา คณาจารย์นิเทศควรเข้ารับฟังการนำเสนอผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาร่วมกับผู้นิเทศงานและผู้บริหารองค์กร และประเมินผลงานพร้อมให้ข้อเสนอแนะ

มาตรฐานนักศึกษา

มาตรฐานขั้นต่ำ	มาตรฐานส่งเสริม
คุณสมบัติพื้นฐานของนักศึกษา ก่อนไปสหกิจศึกษา นักศึกษาสหกิจศึกษา ต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานดังนี้ (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 19) 1. นักศึกษาต้องผ่านเงื่อนไขรายวิชาตามที่ สถานศึกษากำหนด 2. นักศึกษาต้องมีคุณสมบัติที่จะสำเร็จการศึกษาและ ไม่อยู่ระหว่างการถูกลงโทษทางวินัย ทั้งนี้ให้อยู่ใน ดุลยพินิจของสถานศึกษา 3. นักศึกษาต้องเข้าร่วมกิจกรรมเตรียมความพร้อม ก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา กิจกรรมต่างๆ ระหว่างปฏิบัติงานของนักศึกษา จะต้องทำระหว่างปฏิบัติสหกิจศึกษา คือ 1. นักศึกษาต้องบันทึกรายงานการปฏิบัติงาน ประจำวัน หรือประจำสัปดาห์ 2. นักศึกษาต้องรายงานความก้าวหน้าต่อผู้นิเทศงาน และอาจารย์นิเทศก์ไม่ช้ากว่าสัปดาห์ที่ 10 ของการ ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 3. นักศึกษาต้องส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ให้ อาจารย์นิเทศก์และผู้นิเทศงานก่อนเสร็จสิ้นการ ปฏิบัติงานและต้องแก้ไขตามที่คณาจารย์นิเทศและ ผู้นิเทศงานแนะนำให้เรียบร้อย 4. นักศึกษาต้องส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ให้ สถานศึกษาและสถานประกอบการ	ในช่วงสัปดาห์สุดท้ายของสหกิจศึกษา นักศึกษาควรนำเสนอผลการปฏิบัติงาน ต่อผู้นิเทศงานและผู้บริหารสถาน ประกอบการ

ภาพประกอบ 10 มาตรฐานในการจัดการเรียนการสอน

มาตรฐานการวัดและประเมินผล

มาตรฐานการวัดและประเมินผลแบ่งการวัดและประเมินผล เป็น 7 ขั้นตอน (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 20-22) คือ

1. ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนไปสหกิจศึกษา ประเมินผลจาก นักศึกษามีเวลาเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และนักศึกษาผ่านเกณฑ์ตามที่สถาน-ศึกษา กำหนด เช่น การสอบ การทำรายงาน รวมทั้งวัดผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา โดยวัดจากความพึงพอใจของนักศึกษาที่เข้ารับการอบรมควรไม่ต่ำกว่าดี (ดีเยี่ยม ดีมาก ดี พอใช้ ต้องปรับปรุง) และการอบรมมีเนื้อหาที่จำเป็นต่อการพัฒนาทักษะอาชีพ
2. ขั้นตอนการจัดหางานที่มีลักษณะเป็นโครงการหรืองานประจำที่เน้นประสบการณ์ การทำงานและตรงกับสาขาวิชา ประเมินผลจากจำนวนงานพอเพียงกับจำนวนนักศึกษาและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสถานประกอบการ
3. ขั้นตอนการรับรองคุณภาพงานของโครงการที่นักศึกษาทำเสนอ คณาจารย์ประจำ สาขาวิชา โดยประเมินผลจากการที่คณาจารย์ประจำสาขาวิชาพิจารณารับรองงานก่อนให้นักศึกษา เลือก การประเมินคุณค่าทางวิชาการของงานโดยคณาจารย์ประจำสาขา และงานที่นักศึกษาทำมี ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ
4. ขั้นตอนการคัดเลือกและการจับคู่ระหว่างนักศึกษาสหกิจศึกษากับสถาน ประกอบการประเมินผลกระบวนการจากนักศึกษาเลือกสถานประกอบการโดยความสมัครใจ สถานประกอบการมีโอกาสคัดเลือกนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการคัดเลือก ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อกระบวนการคัดเลือก และการประเมินความพร้อมของสถาน ประกอบการต่อการรับนักศึกษาสหกิจศึกษา ประเมินหลังเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาแล้ว
5. ขั้นตอนการนิเทศงานสหกิจศึกษาให้อาจารย์นิเทศก์ประเมินนักศึกษาจาก ความรู้ ความสามารถทางวิชาการ และการประยุกต์ใช้การปรับตัว และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของสถาน ประกอบการ ความก้าวหน้าของงานเป็นไปตามแผนการสื่อสาร และการนำเสนอผลงานความคิด สร้างสรรค์ และความสามารถในการทำงานด้วยตนเองส่วนการวัดผลการดำเนินการของหน่วยงาน กลางผู้ประสานงานกับอาจารย์นิเทศก์วัดจาก ระยะเวลาที่อาจารย์นิเทศก์ได้รับเอกสารประกอบการ นิเทศงาน มีการติดตามการนิเทศงาน และสถานประกอบการประเมินการติดต่อประสานงาน การนิเทศงาน ในด้านคุณภาพการนิเทศงานของอาจารย์นิเทศก์ ประเมินผลการดำเนินการของอาจารย์ นิเทศก์ จากเวลาที่อาจารย์นิเทศก์ใช้เพียงพอตามความจำเป็นของนักศึกษา กระบวนการนิเทศก์งาน ของอาจารย์นิเทศก์มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาและมีประโยชน์ต่อสถาน ประกอบการหรือไม่

6. ขั้นตอนการจัดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหลังจากการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา ประเมินผลการนำเสนอของนักศึกษาจากคุณภาพของการนำเสนอผลงาน ความรู้ทางวิชาการ ทักษะการนำเสนอ การตอบคำถาม และรายงานต้องเป็นส่วนหนึ่งของการวัดและประเมินผลรายวิชา สหกิจศึกษา และจำนวนร้อยละของคณาจารย์ที่เข้าร่วมการสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

7. ขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษา จะใช้เกณฑ์ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจากความสามารถในการทำงานของนักศึกษา โดยสถานศึกษาต้องชี้แจงรายละเอียด และเกณฑ์ให้นักศึกษาทราบก่อน และสถานประกอบการต้องเข้าร่วมประเมินผลไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 รวมทั้งผู้นิเทศงานควรให้ความคิดเห็นต่อจุดเด่นและข้อควรปรับปรุงของนักศึกษา และนักศึกษาควรประเมินพัฒนาการของตนเอง (แต่ไม่นับเป็นส่วนหนึ่งของระบบการวัดและประเมินผลของรายวิชาสหกิจศึกษา)

มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการ

มาตรฐานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการ ของสมาคมสหกิจศึกษาไทย (2552: 23-24) เป็น มาตรฐานที่กำหนดขึ้นสำหรับสถานประกอบการโดยแบ่งออกเป็น 4 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานการบริหารจัดการ

การที่สถานประกอบการเข้าร่วมจัดการเรียนแบบสหกิจศึกษา จะต้องผ่านเกณฑ์ มาตรฐานขั้นต่ำ คือ มีนโยบายสนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษา ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานสหกิจศึกษา บุคลากรของสถานประกอบการมีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ แนวคิด ตลอดจนประโยชน์ที่สถานประกอบการจะได้รับในการดำเนินงานสหกิจศึกษา ในกระบวนการจัด บุคลากร สถานประกอบการ ต้องจัดบุคลากรในสังกัดทำหน้าที่ประสานงานด้านสหกิจศึกษากับ สถาบันการศึกษา มีผู้นิเทศงาน หรือพนักงานพี่เลี้ยงที่มีคุณสมบัติหรือประสบการณ์ตรงตามสาขาวิชาชีพ ของนักศึกษา ด้านการจัดงบประมาณและทรัพยากร สถานประกอบการต้องมีค่าตอบแทนและสวัสดิการในอัตราที่เหมาะสมตามความจำเป็นของลักษณะงาน มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่เหมาะสม สำหรับการปฏิบัติงานของนักศึกษา มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษา

ด้านการเสนองานสหกิจศึกษาแก่สถานศึกษา สถานประกอบการควรเสนองานสหกิจศึกษาแก่สถานศึกษาอย่างน้อยหนึ่งภาคการศึกษา ก่อนที่นักศึกษาจะไปปฏิบัติงาน โดยมีเกณฑ์ ในการคัดเลือกนักศึกษาเข้าปฏิบัติและควรให้คำแนะนำแก่นักศึกษาที่ไม่ได้รับการคัดเลือก เพื่อให้ นักศึกษาได้มีโอกาสปรับปรุงตนเองเพื่อการสมัครงานครั้งต่อไป โดยให้สถานศึกษา เป็นผู้ประสานงาน

มาตรฐานส่งเสริม คือ ควรให้นักศึกษามีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานและประสบการณ์ที่ได้รับต่อสถานประกอบการ และควรมีการให้คำแนะนำแก่นักศึกษาที่ไม่ได้รับการคัดเลือกเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสรับปรุงตนเอง สำหรับการสมัครงานครั้งต่อไปโดยให้สถานศึกษาเป็นผู้ประสานงาน

มาตรฐานวิชาการ

สถานประกอบการ มีมาตรฐานขั้นต่ำที่ควรปฏิบัติ คือ ต้องมีการเตรียมความพร้อมนักศึกษา โดยจัดให้มีการปฐมนิเทศ สอนงาน และจัดให้นักศึกษาได้เห็นภาพรวมการดำเนินงานของสถานประกอบการ ตลอดจนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ก่อนการปฏิบัติงาน โดยให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานเต็มเวลาเสมือนเป็นพนักงานชั่วคราวของสถานประกอบการ รวมทั้งมีการกำหนดภาระงาน หรือหัวข้อโครงการที่ตรงกับวิชาชีพ และเน้นประสบการณ์การทำงาน

มาตรฐานส่งเสริมที่สถานประกอบการควรปฏิบัติเช่นกัน คือ มีการอบรมเสริมทักษะเฉพาะที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และจัดกิจกรรมให้นักศึกษามีโอกาสเผชิญปัญหาที่ท้าทายได้ โดยตรงได้สร้างความรู้ใหม่ และสามารถประยุกต์ใช้ในสภาพการปฏิบัติงานจริง

มาตรฐานผู้นิเทศงาน

มาตรฐานขั้นต่ำซึ่งเป็นเกณฑ์มาตรฐาน ของผู้นิเทศงานหรือพนักงานพี่เลี้ยงของสถานประกอบการ คือ ควรมีคุณสมบัติ เป็นผู้มีความรู้ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาชีพเดียวกับนักศึกษาหรือใกล้เคียง หรือเป็นผู้มีความชำนาญในสาขาวิชาชีพเดียวกับนักศึกษามีการให้คำปรึกษา ติดตาม แนะนำการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสถานประกอบการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตรวจสอบรายงานและให้ข้อเสนอแนะในการเขียนรายงานสหกิจศึกษา และประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อสถานศึกษา และองค์กรของตนเอง

มาตรฐานส่งเสริม คือ ควรเข้าร่วมรับฟังการนำเสนอผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา และให้ข้อเสนอแนะ

มาตรฐานการวัดและการประเมินผล

สมาคมสหกิจศึกษาไทย ได้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการวัดและประเมินผลสถานประกอบ ดังนี้ ควรมีกระบวนการการตรวจสอบลักษณะงานและคุณภาพงานให้สอดคล้องกับสาขาวิชาชีพของนักศึกษา และเป็นประโยชน์กับสถานประกอบการ มีกระบวนการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของนักศึกษา มีกระบวนการให้คำปรึกษาทางวิชาการ วิชาชีพ และให้คำแนะนำในการปรับตัวให้เข้ารับการปฏิบัติงาน มีกระบวนการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา มีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในองค์กร และระหว่างสถาบันอุดมศึกษา

กระบวนการสหกิจศึกษาของสถานศึกษา

กระบวนการสหกิจศึกษาของสถานศึกษา แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ

1. กระบวนการก่อนการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เน้นในเรื่องการเตรียมความพร้อมของนักศึกษา การประสานงานกับสถานประกอบการในการรับนักศึกษาไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
2. ช่วงระหว่างปฏิบัติงาน เน้นในเรื่องการนิเทศงาน การติดตามผลการดำเนินงาน การให้คำปรึกษา
3. ช่วงหลังการปฏิบัติงาน เน้นในเรื่องการประเมินผล การสรุปประสบการณ์ที่ได้รับ การจัดการสัมมนา

โดยมีรายละเอียดของแต่ละช่วงที่ทางสมาคมสหกิจศึกษาไทย ได้ทำการรวบรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 28-35)

กระบวนการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัย

กระบวนการก่อนการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การเตรียมความพร้อมทางวิชาการเป็นหน้าที่หลักของคณะ/สาขาวิชาต่างๆ ที่ต้องเตรียมให้นักศึกษามีความรู้ในสาขาวิชาชีพทักษะการแก้ปัญหาทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมเพื่อเตรียมตัวให้พร้อมต่อการเข้าสู่อาชีพและการจ้างงานในอนาคต
2. การเตรียมความพร้อมทางทักษะวิชาชีพโดยการปฐมนิเทศและอบรมให้แก่ นักศึกษาให้ทราบถึงรายละเอียดต่างๆ ได้แก่ หลักการสหกิจศึกษาการเตรียมความพร้อมทางวิชาการ ทักษะที่ทำให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

กิจกรรมการปฐมนิเทศนี้อาจใช้วิธีการบรรยายพิเศษโดยวิทยากรจากสถานประกอบการซึ่งจะจัดให้มีการฝึกอบรมนักศึกษาอย่างต่อเนื่องล่วงหน้าไม่เกิน 1 ภาคการศึกษา หรือดำเนินการในรูปแบบ การอบรมเชิงปฏิบัติการก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของคณะ/สาขาวิชาต่างๆ ทางด้านการอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมสหกิจศึกษานั้นควรจัดให้นักศึกษามีทักษะพร้อมในการทำงานอาจเป็นการจัดฝึกอบรมที่จำลองชีวิตจริงที่นักศึกษาอาจได้พบเมื่อไปปฏิบัติงาน สหกิจศึกษาหรือเมื่อจบการศึกษา การอบรมอาจจะประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะการเขียนจดหมายสมัครงาน
2. เทคนิคการเลือกอาชีพการเลือกสถานประกอบการและการสมัครงาน
3. เทคนิคการสัมภาษณ์งานอาชีพ
4. อาชีวนามัยและความปลอดภัยในโรงงานและ 5 ส เพื่อให้นักศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความปลอดภัยตระหนักและปฏิบัติตามกฎความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด

5. การบริหารงานคุณภาพ (ISO) เพื่อให้ นักศึกษามีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ

6. เทคนิคการเขียนรายงานและการนำเสนอ

7. การพัฒนาบุคลิกภาพ

8. วัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้ นักศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับและวัฒนธรรมขององค์กร

9. การเตรียมตัวเป็นผู้ประกอบการเป็นต้นในการอบรมเตรียมความพร้อมสหกิจศึกษานั้นอาจเป็นการจัดบรรยายหนึ่งหรือสองชั่วโมงต่อสัปดาห์หรืออาจเป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้นักศึกษามีโอกาสฝึกปฏิบัติเช่นการเขียนจดหมายสมัครงานการเขียนประวัติย่อการพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นต้น

รูปแบบการอบรมเตรียมความพร้อมสหกิจศึกษาอาจเป็นการจัดบรรยาย 1 หรือ 2 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ หรืออาจเป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้นักศึกษามีโอกาสฝึกปฏิบัติ เช่น การเขียนจดหมายสมัครงานการเขียนประวัติย่อการพัฒนาบุคลิกภาพการบริหารงานคุณภาพเป็นต้น รวมทั้งเพิ่มพูนทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน ในสาขาของตนหรือมีประโยชน์ในการทำงานในสถานประกอบการ เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ (Analytical / Strategic Thinking Skills) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication / English Skills) ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity / Innovation) ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและการตัดสินใจ (Problem Solving / Decision Making Skills) ทักษะการวางแผน (Planning Skills)

1. ลักษณะงานสหกิจศึกษา ควรที่จะเป็นงานที่เป็นประโยชน์ต่อสถานประกอบการซึ่งอาจเป็นปัญหาหรือเป็นงานล้นมือที่พนักงานประจำไม่มีเวลาทำงานดังกล่าวอาจกำหนดโดยการประชุมร่วมกันของพนักงานในฝ่ายหรือจากผู้นิเทศงานที่ต้องการรับนักศึกษาไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยให้นักศึกษาได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำงานสหกิจศึกษาส่วนใหญ่เป็นปัญหาพิเศษหรือโครงการพิเศษ (Project based Learning) เพื่อให้ นักศึกษาได้ฝึกทักษะการแก้ปัญหา มีความเป็นเจ้าของงานและสถานประกอบการสามารถนำงานที่นักศึกษาปฏิบัติไปได้จริง อย่างไรก็ตามนักศึกษา สามารถทำงานที่ไม่เป็นโครงการก็ได้แต่ต้องเป็นงานประจำที่ตรงกับสาขาวิชาชีพ

2. เมื่อได้ทำการจัดคู่ศึกษากับสถานประกอบการแล้ว สถานศึกษาควรประกาศผลการคัดเลือกงานให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ ก่อนไปปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ นักศึกษาได้เตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการทำงาน แล้วจึงจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณาจารย์นิเทศผู้นิเทศงานและนักศึกษาก่อนส่งนักศึกษาไปปฏิบัติงานเพื่อให้ นักศึกษาทราบถึงงานที่

ต้นต้องปฏิบัติและสร้างความคุ้นเคยระหว่างกันอันจะทำให้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หลังจากนั้นสถาบันการศึกษา ทำจดหมายส่งตัวนักศึกษาเพื่อแจ้งและยืนยันการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาพร้อมแจ้งช่วงเวลาการปฏิบัติงานให้สถานประกอบการทราบควรดำเนินการล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ ก่อนไปปฏิบัติงานจริง

3. การพิจารณาคุณสมบัตินักศึกษาสหกิจศึกษาเป็นหน้าที่ของคณะ/สาขาวิชาในการพิจารณาคุณสมบัติของนักศึกษาที่จะไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาสมาคมสหกิจศึกษาไทย (2552: 30) กล่าวว่า คุณสมบัติที่จะคัดเลือกนักศึกษาไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษามีเกณฑ์พื้นฐานคือ

3.1 นักศึกษาต้องสอบผ่านรายวิชาเงื่อนไขบังคับก่อนไปสหกิจศึกษา

3.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมต้องไม่ต่ำกว่า 2.00 เพื่อให้สถานประกอบการมั่นใจว่านักศึกษาสามารถทำงานได้จริง

3.3 คุณสมบัติเชิงพฤติกรรมเช่นไม่เคยต้องโทษวินัยชั้นร้ายแรงถึงขั้นถูกพักการศึกษาฯ

4. การประชาสัมพันธ์หลักสูตรสหกิจศึกษาสถานศึกษาควรมอบให้คณาจารย์หรือบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับสหกิจศึกษาดำเนินการประชาสัมพันธ์หลักสูตรสหกิจศึกษากับสถานประกอบการเพื่อที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกิจศึกษาก่อนส่งนักศึกษาไปปฏิบัติงานหรือเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่จำเป็นตามมาตรฐานการดำเนินงานสหกิจศึกษา และประชุมร่วมกับพนักงานในสถานประกอบการเพื่อประสานงานกับผู้นิเทศงานในด้านต่างๆ เช่น ตำแหน่งงาน รายละเอียดงานคุณสมบัติของนักศึกษาของผู้ติดต่อผู้นิเทศงานของสถานประกอบการ เป็นต้น

5. การประกาศรับสมัครงานสหกิจศึกษาการสมัครงานควรเป็นไปโดยอิสระตามความสมัครใจของนักศึกษาและการแจ้งความจำนงไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาโดยให้นักศึกษาที่สนใจจะเข้าร่วมแจ้งความประสงค์ พร้อมทั้งกรอกใบสมัครเพื่อเข้าเป็นนักศึกษาสหกิจศึกษาตามคณะสาขาวิชาที่นักศึกษาศึกษา

การสมัครงานสหกิจศึกษา ควรเป็นไปโดยอิสระตามความสมัครใจของนักศึกษา ทั้งนี้คณาจารย์ประจำสาขาวิชาอาจให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของนักศึกษาได้และนักศึกษาควรมีความรู้ความเข้าใจในตำแหน่งงานที่ต้องการสมัครซึ่งสถานศึกษา ควรจัดให้นักศึกษาได้เลือกลักษณะงานและตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับความต้องการทำงานเมื่อจบการศึกษาแล้วทั้งนี้เพื่อค้นหาตนเองว่าเหมาะกับลักษณะงานนั้นหรือไม่วิธีการสมัครงานอาจใช้จดหมายพร้อมประวัติย่อที่ได้รับการตรวจแก้ไขแล้วจากรายวิชาเตรียมความพร้อมสหกิจศึกษารวมทั้งสถานศึกษาควรเปิดโอกาสให้สถานประกอบการได้คัดเลือกนักศึกษาอย่างอิสระโดยการคัดเลือกจากใบสมัครการสอบข้อเขียนและ/หรือการสัมภาษณ์ผู้นิเทศงานควรมีส่วนร่วม

ในการคัดเลือกนักศึกษาด้วยการคัดเลือกที่เข้มข้นแสดงให้เห็นว่าสถานประกอบการเข้าใจในหลักการ สหกิจศึกษาอย่างดียิ่งและอาจเป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันเชิงบวกระหว่างนักศึกษา นอกจากนี้ การจับคู่ที่พอใจทั้งสองฝ่ายจะทำให้นักศึกษาและผู้นิเทศงานทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 31)

6. การประกาศผลการสมัครงานสหกิจศึกษาควรประกาศผลการคัดเลือกงานให้นักศึกษา ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ ก่อนออกไปปฏิบัติงานจริงเพื่อให้นักศึกษาได้เตรียมตัวให้พร้อม สำหรับการทำงานแล้วจึงจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างคณาจารย์นิเทศผู้นิเทศงานและนักศึกษา ก่อนส่งนักศึกษาไปปฏิบัติงานเพื่อให้นักศึกษาทราบถึงงานที่ตนต้องปฏิบัติและสร้างความคุ้นเคย ระหว่างกันอันจะทำให้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หลังจากนั้น สถาบันการศึกษา ทำจดหมายส่งตัวนักศึกษาเพื่อแจ้งและยืนยันการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของ นักศึกษาพร้อมแจ้งช่วงเวลาการปฏิบัติงานให้สถานประกอบการทราบควรดำเนินการล่วงหน้าอย่าง น้อย 2 สัปดาห์ก่อนไปปฏิบัติงานจริง

7. การประชุมร่วมกันระหว่างอาจารย์ประสานงานระบบสหกิจศึกษาประจำสาขาวิชา สถาน ประกอบการ (ผู้นิเทศงานในสถานประกอบการหรือพนักงานพี่เลี้ยง) และนักศึกษาเพื่อให้ศึกษา ทราบถึงงานที่ตนต้องปฏิบัติและสร้างความคุ้นเคยระหว่างกันอันจะทำให้การปฏิบัติงานของนักศึกษามี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. การจัดปฐมนิเทศนักศึกษาการทำจดหมายส่งตัวนักศึกษาควรดำเนินการล่วงหน้าอย่าง น้อย 1 สัปดาห์ก่อนไปปฏิบัติงานจริงนักศึกษาที่ขาดการปฐมนิเทศจะไม่ได้รับการพิจารณาให้ไป ปฏิบัติงานและต้องออกจากความเป็นนักศึกษาสหกิจศึกษาโดยปริยาย

กระบวนการระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การส่งนักศึกษาเข้าปฏิบัติงานสหกิจศึกษาณสถานประกอบการ (รายงานตัว) คือ วันแรกในการเปิดภาคการศึกษานั้นๆ ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักระหว่างปฏิบัติงานบุคคลและที่อยู่ ที่สามารถติดต่อได้ในกรณีฉุกเฉิน

2. การส่งแผนการทำงานของนักศึกษารวมทั้งการดำเนินงานตามแบบฟอร์มต่างๆ นักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนจะต้องประชุม/ปรึกษาหารือกับผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/พนักงาน พี่เลี้ยงเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

3. การนิเทศงานควรกำหนดในช่วงสัปดาห์ที่ 5-12 ของการปฏิบัติงานเพื่อเยี่ยมให้ คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการทำงานแก่นักศึกษาสหกิจศึกษาทั้งทางด้านวิชาการและทักษะ การทำงานรวมทั้งติดตามความก้าวหน้าในการทำงานและการเขียนรายงานวิชาการของนักศึกษา

4. การให้คำปรึกษาของคณาจารย์นิเทศงานนอกเหนือจากการไปนิเทศแล้วอาจมีการประยุกต์การสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วย เช่น การส่ง E-mail, MSN, Webcam, GPS, GIS, การประชุมทางไกลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5. การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของนักศึกษาคือการให้นักศึกษาเขียนรายงานความก้าวหน้าการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์ส่งให้คณาจารย์นิเทศงานและผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/พนักงานพี่เลี้ยงหรืออาจจัดประชุมนำเสนอความก้าวหน้าทุกเดือนหรือในช่วงกึ่งกลางในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา (Progress Report) หรืออาจจัดประชุมรวมของนักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนในคณะ/สาขาวิชา วิทยาลัยหรือสถานประกอบการก็ได้

6. การนำเสนอผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาควรกระตุ้นให้สถานประกอบการจัดให้นักศึกษาได้นำเสนอรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในสัปดาห์สุดท้าย โดยเชิญพนักงานในสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมรับฟังเพื่อให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำต่อโครงการและ การใช้ประโยชน์จากงานที่นักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษา

7. การประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาโดยผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/พนักงานพี่เลี้ยงคณาจารย์นิเทศงานต้องส่งแบบประเมินผลปฏิบัติงานและรายงานวิชาการให้แก่สถานประกอบการทราบก่อนล่วงหน้า

กระบวนการหลังการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การจัดกิจกรรมสัมมนาคณะ/สาขาวิชาต้องจัดกิจกรรมสัมมนาลงกลับจากปฏิบัติงานสหกิจศึกษาร่วมกันระหว่างผู้บริหารคณาจารย์ในคณะ/สาขาวิชาและนักศึกษาที่ผ่านการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและนักศึกษารุ่นน้อง วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการและความสามารถในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและทักษะการนำเสนอและทักษะการถ่ายทอดประสบการณ์ที่ได้รับซึ่งเป็นสาระที่สำคัญมากของการเรียนการสอนในรูปแบบสหกิจศึกษา อนึ่งนักศึกษาจะต้องส่งรายงานวิชาการสหกิจศึกษาและทำการแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด

2. การแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาคณาจารย์นิเทศงานสหกิจศึกษาควรแจ้งให้นักศึกษาสหกิจศึกษาทราบถึงผลการประเมินการปฏิบัติงานและรายงานวิชาการสหกิจศึกษาจุดเด่นและข้อควรปรับปรุงของนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้พิจารณาและนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาตนเอง ขณะเดียวกันควรให้นักศึกษาได้วิเคราะห์ตนเองเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและการวางแผนการทำงานในอนาคต

3. การแจ้งข้อมูลย้อนกลับให้สถานประกอบการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาที่เป็นประโยชน์ควรแจ้งข้อมูลย้อนกลับให้สถานประกอบการรับทราบอาจจะแจ้งโดยตรงหรือแจ้งเป็นภาพรวมผ่านทางจดหมายหรือแหล่งข้อมูลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ก็ได้

4. การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา อาจารย์ประสานงานระบบสหกิจศึกษาประจำสาขาวิชาและนักศึกษาเพื่อระดมความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับการดำเนินงานสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยควรดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5. จัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ เช่น คณาจารย์นิเทศงานสัมภาษณ์นักศึกษาถึงปัญหาต่างๆ จัดให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน จัดพิธีมอบสัมฤทธิ์บัตร

กระบวนการสหกิจศึกษาของสถานประกอบการ

กระบวนการก่อนการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การกำหนดงานสหกิจศึกษาสถานประกอบการโดยผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/พนักงานพี่เลี้ยงควรกำหนดลักษณะงานรายละเอียดของงานหรือโครงการที่ต้องการให้นักศึกษาสหกิจศึกษาปฏิบัติจำนวนงานและช่วงเวลาที่ต้องการรับนักศึกษาสหกิจศึกษาพร้อมทั้งกำหนดกำลังคนที่สามารถเป็นผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/พนักงานพี่เลี้ยง นอกจากนี้สถานประกอบการควรพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการให้นักศึกษาตามสมควรเพื่อให้สถานประกอบการได้รับประโยชน์และควรจัดหาข้อมูลอุปกรณ์/เครื่องมือหรือที่ทำงานให้นักศึกษาและควรเป็นผู้กำหนดโครงการหรืองานให้แก่ศึกษาสหกิจศึกษาด้วยตนเอง

2. การกำหนดคุณสมบัติของนักศึกษาสถานประกอบการควรกำหนดคุณสมบัติ นักศึกษาสาขาวิชาและทักษะพิเศษ (ถ้าต้องการ) ที่เหมาะสมกับตำแหน่งหรือลักษณะงาน

3. การแจ้งความต้องการในการรับนักศึกษาสหกิจศึกษาสถานประกอบการแจ้งความต้องการรับนักศึกษาพร้อมรายละเอียดตำแหน่งงานและจำนวนงานพร้อมคุณสมบัติไปยังมหาวิทยาลัยล่วงหน้าอย่างน้อย 3 เดือน เพื่อให้มีเวลาเพียงพอในการประสานงาน

4. การคัดเลือกนักศึกษาอาจคัดเลือกจากจดหมายสมัครงาน /ประวัตินักศึกษาการสอบข้อเขียนหรือการสอบสัมภาษณ์ก็ได้แต่สถานประกอบการควรจัดให้ผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/พนักงานพี่เลี้ยงได้มีโอกาสคัดเลือกนักศึกษาด้วย

5. การแจ้งผลการคัดเลือกนักศึกษาให้มหาวิทยาลัยทราบ

6. การประชุมร่วมกันระหว่างอาจารย์ประสานงานระบบสหกิจศึกษาประจำสาขาวิชาหรือคณาจารย์นิเทศงานผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/พนักงานพี่เลี้ยง และนักศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งก่อนการเริ่มปฏิบัติงานจริง

กระบวนการระหว่างการศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. การรับรายงานตัวนักศึกษา (ส่งตัวนักศึกษา) ฝ่ายบริหารงานบุคคลหรือฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรรับการรายงานตัวเข้าปฏิบัติงานของนักศึกษาเพื่อทราบช่วงเวลาปฏิบัติงานและดูแลเกี่ยวกับสวัสดิการและค่าตอบแทนนักศึกษา
2. การปฐมนิเทศนักศึกษาฝ่ายบริหารงานบุคคลควรจัดปฐมนิเทศนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษาทราบกฎ ระเบียบ วัฒนธรรม และโครงสร้างขององค์กร พร้อมทั้งพานักศึกษาไปแนะนำและ ส่งตัวต่อผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/พนักงานพี่เลี้ยงของสถานประกอบการ ควรแจ้งด้วยว่าต้อง ปฏิบัติต่อนักศึกษาเสมือนเป็นพนักงานชั่วคราวของสถานประกอบการ
3. การวางแผนการทำงานระหว่างนักศึกษาและผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/ พนักงานพี่เลี้ยงในสัปดาห์แรกควรประชุมกับนักศึกษาเพื่อกำหนดแผนการทำงานตลอดระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา (16 สัปดาห์ หรือ 4 เดือน) พร้อมทั้งส่งแผนการทำงานกลับไปยังมหาวิทยาลัยเพื่อให้ อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจฯได้ใช้ประโยชน์ในการให้คำปรึกษากับนักศึกษาและการนิเทศงาน
4. การอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานควรให้นักศึกษาทราบและ ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งจัดหาอุปกรณ์ป้องกันให้ตามความเหมาะสม
5. การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาอาจให้นักศึกษาเขียน รายงานผลการปฏิบัติงานประจำทุกสัปดาห์ หรือทุก 2 สัปดาห์ หรืออาจจัดประชุมนำเสนอ ความก้าวหน้าทุกเดือนหรือในช่วงกึ่งกลางของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาโดยให้เชิญคณาจารย์นิเทศ งานเข้าร่วมด้วย รวมทั้งสถานศึกษาควรกระตุ้นให้สถานประกอบการจัดให้นักศึกษาได้นำเสนอ รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในสัปดาห์สุดท้าย โดยเชิญพนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหัวหน้าหน่วยงานอื่นๆเข้าร่วมรับฟังเพื่อให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำต่อโครงการที่นักศึกษาปฏิบัติ และใช้ประโยชน์จากงานที่นักศึกษาปฏิบัติหรือคิดโครงการต่อเนื่องที่เป็นประโยชน์ต่อสถาน ประกอบการต่อไป
6. การจัดประชุมนำเสนอผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาควรจัดในสัปดาห์สุดท้ายของ การปฏิบัติงานโดยเชิญพนักงานในฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาปฏิบัติงานผู้บริหารหน่วยงานเข้าร่วม ฟังผลการปฏิบัติงานพร้อมให้ข้อคิดเห็นต่อโครงการที่นักศึกษาปฏิบัติหรือพิจารณานำไปใช้ประโยชน์ หรือคิดโครงการต่อเนื่องหรือต่อยอดจากโครงการเดิมและนำมาปรับปรุงการรับสมัครนักศึกษาสหกิจ ศึกษาในอนาคตต่อไป
7. การประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาและรายงานวิชาการสถานประกอบการต้อง ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาและรายงานวิชาการที่คณะ/สาขาวิชากำหนดแล้วส่งกลับไปให้ คณะ/สาขาวิชาพร้อมทั้งเสนอข้อคิดเห็นต่อความรู้ความสามารถนักศึกษาและการประยุกต์หรือนำความรู้

จากห้องเรียนไปใช้ในทางปฏิบัติเพื่อที่คณะ/สาขาวิชาจะได้นำไปปรับปรุงการเรียนการสอนต่อไปแบบ ประเมินควรประกอบด้วย การประเมินความรู้ความสามารถทางวิชาการและการประยุกต์ใช้ความรู้ การจัดการและการวางแผนความสามารถในการทำงานเป็นทีมทักษะการสื่อสารความรับผิดชอบความอุตสาหะความสามารถในการทำงานด้วยตนเอง เป็นต้น (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 34)

กระบวนการหลังการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

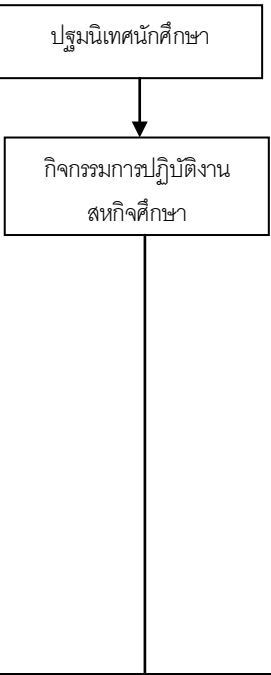
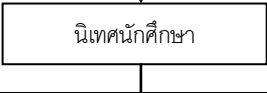
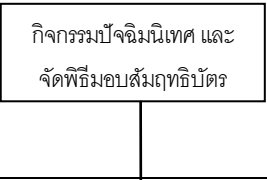
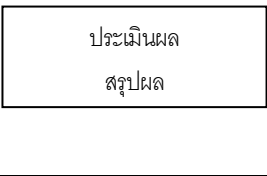
1. การประเมินผลสหกิจศึกษาสถานประกอบการควรจัดให้มีการประเมินผล การดำเนินงานเกี่ยวกับสหกิจศึกษาเช่นสัมฤทธิ์ผลปัญหาและอุปสรรคในการรับนักศึกษาสหกิจศึกษา และส่งข้อมูลให้มหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์ในการรับนักศึกษาในรุ่นต่อไป

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลสหกิจศึกษาสถานประกอบการควรเก็บรวบรวมข้อมูลว่า ผลงานของนักศึกษาแต่ละรุ่นนั้นได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์และให้ผลตอบแทนต่อสถานประกอบการ อย่างไรบ้าง (ข้อมูลนี้สถานประกอบการไม่จำเป็นต้องเปิดเผยแต่เห็นว่าจะได้รับประโยชน์จริง จากการรับนักศึกษาสหกิจศึกษา)

3. การประชุมร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการซึ่งสถานประกอบการอาจพิจารณาจัดให้มีการประชุมร่วมกับมหาวิทยาลัยเพื่อหาแนวทางในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษาหรือแนวทางหาความร่วมมือในด้านอื่นๆ สรุปกระบวนการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการนักศึกษาต้องเข้าใจ ในบทบาทของตนเองทำงานให้ได้คิดว่าตนเองเป็นเหมือนสมาชิกของสถานประกอบการและสร้าง ผลงานให้เกิดประโยชน์กับสถานประกอบการให้มากที่สุด ทางด้านของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน กระบวนการสหกิจศึกษา ได้แก่ คณาจารย์นิเทศงาน ผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ/พนักงาน พี่เลี้ยง และอาจารย์ประสานงานระบบสหกิจศึกษาประจำสาขาวิชา ต้องเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของ ตนเองและต้องเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสหกิจศึกษาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

สรุปขั้นตอนการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการและสถาบันการศึกษา

ลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน	กิจกรรม
1. คณะ / สาขาวิชาผู้รับผิดชอบสหกิจศึกษา 1.1 รับสมัครนักศึกษาตามคุณสมบัติที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดเข้าเป็นนักศึกษาสหกิจศึกษา 1.2 คณะ/สาขาวิชาเป็นผู้ทำการคัดเลือก	รับสมัครนักศึกษาและ คัดเลือกคุณสมบัติ ↓
2. สถานประกอบการ 2.1 เสนอรายละเอียดของตำแหน่งงานและลักษณะงานที่ต้องการให้นักศึกษาปฏิบัติ รวมทั้งอัตราค่าตอบแทนให้แก่มหาวิทยาลัยทราบล่วงหน้า	เสนองานและค่าตอบแทน นักศึกษา ↓
3. คณะ / สาขาวิชาผู้รับผิดชอบสหกิจศึกษา 3.1 ส่งใบสมัครให้สถานประกอบการคัดเลือก 3.2 สถานประกอบการพิจารณาใบสมัครและส่งผลกลับมายังคณะ / สาขาวิชา 3.3 ประกาศผลการคัดเลือกนักศึกษา	ส่งใบสมัครให้สถาน ประกอบการคัดเลือก ↓ ประกาศผลการคัดเลือก ↓
4. นักศึกษาสหกิจศึกษา 4.1 ทำการลงทะเบียนล่วงหน้าก่อนเปิดภาคการศึกษาเพื่อเตรียมที่จะออกปฏิบัติงานในภาคการศึกษาถัดไป	ลงทะเบียน ↓
5. คณะ / สาขาวิชาผู้รับผิดชอบสหกิจศึกษา 5.1 จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการนิเทศงานสหกิจศึกษาแก่คณาจารย์นิเทศงาน 5.2 ให้การอบรมสัมมนาและปฐมนิเทศนักศึกษาสหกิจศึกษาก่อนออกปฏิบัติงานล่วงหน้าไม่เกิน 1 ภาคการศึกษา ในหัวข้อต่าง ๆ เช่น ความปลอดภัยในโรงงาน 5 ส. การบริหารงานคุณภาพ (ISO) ฯลฯ	อบรมเรื่องการเตรียมตัว ก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจ ศึกษา ↓ A ↓
6. คณะ / สาขาวิชาผู้รับผิดชอบสหกิจศึกษา 6.1 แจ้งนักศึกษาสหกิจศึกษาให้ไปรายงานตัวที่สถานประกอบการ	แจ้งนักศึกษาให้ไปรายงาน ตัวที่สถานประกอบการ ↓

ลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน	กิจกรรม
7. สถานประกอบการ 7.1 ฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ปฐมนิเทศแก่นักศึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น ระเบียบข้อบังคับของสถานประกอบการ การรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ฯลฯ 7.2 ฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ปฐมนิเทศแก่นักศึกษาในเรื่องต่างๆ เช่น ระเบียบข้อบังคับของสถานประกอบการ การรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ฯลฯ 7.3 ผู้นิเทศงานในสถานประกอบการหรือพนักงานพี่เลี้ยงมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบและให้คำแนะนำ ปฐมนิเทศ แก่นักศึกษา ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 7.4 นักศึกษาจัดส่งแบบฟอร์มเอกสารสหกิจที่เกี่ยวข้องกลับมายังคณะ/สาขาวิชา	 <pre> graph TD A[ปฐมนิเทศนักศึกษา] --> B[กิจกรรมการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา] B --> C[] style C fill:none,stroke:none </pre>
8. คณาจารย์นิเทศงาน 8.1 คณาจารย์นิเทศงานออกนิเทศนักศึกษา	 <pre> graph TD A[นิเทศนักศึกษา] --> B[] style B fill:none,stroke:none </pre>
9. คณะ / สาขาวิชาหน่วยงานผู้รับผิดชอบสหกิจศึกษา 9.1 จัดกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ เช่น คณาจารย์นิเทศงานสัมภาษณ์นักศึกษาถึงปัญหาต่าง ๆ จัดให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน จัดพิธีมอบสัมฤทธิบัตร	 <pre> graph TD A[กิจกรรมปัจฉิมนิเทศ และจัดพิธีมอบสัมฤทธิบัตร] --> B[] style B fill:none,stroke:none </pre>
10. คณะ / สาขาวิชาผู้รับผิดชอบสหกิจศึกษา 10.1 ประเมินผลสหกิจศึกษาโดยอาศัยข้อมูลต่างๆ จากสถานประกอบการ คณาจารย์นิเทศงาน การเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษา ก่อนและหลังสหกิจศึกษา	 <pre> graph TD A[ประเมินผลสรุปผล] --> B[] style B fill:none,stroke:none </pre>

ภาพประกอบ 11 สรุปขั้นตอนการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการและสถาบันการศึกษา

แนวทางในการบริหารจัดการโครงการสหกิจศึกษา

การบริหารและการจัดการสหกิจศึกษาในสถานศึกษาไทย ณ ปัจจุบัน จำแนกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ (อลงกต ยะไวยไทย, 2549: 231-235) ดังนี้

1. การบริหารและการจัดการสหกิจศึกษาโดยมีหน่วยงานกลางระดับสถานศึกษาเป็นระบบที่สถานศึกษากำหนดให้มีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งขึ้นมาทำหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถาบันเป็นการเฉพาะ ซึ่งอาจเรียกว่าโครงการสหกิจศึกษาหรือศูนย์สหกิจศึกษาก็ได้ การดำเนินงานอาจกำหนดให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มีคณะกรรมการบริหาร ประกอบด้วย อธิการบดีหรือรองอธิการบดี ที่หน่วยงานสหกิจศึกษาอยู่ในกำกับดูแลเป็นประธาน คณบดีหรือผู้แทนจากสำนักวิชาหรือคณะวิชาเป็นกรรมการ และผู้บริหารหน่วยงานสหกิจศึกษาเป็นกรรมการและเลขานุการ การบริหารงานในลักษณะนี้มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องคือ ผู้บริหารหน่วยงาน เจ้าหน้าที่สหกิจศึกษาและพนักงานธุรการ ทั้งนี้ ตำแหน่งผู้บริหารหน่วยงานสหกิจศึกษาของแต่ละสถาบันอาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป และมีการแบ่งส่วนงานหรือหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน รูปแบบการบริหารโดยหน่วยงานกลางระดับสถานศึกษาจะพบในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งได้วางโครงสร้างการบริหารเพื่อรองรับการดำเนินงานสหกิจศึกษาไว้ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งสถานศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ตลอดจนสถานศึกษาเอกชนที่มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ เช่น มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม และมหาวิทยาลัยรังสิต เป็นต้น

2. การบริหารและการจัดการสหกิจศึกษาโดยมีหน่วยงานกลางระดับคณะเป็นระบบการบริหารที่คณะจัดตั้งหน่วยงานภายในคณะขึ้น เพื่อดูแลการดำเนินงานสหกิจศึกษาและกำหนดให้มีผู้ประสานงานสหกิจศึกษา เป็นผู้ควบคุมดูแลและประสานงานการดำเนินงานในภาพรวมระดับสถาบัน ทั้งนี้ อาจกำหนดให้มีหรือไม่มีหน่วยงานกลางระดับสถานศึกษาก็ได้

3. การบริหารและการจัดการสหกิจศึกษาโดยภาควิชา เป็นระบบการบริหารที่เริ่มจากผู้บริหารหรือคณาจารย์ในภาควิชาที่มีความสนใจในและได้ดำเนินการเป็นโครงการนำร่องในภาควิชาโดยจัดให้นักศึกษาไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาตามความสมัครใจ เมื่อผลการดำเนินงานประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง จึงขยายเป็นนโยบายระดับภาควิชา โดยที่ยังไม่มีการดำเนินงานในระดับคณะและระดับสถานศึกษา

อลงกต ยะไวยไทย (2549: 263-268) ได้เสนอเกี่ยวกับการบริหารโครงการจากการจัดการ สหกิจศึกษาในประเทศต่างๆ สรุปได้ดังนี้คือ ด้านรูปแบบการบริหารงาน การจัดโครงสร้างองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่มีการจัดตั้งหน่วยประสานงานสหกิจศึกษา โดยยึดหลักการรวมบริการ ประสานภารกิจทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับสหกิจศึกษา เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการจัดการและการให้บริการ โดยมีการจัด

โครงสร้างองค์กรที่สามารถตอบสนองต่อภารกิจสร้างความร่วมมือและเพิ่มโอกาสในการจ้างงาน การให้คำปรึกษาและติดตามความก้าวหน้าของนักศึกษาในการเรียนรู้และให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสหกิจศึกษา มีการใช้กลยุทธ์เชิงรุกเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีการจัดการด้านการจัดทรัพยากรสนับสนุนแหล่งเรียนรู้งานอาชีพ มีระบบสารสนเทศอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมสหกิจศึกษา มีการจัดเก็บและให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสหกิจศึกษาอย่างเป็นระบบ มีการจัดบุคลากร โดยกำหนดภารกิจและพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารกลยุทธ์เชิงรุกที่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา สถานประกอบการ และมหาวิทยาลัย อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องด้านการจัดการภาคสหกิจศึกษามีการสลับภาคการศึกษากับภาคปฏิบัติงานเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้ภาคทฤษฎีกับภาคปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่องตลอดหลักสูตรการศึกษา

ด้านการเตรียมความพร้อมนักศึกษามีการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกิจศึกษาการพัฒนาตนเอง การสร้างโอกาสในการจ้างงาน การพัฒนาทักษะการทำงานในสถานประกอบการ และมีการประเมินความพร้อมและพัฒนาการของผู้เรียนแต่ละคนด้วยวิธีการที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง

ด้านการคัดเลือกนักศึกษาเข้าปฏิบัติงานในสถานประกอบการ มีการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาและสถานประกอบการได้เลือกซึ่งกันและกันตามความต้องการด้วยวิธีการที่หลากหลาย มีการเฝ้าติดตามและให้คำแนะนำนักศึกษาที่ไม่ได้รับการคัดเลือกอย่างใกล้ชิด การจัดลักษณะงานสหกิจศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาเกิดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบจากประสบการณ์ในสถานประกอบการ ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของสถานประกอบการและกฎหมายที่เกี่ยวข้องมีการกำหนดเงื่อนไขและการสนับสนุนการจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการให้นักศึกษาระหว่างปฏิบัติงาน

ด้านการนิเทศงานสหกิจศึกษามีการจัดกิจกรรมนิเทศงานสหกิจศึกษาในช่วงเวลาและจำนวนครั้งที่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา มีการติดตามความก้าวหน้า ให้คำปรึกษา แก้ปัญหาร่วมกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในด้านการประเมินผล จะมีการประเมินผลโดยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้องกับหลักสูตรที่ศึกษา ใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งตามลำดับขั้นตอนของการเรียนรู้ที่แสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จของการเรียนรู้จากประสบการณ์

ด้านการแลกเปลี่ยนนักศึกษาสหกิจศึกษาระหว่างประเทศมีการจัดกิจกรรมสนับสนุนให้นักศึกษามีโอกาสปฏิบัติงานสหกิจศึกษาต่างประเทศ โดยมีการระบุภารกิจที่ชัดเจน มีการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาเป็นการเฉพาะและสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับนานาชาติ

สรุปตัวอย่างการเปรียบเทียบกรณีศึกษาการบริหารจัดการ ของการจัดการศึกษาแบบ WIL

บริษัท/ องค์กรประกอบ	วิทยาลัยดุสิตธานี	Western Digital	SCG Model
ด้าน หลักสูตร	มีความร่วมมือกับใน ประเทศและต่างประเทศใน การร่างหลักสูตรที่เน้น สมรรถนะทางอาชีพในการ ร่างหลักสูตรมีหลายฝ่ายเข้า ร่วมให้ความเห็น เช่น อาจารย์ ผู้มีประสบการณ์ในอาชีพ และผู้ที่เกี่ยวข้อง การจัดทำ หลักสูตรรายวิชาเป็นแบบ ทฤษฎีควบคู่ปฏิบัติซึ่ง ผู้จัดทำหลักสูตรส่วนใหญ่มี ประสบการณ์ด้านวิชาชีพ	การพัฒนาหลักสูตรเป็น ความร่วมมือระหว่างบริษัท WD กับคณะ วิศวกรรมศาสตร์ ของ มจร. และ มข. ในวิชาพื้นฐาน วิชาชีพพื้นฐาน วิชาชีพ เฉพาะบางวิชา (ทฤษฎี) จะ เรียนที่สถานศึกษาส่วน วิชาชีพเลือกและวิชา โครงการ(ปฏิบัติ) เรียนใน สถานประกอบการ	มีความร่วมมือกับ สถานศึกษาในการ พัฒนาหลักสูตรซึ่ง เป็นหลักสูตรระยะสั้น 8 เดือนเน้นการเป็น ผู้นำในวิชาชีพและ การทำโครงการ
ด้าน การเรียน การสอน		การจัดการเรียนการสอน เน้นการเรียนการสอนโดย ใช้ project – based, Problem – based ซึ่ง ผู้เรียนจะเรียนทฤษฎีและ ปฏิบัติงานเบื้องต้นที่ สถานศึกษา 2 ปี และ จะเข้าฝึกงานกับบริษัทเป็น เวลา 2 ปี โดยเรียนสลับกับ เข้าบริษัทเป็นช่วงๆ	การเรียนการสอนเน้น การทำโครงการ (project based learning) ในหลักสูตร จะมีการทำโครงการ อย่างน้อย 2 โครงการ เรียนแบบ Show and Share ระหว่างผู้เรียน กับผู้สอนมีการเรียน กับผู้สอนมีการเรียน โดยใช้ระบบวิถีพุทธ อยู่ในหลักสูตร

บริษัท/ องค์กรประกอบ	วิทยาลัยดุสิตธานี	Western Digital	SCG Model
			1 เดือนและเน้นการ สร้างความรู้ใหม่ด้วย ผู้เรียน
ด้านผู้เรียน	การคัดเลือกจะเน้นการ สัมภาษณ์โดยพิจารณา จากคุณสมบัติของผู้เรียนที่ ตรงกับสมรรถนะทางอาชีพ เป็นหลัก เช่น บุคลิกภาพที่ ดี เป็นต้น	ทางบริษัทจะคัดเลือกจาก นศ.ปี 2 โดยคัดเลือกให้ เหลือ ม.จธ. 38 คนโดย บริษัทจ่ายค่าเทอมให้ ผู้เรียน เดือนละ 8,000 บาทต่อคนต่อเดือน+ เบี้ยเลี้ยง	คัดเลือกผู้เรียนจาก ประสบการณ์ทำงาน ในอาชีพ ไม่น้อยกว่า 5 ปีในระหว่างการ ฝึกอบรมผู้เรียนได้รับ เงินเดือนจาก หน่วยงานต้นสังกัด
ด้านอาจารย์ ผู้สอน	อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ และประสบการณ์จริงจาก การปฏิบัติงานในอาชีพนั้น ถ้าอาจารย์ผู้สอนไม่มี ประสบการณ์จะต้องมีการ ฝึกอบรมในอาชีพนั้นเป็น ระบบที่สถานประกอบการ อาจารย์ผู้สอนที่มี ประสบการณ์จริงจะมีการ ฝึกอบรมเทคนิคการสอน	เรียนที่สถานศึกษาโดยใช้ อาจารย์ประจำใน สถานศึกษาฝึกงานใน บริษัท ทางบริษัทจะเตรียม ครูพี่เลี้ยง ให้สอนงาน ปฏิบัติ การจัดทำโครงงานของ นักเรียน จากคำแนะนำของ อาจารย์ผู้สอนใน สถานศึกษาและพี่เลี้ยงใน สถานประกอบการร่วมกัน ให้ข้อเสนอแนะ	อาจารย์ผู้สอนด้าน ทฤษฎีส่วนมากมา จากสถานศึกษาที่ ร่วมกันจัดทำหลักสูตร มี Facilitator ช่วยดูแล และสอนเสริม หลังจากหมดหน้าที่ ของอาจารย์ผู้สอน ผู้สอนทำการสอนแบบ ฝึกอบรมเสมือนจริง และเน้นการวิเคราะห์ จากงานจริง
ด้านสถาน ประกอบการ	มีหน่วยงานกลางเฉพาะที่ รับผิดชอบในการประสาน กับสถานประกอบการที่จะ ให้นักศึกษาไปฝึกงานจริง มีการวางแผนอย่างเป็น	บริษัทจัดให้มีพี่เลี้ยงสอน งานจริงให้รู้ขอบเขตงานทั้ง กระบวนการได้ลงมือทำ จริง รู้ว่าจบแล้วต้องทำงาน แบบใด แต่ละงานต้องทำ	สถานประกอบการที่ ส่งพนักงานมาอบรม เป็นสถาน ประกอบการกลุ่ม อุตสาหกรรมเดียวกัน

บริษัท/ องค์ประกอบ	วิทยาลัยดุสิตธานี	Western Digital	SCG Model
	ระบบในการจัดเตรียม ส่งไปฝึกงานมีการอบรมพี เลี่ยนในสถานประกอบการ ที่ไปฝึกงานและสถาน ประกอบการที่อยู่ในกลุ่ม ของวิทยาลัยเพื่อนักเรียน ได้ฝึกปฏิบัติงานจริงใน บริษัทจำลองที่วิทยาลัย จัดตั้งให้นักศึกษา	อะไรใช้ทักษะใดและต้องมี ความรู้ด้านใด	ดังนั้นการเข้าทำ โครงการระหว่าง ฝึกอบรม จะมีความ สะดวกในการเข้าไป ทำโครงการในสถาน ประกอบการ

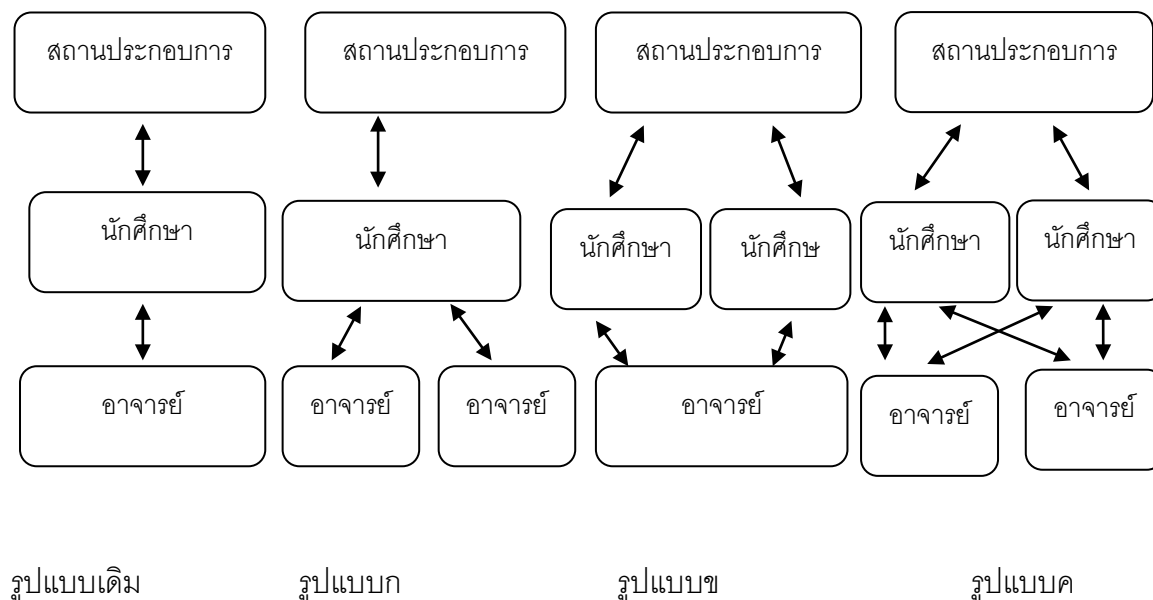
ภาพประกอบ 12 สรุปตัวอย่างการเปรียบเทียบกรณีศึกษาการบริหารจัดการ
ของการจัดการศึกษาแบบ WiL

สหกิจศึกษาเชิงบูรณาการ

สหกิจศึกษาเชิงบูรณาการหมายถึงการดำเนินงานสหกิจศึกษาเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ วิชาชีพที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มมากกว่าการส่งนักศึกษาเพียงหนึ่งคนไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ซึ่งอาจทำได้โดยการจัดหาโครงการขนาดใหญ่ที่จะเกิดผลสำเร็จได้จากการทำงานร่วมกันของนักศึกษา คณาจารย์และผู้นิเทศงานจากสหสาขาวิชา (Multi-disciplinary Project) หรือจากการทำงานเป็นทีม ระหว่างนักศึกษาคณาจารย์และผู้นิเทศงานโดยไม่จำกัดระดับการศึกษาสาขาวิชาและจำนวนสมาชิก ในโครงการทั้งนี้การดำเนินงานสหกิจศึกษาเชิงบูรณาการอาจทำให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้ใน ภาพรวมได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2551: 27)

รูปแบบการดำเนินงานสหกิจศึกษาเชิงบูรณาการอาจเป็นไปได้ทั้งในแบบที่มีนักศึกษา ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเพียงคนเดียวมีอาจารย์นิเทศก์หลายคน (รูปแบบ ก) หรือนักศึกษาหลายคนมี อาจารย์นิเทศก์คนเดียว (รูปแบบ ข) หรือนักศึกษาหลายคนมีอาจารย์นิเทศก์หลายคน (รูปแบบ ค) กรณีที่มีนักศึกษาหรืออาจารย์นิเทศก์หลายคน นักศึกษา และอาจารย์นิเทศก์อาจมาจากหลายสาขาวิชา ก็ได้ ทั้งนี้การดำเนินงานสหกิจศึกษาเชิงบูรณาการจะเน้นผลสำเร็จของงานที่เกิดจากการผสมผสาน

องค์ความรู้ที่หลากหลายของสาขาวิชาต่างๆ จากการทำงานเป็นทีมทำให้สถานประกอบการและภาคีที่เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์สูงสุด



ภาพประกอบ 13 รูปแบบการดำเนินงานสหกิจศึกษาเชิงบูรณาการ
ที่มา ประมวลสาระชุดฝึกอบรมสหกิจศึกษา (2552: 41)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับสหกิจศึกษา

สถานศึกษาและสถานประกอบการสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology ICT) เพื่อช่วยให้การดำเนินงานสหกิจศึกษาของหน่วยงานสหกิจศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงานสหกิจศึกษาสมาคมสหกิจศึกษาไทย (2552: 79-80) ได้เสนอการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ดังนี้

ระบบสำนักงานอัตโนมัติสำหรับการดำเนินงานสหกิจศึกษาสำนักงานอัตโนมัติ (Automation Office) หมายถึง การนำเทคโนโลยีต่างๆ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร มาใช้ในการทำงานเพื่อให้การสื่อสารข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพระบบสำนักงานอัตโนมัติจะเน้นการประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลแล้วแปลงข้อมูลเหล่านั้นให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถจัดเก็บและเรียกใช้งานได้ตลอดเวลาซึ่งจะช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้อง รวดเร็วและทันกับความต้องการใช้สำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินงานสหกิจศึกษาทั้งในสถานศึกษาและสถานประกอบการจึงต้องได้รับการสนับสนุนและติดตั้งอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานพื้นฐาน เช่น

เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสารเครื่องสำเนาเอกสาร สแกนเนอร์และคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสำหรับการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการรวบรวมจัดเก็บข้อมูล ฯลฯ ทั้งนี้ในระยะเริ่มต้นอาจใช้ทรัพยากรเหล่านี้ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ได้

โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการดำเนินงานสหกิจศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั้น ระบบสำนักงานอัตโนมัติโดยลำพังอาจไม่สามารถช่วยจัดการข้อมูลที่มีจำนวนมากในแต่ละวันได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถรองรับการดำเนินงานระยะยาวได้ การจัดเตรียมปัจจัยและโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์แม่ข่ายฐานข้อมูลหลัก (Database Server) ที่มีความเร็วในการประมวลข้อมูลและความจุเพียงพอสำหรับการจัดเก็บข้อมูลจำนวนมาก คอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับบริการแหล่งข้อมูลเครือข่าย (Web Server) คอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ที่กระจายไปตามส่วนงานต่างๆ ที่สามารถเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์แม่ข่ายด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กรที่มีความเสถียรและความปลอดภัยสูง เป็นต้น ทั้งนี้ การจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวเป็นการลงทุนสูง แต่จะช่วยให้การดำเนินงานสหกิจศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากได้ในระยะยาว โดยจะช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านกำลังคนและด้านอื่นๆ ในกรณีที่หน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานเดิมรองรับอยู่แล้วสามารถใช้โครงสร้างพื้นฐานเหล่านั้นร่วมกับหน่วยงานอื่นในองค์กรได้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย

การจัดการฐานข้อมูลสหกิจศึกษาการดำเนินงานสหกิจศึกษาเกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมาก เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา ข้อมูลหลักสูตรการเรียนการสอนและข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ เป็นต้น การจัดการและประมวลผลข้อมูล เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร จำเป็นต้องอาศัยการรวบรวมและจัดทำเป็นฐานข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถเรียกใช้งานข้อมูลดังกล่าวผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ตลอดเวลา ฐานข้อมูลที่เป็นสำหรับการดำเนินงานสหกิจศึกษา มีดังนี้ฐานข้อมูลการดำเนินงานเป็นสถิติข้อมูลทั่วไป ฐานข้อมูลนักศึกษา ฐานข้อมูลสถานประกอบการ ฐานข้อมูลการรับนักศึกษาและสถานศึกษา

การนำเข้าและการประมวลผลข้อมูลการนำเข้าข้อมูลการดำเนินงานสหกิจศึกษาควรมีการออกแบบและวางแผนให้สามารถนำเข้าข้อมูลดิบจากผู้ให้ข้อมูลได้โดยตรง ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) เช่น การให้นักศึกษากรอกข้อมูลผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-form) ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การให้สถานประกอบการแจ้งประเมินผล การปฏิบัติงานของนักศึกษาผ่านแหล่งข้อมูลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยข้อมูลเหล่านี้จะถูกรับบันทึกเก็บในฐานข้อมูลของคอมพิวเตอร์เครือข่ายทันที แล้วจึงใช้ซอฟต์แวร์ช่วยในการประมวลผลข้อมูล ทั้งนี้เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และทำให้หน่วยงานสหกิจศึกษามีข้อมูลที่ทันสมัยสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้ตลอดเวลา เป็นต้น

การจัดบริการแหล่งข้อมูลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ปัจจุบันแหล่งข้อมูลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานเป็นสิ่งจำเป็นลำดับต้นๆ ของการบริหารองค์กรชั้นนำทั่วไป ทั้งนี้ เนื่องจากศักยภาพของการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีอิทธิพลและส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก แนวโน้มการให้บริการแหล่งข้อมูลเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ณ ปัจจุบันอยู่ในรูปแบบเว็บเซอร์วิส (Web Services) ที่ผู้ใช้บริการสามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบซึ่งกันและกันได้ แหล่งข้อมูลเครือข่ายสหกิจศึกษาจึงต้องสามารถให้บริการผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกด้านได้ เช่น การให้บริการอบรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-training) สำหรับกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา การสร้างแหล่งชุมชนสหกิจศึกษาเสมือนจริง (Coop Virtual Community) บนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การให้บริการศูนย์แหล่งงาน (Job Center) สำหรับนักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาหรือบัณฑิตที่ประสงค์จะเปลี่ยนงาน การให้บริการแหล่งข้อมูลบัณฑิตของสถานศึกษาแก่สถานประกอบการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น การส่งข้อความ SMS การใช้เครือข่ายสังคม (Social Network) เช่น Facebook, Twitter มาใช้ในการสื่อสารระหว่างสถาบันการศึกษากับนักศึกษา

สรุปหลักการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการ: การเรียนรู้กับการทำงาน

1. กำหนดประสบการณ์ก่อนการศึกษา (Pre – course Experience) หมายถึง การกำหนดประสบการณ์ในการทำงานเป็นคุณสมบัติเฉพาะของนักศึกษาก่อนเข้ารับการการศึกษา (Pre-requisite)
2. เรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course) กำหนดระยะเวลาทำงานในระหว่างปีที่ศึกษาโดยทั่วไปอาจกำหนดให้ทำงาน 4 เดือน หรือทำงาน 3 เดือน สลับกับการเรียนในสถาบันอุดมศึกษาจนกว่าจะสำเร็จการศึกษา
3. สหกิจศึกษา (Cooperative Education) กำหนดระยะเวลาทำงานไว้ชัดเจนในหลักสูตร เน้นการบูรณาการทฤษฎีและการปฏิบัติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจ้างงานของบัณฑิต
4. การฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้หรือการติดตามพฤติกรรมการทำงาน (Cognitive Apprenticeship or Job Shadowing) มุ่งเน้นการสังเกตพฤติกรรมและการซึมซับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ใช้บัณฑิต

5. หลักสูตรร่วมมหาวิทยาลัยและอุตสาหกรรม (Joint Industry University Course) หลักสูตรที่ร่วมพัฒนาและอุดหนุนงบประมาณโดยองค์กรผู้ใช้บัณฑิตรวมทั้งการใช้บุคลากรและอุปกรณ์ขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต

6. พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน (New Traineeship or Apprenticeship) การฝึกงานที่มีการจัดระบบ การเตรียมการและการฝึกงานในสถานที่หรือนอกสถานที่ที่มีโครงสร้างการดำเนินงานชัดเจน

7. การบรรจุให้ทำงาน หรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง (Placement or Practicum) การพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ที่จำเป็นในอนาคต โดยจัดเวลาการฝึกปฏิบัติงานเพิ่มเติมในสถานการณ์จริง

8. ปฏิบัติงานภาคสนาม (Fieldwork) การสำรวจหรือการสังเกตการทำงานในสถานที่จริงระยะสั้น

9. การฝึกปฏิบัติจริงภายหลังสำเร็จการเรียนรู้ (Post-course Internship) การเสริมสร้างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานหลังสำเร็จการศึกษาภาคทฤษฎี

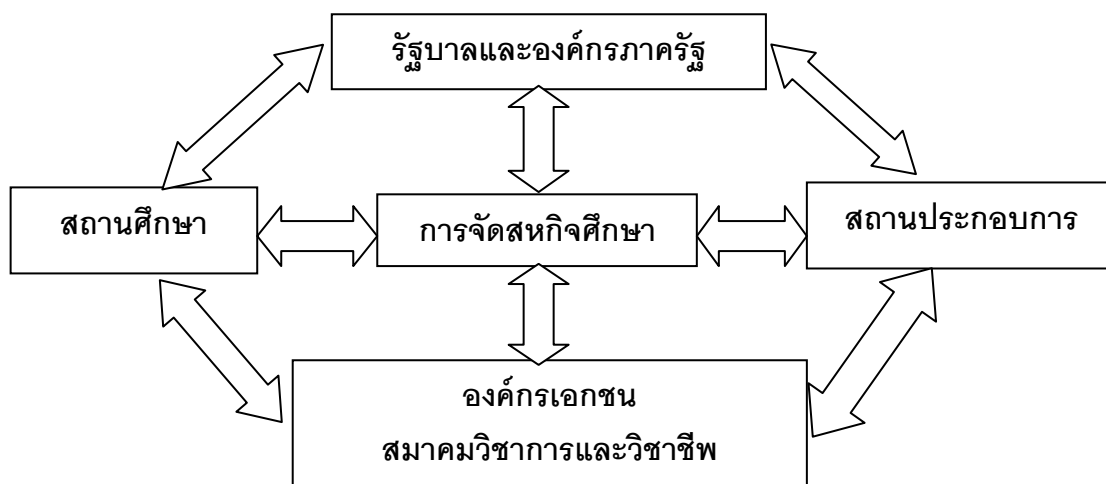
ปัจจัยส่งเสริมสหกิจศึกษา

เครือข่ายพหุภาคี

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ทบวงมหาวิทยาลัยซึ่งในปัจจุบันคือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะตัวแทนภาครัฐได้เข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนสหกิจศึกษาทั้งด้านนโยบายและงบประมาณนับเป็นภาคีสำคัญที่ช่วยผลักดันให้แนวคิดสหกิจศึกษาขยายกว้างขวางไปยังสถานศึกษาทั่วประเทศและยังเป็นองค์กรหลักในการประสานงานไปยังกลุ่มองค์กรเอกชนสมาคมวิชาการและวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสภาหอการค้าไทยสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสมาคมธนาคารไทยสมาคมโรงแรมไทย เป็นต้น กลุ่มองค์กรวิชาชีพดังกล่าวได้สนับสนุนให้สมาชิกและเครือข่ายที่กระจายอยู่ทั่วประเทศได้เข้ามามีส่วนร่วมและสนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษา จึงทำให้สหกิจศึกษามีภาคีเพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่เป็นสหกิจศึกษาทวิภาคีได้พัฒนาเป็นสหกิจศึกษาพหุภาคีการดำเนินงานสหกิจศึกษาจึงมีรูปแบบหรือมาตรฐานการดำเนินงานกลางขั้นต่ำที่กำหนดให้ทุกสถานศึกษาปฏิบัติมีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบนอกจากนี้ยังมีภาคีหรือองค์กรกลางที่ทำหน้าที่ประสานภาคีต่างๆ ในพหุภาคีให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้แก่ สมาคมสหกิจศึกษาไทย (Thai Association for Cooperative Education – TACE) สมาคมสหกิจศึกษาโลก (World Association for Cooperative Education – WACE) อย่างไรก็ตามสหกิจศึกษาทวิภาคียังเป็นภาคี

พื้นฐานที่มีความสำคัญและเป็นรากฐานให้สหกิจศึกษาดำเนินในรูปแบบที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละสถานศึกษาและสถานประกอบการที่ร่วมมือกัน (สมาคมสหกิจศึกษาไทย. 2552: 48-51)

สหกิจศึกษาพหุภาคี



ภาพประกอบ 14 การดำเนินงานสหกิจศึกษาในลักษณะพหุภาคี

ที่มา: ประมวลสาระชุดฝึกอบรมสหกิจศึกษา (2552: 49)

เพื่อให้การดำเนินงานสหกิจศึกษาในรูปแบบเครือข่ายพหุภาคีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละองค์กรเครือข่ายควรมีบทบาทที่สามารถตอบสนององวัตถุประสงค์ของการจัดสหกิจศึกษา ดังนี้

บทบาทของสถานศึกษา

เป็นองค์กรหลักที่ดำเนินงานสหกิจศึกษาโดยออกแบบหลักสูตรและดำเนินงานสหกิจศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานสหกิจศึกษาแก่นักศึกษาและบุคลากรทุกระดับของสถานศึกษาศึกษาวิจัยปรับปรุงและพัฒนาการเรียนรู้อจากประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริงของนักศึกษาประเมินผลและพัฒนาการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานศึกษา

บทบาทของสถานประกอบการ

สถานประกอบการเป็นผู้ร่วมรับผิดชอบจัดสหกิจศึกษา (Partnership) กับสถานศึกษาพัฒนาองค์กรให้เป็นแหล่งเรียนรู้ประสบการณ์ของนักศึกษาสหกิจศึกษาและสังคม รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานสหกิจศึกษาแก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับรวมทั้งสถานประกอบการที่อยู่ในกลุ่มวิชาชีพเดียวกัน และประเมินผลและพัฒนาการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการ

บทบาทของรัฐบาลและองค์กรภาครัฐ

ทำหน้าที่ให้นโยบายและสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานสหกิจศึกษาให้เกิดความเข้มแข็ง ดำเนินการแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานสหกิจศึกษาเช่น มาตรการด้านภาษีการดำเนินการเกี่ยวกับวีซ่า (Visa) โดยเฉพาะระยะเวลาที่ไม่สอดคล้องกับสหกิจศึกษา เป็นสื่อกลางในการสร้างความร่วมมือกับองค์กรระดับนโยบายหรือองค์กรวิชาชีพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษาในภาพรวม กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานสหกิจศึกษา และพัฒนาและสนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานศึกษาให้มีความเป็นเลิศ (Best Practice) รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานศึกษาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บทบาทขององค์กรเอกชน

สมาคมวิชาการและวิชาชีพมีบทบาทในการให้ความร่วมมือแก่องค์กรภาครัฐในการสนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษา สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานสหกิจศึกษาแก่สมาชิกองค์กรหรือสมาคม พัฒนาคุณภาพงานสหกิจศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มวิชาชีพ พัฒนาและสนับสนุนการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานประกอบ การสมาชิกให้มีความเป็นเลิศ ประเมินผลการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสถานประกอบการและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ยังมีสมาคมสหกิจศึกษาไทยและสมาคมสหกิจศึกษาโลกที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานสหกิจศึกษาในฐานะสมาคมวิชาการระดับชาติและนานาชาติตามลำดับที่ช่วยเชื่อมโยงภาคีต่างๆ ให้สามารถขับเคลื่อนสหกิจศึกษาร่วมกันเช่นส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์กรพหุภาคีเพื่อความเข้มแข็งของสหกิจศึกษาส่งเสริมกิจกรรมสหกิจศึกษาระหว่างภาคีและเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นทางวิชาการสหกิจศึกษาระหว่างภาคี ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดสหกิจศึกษา มีดังนี้

อลงกต ยะไวยักษ์ (2549) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า จากผลเปรียบเทียบสมรรถนะกับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ ปัญหาอุปสรรค หรือข้อจำกัดในการสร้างประสบการณ์วิชาชีพให้กับนักศึกษาเกิดในทุกประเทศที่ทำการศึกษา โดยเฉพาะเกี่ยวกับความไม่เข้าใจในหลักการสหกิจศึกษา มักมองสถาบันที่จัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษา มีความแตกต่างจากสถาบันการศึกษาทั่วไป ทั้งในเรื่องเวลาและเนื้อหาในหลักสูตรที่น้อยลงจากปกติ และมีการต่อต้านการจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษาในช่วงแรก เช่นในประเทศสหรัฐอเมริกาปัญหาคือความไม่เป็นเอกภาพทางการศึกษาเนื่องจากความหลากหลายของผู้เรียน และ

หลักสูตร ทำให้สถานประกอบการขาดความเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ประกอบกับระบบการศึกษาเพื่อการฝึกวิชาชีพยังไร้มาตรฐาน เนื่องจากความสัมพันธ์ทางเครือญาติมีผลกระทบต่อ การรับนักศึกษาเข้าปฏิบัติงานและการจ้างงานในประเทศสหราชอาณาจักรอังกฤษและแคนาดาพบ ปัญหาเดียวกัน คือความไม่เพียงพอของสถานประกอบการที่จะให้นักศึกษาปฏิบัติ เนื่องจากการไม่ ยอมรับในหลักการสหกิจศึกษา แต่ถ้าเป็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้งบประมาณจำนวนมากในการ ประสานงาน การเดินทาง การจัดสรรเวลา เนื่องจากสถานประกอบการอยู่ห่างไกลจากมหาวิทยาลัยพบ ในสหรัฐอเมริกา แคนาดา และเยอรมันแต่ในสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และเยอรมัน พบปัญหาการจ่าย ค่าตอบแทนของสถานประกอบการเนื่องจากเศรษฐกิจของประเทศกำลังตกต่ำนอกจากนี้สหรัฐอเมริกา ยังพบปัญหาผู้ประกอบการมีแนวโน้มต้องการผู้สมัครงานที่มีภูมิหลังทางวิชาการมากกว่าเน้นด้าน อาชีพส่วนในอังกฤษพบว่าสถานประกอบการขนาดใหญ่ไม่ให้ความร่วมมือในการรับนักศึกษา เข้าปฏิบัติงาน และในเยอรมันก็พบว่าสถานประกอบการยังมีบทบาทน้อยหรือไม่มีบทบาทเลย ในการจัดสหกิจศึกษาที่ใช้มหาวิทยาลัยเป็นฐาน (University based)

พรชัย มงคลวนิช (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งเสริมและอุดหนุนความสำเร็จในการจัด การศึกษาแบบสหกิจศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาไทย พบว่า สถาบันการศึกษาทั้งในไทยและ ต่างประเทศมีแนวโน้มสนับสนุนให้จัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษา เพื่อเพิ่มสมรรถนะและโอกาสใน การได้งานที่ตรงกับวิชาชีพที่เรียนมามากขึ้น ปัจจัยที่ส่งเสริมความสำเร็จ คือ การมีผู้รับผิดชอบ โครงการสหกิจศึกษาที่ชัดเจน และภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ที่สุด ส่วนปัจจัยที่อุดหนุนมากที่สุดคือ การไม่ได้ตั้งจุดหมายในอนาคตหลังจบการศึกษา และการที่ นักศึกษาไม่อยากทำงานหนักแต่ต้องการสำเร็จการศึกษาโดยเร็วที่สุด จึงมีข้อเสนอแนะว่าภาครัฐควรมี การเผยแพร่แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาแบบสหกิจศึกษาในระดับอุดมศึกษา ที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษาไทยซึ่งควรสอดคล้องกับความต้องการแรงงานใน ประเทศด้วย

ภาครัฐควรมีกระบวนการสนับสนุน และส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา เช่น มาตรการด้านภาษี หรือแรงจูงใจในด้านอื่น สำหรับสถาบันอุดมศึกษาควรจะต้องมีการกำหนด ผู้บริหารและคณาจารย์ที่กำกับดูแลรับผิดชอบสหกิจศึกษาอย่างชัดเจน และควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ฝึกอบรมการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และควรมี การนิเทศนักศึกษาสหกิจศึกษาอย่างสม่ำเสมอภายใต้นโยบายสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ชัดเจน ควรมีการจัดเตรียมพร้อมให้นักศึกษาก่อนออกไปปฏิบัติงานจริงและควรจัดการเรียนการสอนแบบเน้น การวิเคราะห์ มีการวางแผนการเรียนและการทำงานให้แก่นักศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษาแรก และควรมี ระบบการแนะนำการศึกษา เพื่อให้นักศึกษามีการวางแผนเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจนก่อนจบการศึกษา

สำหรับสถานประกอบการควรเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา มีการกำหนดแนวนโยบายและ
ผู้รับผิดชอบรวมทั้งพนักงานพี่เลี้ยง (Supervisor) ที่ชัดเจน โดยอาจมีการวางแผนและจัดตำแหน่งงาน
สำหรับสหกิจศึกษา ที่มีลักษณะงานมอบหมายอย่างชัดเจน มีการปฐมนิเทศงานเพื่อสร้าง ความ
เข้าใจที่ดีก่อนเริ่มปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบความก้าวหน้าและนิเทศงานร่วมกันระหว่าง
สถาบันอุดมศึกษา และสถานประกอบการอย่างเป็นระบบ ควรจัดให้มีการทำวิจัยในลักษณะ
สารนิพนธ์ทางวิชาการ โดยบูรณาการแนวคิดและความรู้ทางทฤษฎีที่ศึกษาจากสถาบันการศึกษาเข้า
กับประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานประกอบการ สถาบันอุดมศึกษาควรมีการจัดการศึกษา
โดยร่วมมือกับสถานประกอบการในลักษณะ Work Integrated Learning เพิ่มเติมจากการจัด
การศึกษาในลักษณะสหกิจศึกษา เช่น ความร่วมมือในการจัดทำหลักสูตรและการประเมินหลักสูตร
เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการเรียนการสอน การฝึกอบรมพนักงานใหม่ของสถานประกอบการและ
บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นต้นควรสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างสถานศึกษากับ
สถานประกอบการ เพื่อเป็นผู้สอนในบางรายวิชาหรือมีการทำวิจัยร่วมกัน

พัชนี นนทศักดิ์ (2552) ได้เสนอบทความวิจัยการจัดสหกิจศึกษาเมื่อเศรษฐกิจของชาติถดถอย
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า การเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษานั้นแสดงผลสัมฤทธิ์ให้เห็นอย่าง
เป็นรูปธรรมโดยผ่านการมีงานทำของบัณฑิต ซึ่งเห็นได้จากการสำรวจภาวะการมีงานทำของบัณฑิต
พบว่านักศึกษาคณะการจัดการและการท่องเที่ยวที่สำเร็จหลักสูตรตามโครงการสหกิจศึกษามีงานทำ
ในอัตราที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 100 ซึ่งเพิ่มจากเดิมคือร้อยละ 60-80 นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่า ได้รับ
ประโยชน์จากการเข้าร่วมสหกิจศึกษา คือ ได้เรียนรู้และรับรู้ถึงคุณลักษณะอันเป็นที่ต้องการของ
หน่วยงานธุรกิจซึ่งประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบการพัฒนาตนเอง ความสามารถในการ
เรียนรู้ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การปรับตัว การสร้างแรงบันดาลใจและแรงจูงใจ ความคิดริเริ่ม
สร้างสรรค์ การตรงต่อเวลา ระเบียบวินัย คุณธรรมและจริยธรรม การสื่อสารข้อมูล ตลอดจนความเป็น
ผู้นำ รวมทั้งยอมรับและปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ได้รับความรู้ ทักษะ ประสบการณ์จาก
การทำงานจริง ซึ่งสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ และพัฒนาทักษะเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการ
ทำงาน สามารถตัดสินใจที่จะเลือกงานเมื่อสำเร็จการศึกษาได้ตรงตามที่ตนเองสนใจและมีความถนัด
ในขณะที่สถานประกอบการได้นักศึกษาช่วยงานตลอดทั้งปี และมหาวิทยาลัยได้รับประสบการณ์ที่
สำคัญต่อการเรียนการสอน ซึ่งถือเป็นกระบวนการที่นำมาซึ่งประโยชน์ต่อทุกฝ่าย นอกจากนั้น พบว่า
จากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำที่ลุกลามไปทั่วโลก การผลิตบัณฑิตที่สอดคล้องกับความต้องการของ
ตลาดแรงงานยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น จึงเป็นโอกาสสำคัญยิ่งต่อการพัฒนารูปแบบสหกิจศึกษา
สถาบันการศึกษาจึงควรกำหนดยุทธศาสตร์สำหรับโครงการสหกิจศึกษาได้อย่างน้อย 2 แนวทาง
ดังนี้คือ

1. การศึกษาวิเคราะห์เชิงปฏิบัติการ จากการผสมผสานประสบการณ์ของพนักงานเข้ากับความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษา โดยไม่ต้องจ่ายเงินลงทุนเพิ่ม จึงถือเป็นทางเลือกแบบชนะ-ชนะ (Win-Win Solution) และถือเป็นการพลิกวิกฤติเป็นโอกาส

2. แนวคิด “โรงเรียนโรงงานและโรงงานโรงเรียน” หลักการของสหกิจศึกษาคือการสร้างระบบให้นักศึกษาได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะในองค์กรผู้ใช้บัณฑิตโดยให้นักศึกษาออกจากห้องเรียน ห้องสมุด หรือห้องทดลองของมหาวิทยาลัยไปเรียนรู้ที่หน่วยงานจริงในขณะเดียวกันหน่วยงานธุรกิจ อาจส่งเสริมให้พนักงานประจำที่อาจปฏิบัติงานไม่เต็มที่เนื่องจากต้องลดกำลังการผลิต เข้าเรียนรู้ในสาขาวิชาที่สนใจตามความต้องการของโรงงานในมหาวิทยาลัย ซึ่งการทำเช่นนี้ย่อมทำให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ และได้รับความรู้ที่แปลกใหม่เพิ่มเติม

รัตนาวดี ศิริทองถาวร (2552) ได้รายงานผลการวิจัย เรื่องการพัฒนาสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่ามหาวิทยาลัยหอการค้าไทยได้เริ่มดำเนินงานสหกิจศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2547 ปัจจุบันมีนักศึกษาสหกิจศึกษา จำนวน 979 คน โดยกำหนดค่าเท่ากับ 6 หน่วยกิตใน 2 ภาคการศึกษา คือภาคปลายของปีที่ 3 และภาคต้นหรือภาคปลายของปีที่ 4 ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามแต่ละสาขาวิชา โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติสหกิจศึกษาเท่ากับภาคเรียนปกติ คือ 16 สัปดาห์ ซึ่งมหาวิทยาลัยจัดตั้งหน่วยงานคณะกรรมการสหกิจศึกษา สังกัดฝ่ายวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบ

นอกจากนั้นผลที่ได้จากการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาสถานประกอบการต่อโครงการสหกิจศึกษา ควรจะเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถานประกอบการจึงดำเนินการโดยประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับหอการค้าไทย จัดให้มีการแต่งตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างบุคลากรที่รับผิดชอบโครงการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยกับตัวแทนหอการค้าไทย เพื่อกำหนดแนวทางและแผนงานการส่งเสริมโครงการสหกิจศึกษา ขอความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์โครงการสหกิจศึกษาจากหอการค้าไทย และลงนามสัญญาความร่วมมือ (MOU) ด้านสหกิจศึกษากับบริษัทที่เป็นสมาชิกหอการค้าไทย มีการจัดกิจกรรมรักษาความสัมพันธ์ เช่น จัดกิจกรรมเชิดชูเกียรติและขอบคุณสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ และจัดสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ด้านการพัฒนาคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องของสหกิจศึกษาพบว่าควรนำเสนอแนวคิดหลักการและกระบวนการสหกิจศึกษา แก่คณาจารย์ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับสหกิจศึกษาโดยตรง สนับสนุนการเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสหกิจศึกษา

ด้านนักศึกษาพบว่าควรที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง โดยจัดทำสื่อในการประชาสัมพันธ์โครงการให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เช่น การเชิญรุ่นพี่ที่เข้าร่วมโครงการและประสบผลสำเร็จมาแนะนำการเข้าร่วมปฏิบัติงานสหกิจศึกษาแก่นักศึกษารุ่นน้อง

ด้านโครงการสหกิจศึกษา ควรจะต้องกำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินงานโครงการสหกิจศึกษาประจำปี โดยมีแผนประชาสัมพันธ์โครงการมีการดำเนินการติดตามผลสหกิจศึกษา ตั้งแต่ความพึงพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง การสำรวจภาวะการดำเนินงาน การจัดทำฐานข้อมูลบัณฑิตประสานงานร่วมมือกับเครือข่ายสหกิจศึกษา การนำเสนอข้อเสนอแนะแก่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา และเน้นการลดหย่อนภาษี หรือสิทธิประโยชน์อื่นๆ ที่พึงได้รับการเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา

เฉลิมขวัญ คุรุบุญยงค์ (2552) ซึ่งศึกษางานวิจัยเรื่องการติดตามผลสัมฤทธิ์โครงการสหกิจศึกษา เครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบน ซึ่งประกอบด้วย 44 สถาบันการศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชน พบว่า มีสถาบันอุดมศึกษาที่จัดโครงการสหกิจศึกษา รวม 23 สถาบัน มี 334 หลักสูตร

มีจำนวนนักศึกษาเข้าร่วม จำนวน 16,265 คน สถานประกอบการเข้าร่วม 3,504 แห่ง ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ กำหนดรายวิชาสหกิจศึกษาเป็นวิชาเลือก ไม่มีการกำหนดรายวิชาเงื่อนไขก่อนส่งนักศึกษาออกไปปฏิบัติสหกิจศึกษาการสร้างฐานข้อมูลเครือข่ายสถานประกอบการใหม่ยังเป็นปัญหาสำหรับสถานศึกษาที่ไม่สามารถขยายเครือข่ายได้ เนื่องจากสถานประกอบการหลายแห่งที่เคยทำสัญญารับนักศึกษาเข้าปฏิบัติงานสหกิจศึกษาขอยกเลิกสัญญาและสถานประกอบการรายใหม่ก็มีแนวโน้มที่จะไม่เข้าร่วม โดยให้เหตุผลว่าเมื่อรับนักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษาแล้วต้องรับภาระมากขึ้น เช่น ต้องจัดหาพี่เลี้ยงให้กับนักศึกษาแต่ละคน ต้องมีการประเมินผลทั้งสถานประกอบการ อาจารย์นิเทศก์ และพนักงานพี่เลี้ยง นอกจากนี้สถานประกอบการพบกับปัญหาความซับซ้อนในการยื่นลดหย่อนภาษี

สถานศึกษาที่มีการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษา ส่วนใหญ่พบปัญหาด้านนักศึกษาเลือกวิชา สหกิจศึกษาน้อย เนื่องจากคิดว่าจะทำให้ตนเองจบช้ากว่านักศึกษาคนอื่น นักศึกษาหลายคนมีวิชาที่ติดค้างหลายวิชาในเทอม 1 ปี 4 และถ้าเลือกเรียนวิชาสหกิจศึกษาแล้วจะทำให้ไม่สามารถเรียนวิชาอื่นๆ ได้อีกเพราะต้องออกไปปฏิบัติสหกิจศึกษา 1 ภาคการศึกษา สถานศึกษาเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนบนส่วนใหญ่เห็นว่านักศึกษาขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ขาดทักษะทางภาษาอังกฤษทักษะคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก สัดส่วนของคณาจารย์นิเทศ ต่อนักศึกษาสหกิจศึกษาที่เหมาะสม ควรมีสัดส่วนของคณาจารย์นิเทศ 1 คน ต่อนักศึกษาสหกิจศึกษา 10 คน ด้านการบริหารจัดการพบว่าสถานศึกษาที่มีการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษาจะยึดมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสมาคม สหกิจศึกษาไทยที่ร่วมมือกันกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการดำเนินงานสหกิจ

ศึกษาขึ้นในสถานศึกษา เพื่อก่อให้เกิดการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการแต่พบปัญหาเรื่องมาตรฐานบางข้อ สถานศึกษาไม่สามารถทำได้เช่นคณาจารย์นิเทศต้องผ่านการอบรมจากสมาคมสหกิจศึกษาทุกคน สถานศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีการจัดสัมมนา กลุ่มย่อย ไม่มีการจัดนิทรรศการ แต่จะมีการจัดทำแฟ้มของนักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคน โดยให้เหตุผลว่าการจัดทำแฟ้มจะเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลนักศึกษา แนวโน้มการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษาขึ้นในสถานศึกษาส่วนใหญ่ให้การสนับสนุนในการจัดหลักสูตรสหกิจศึกษา โดยให้เหตุผลว่าจะทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทั้งสามฝ่าย คือ สถานศึกษา นักศึกษา และสถานประกอบการ แต่สถานศึกษาบางแห่งยังไม่แน่ใจถึงทิศทางของภาครัฐเรื่องการสนับสนุนด้านงบประมาณ สถานศึกษาหลายแห่งยังเป็นห่วงเรื่องวัตถุประสงค์ของภาครัฐที่ต้องการเพิ่มหลักสูตรสหกิจศึกษา และต้องการให้นักศึกษาเลือกเรียนวิชาสหกิจศึกษาเพิ่มขึ้น ควรหาแนวทางในการสร้างเครือข่ายสถานประกอบการไว้รองรับด้วย นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะดังนี้: ควรมี การจัดสหกิจศึกษา 2 ครั้งต่อปี เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานจริงมากขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและทางเลือกในการได้งานทำของนักศึกษา สถานศึกษาส่วนใหญ่จัดวิชาสหกิจศึกษาเป็นวิชาเลือก และต้องพบกับปัญหาที่นักศึกษาไม่เลือก โดยให้เหตุผลว่าจะทำให้จบช้ากว่านักศึกษาคนอื่น ดังนั้น ทางด้านสถานศึกษาควรสร้างแรงกระตุ้นด้วยการให้ความรู้กับนักศึกษาตั้งแต่ปีแรก เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจถึงประโยชน์ที่ได้รับจากสหกิจศึกษา สถานศึกษาควรมีความชัดเจนเรื่องนโยบายแผนดำเนินงานด้านสหกิจศึกษาและกระจายข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ ภาครัฐต้องการเพิ่มจำนวนหลักสูตรสหกิจศึกษาในสถานศึกษา และต้องการให้มีนักศึกษาสหกิจศึกษามากขึ้น ควรให้ความช่วยเหลือด้านการสร้างฐานข้อมูลเครือข่ายสถานประกอบการรองรับรวมทั้งงบประมาณค่าใช้จ่าย ภาครัฐควรยืดหยุ่นเรื่องกฎเกณฑ์ ขั้นตอนการจัดหลักสูตรและมาตรฐานหลักสูตรสหกิจศึกษา โดยเปิดโอกาสให้สถานศึกษาเป็นผู้กำหนดเอง เนื่องจากสถานศึกษาแต่ละแห่งมีศักยภาพไม่เท่ากัน เช่น สถานศึกษาภาครัฐกับสถานศึกษาภาคเอกชนหรือสถานศึกษาระบบเปิดกับสถานศึกษาระบบปิด เมื่อยืดหยุ่นให้แล้วต้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อคอยกำกับกำกับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่ได้วางไว้ แต่ไม่สมควรมีมาตรฐานที่ต้องประกอบด้วยมาตรฐานที่ต้องทำและมาตรฐานเสริมที่ควรทำจะทำให้สถานศึกษาหลีกเลี่ยงด้วยการไม่จัดหลักสูตรสหกิจศึกษาปี พ.ศ. 2552-2555 ตามแผนพัฒนาสหกิจศึกษา ภาครัฐควรจับมือกับสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จจากการจัดสหกิจศึกษาและให้การสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับสถานศึกษาอื่นๆ

ส่วนการลดหย่อนภาษีให้กับสถานประกอบการที่รับนักศึกษาสหกิจศึกษานั้น เป็นเรื่องที่ดี โดยสถานประกอบการ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรลดหย่อนภาษีแต่ภาครัฐมีการกำหนดกฎเกณฑ์ การลดหย่อนภาษีไว้หลายขั้นตอน ทำให้สถานประกอบการเกิดความสับสน

ต่อการดำเนินการเรื่อง การขอลดหย่อนภาษี ภาครัฐควรกำหนดจำนวนเงินอย่างชัดเจนสำหรับนักศึกษาแต่ละคน นอกจากการลดหย่อนภาษีแล้ว ควรมีส่วนลดให้กับสถานประกอบการเพื่อเป็นการจูงใจให้กับสถานประกอบการให้นักศึกษามากขึ้น เช่น รับนักศึกษาหนึ่งคน สถานประกอบการจะได้รับส่วนลดเป็นจำนวนเงินเท่าใด ควรมีผู้แทนเครือข่ายสถานประกอบการในประเทศไทยติดต่อกับเครือข่ายต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางเลือกให้กับนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจในต่างประเทศ

ชลดา มงคลวนิช (2552) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการนิเทศงานสหกิจศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา ตัวแทนสถานประกอบการและคณาจารย์นิเทศต่อการนิเทศงานในโครงการสหกิจศึกษารวมทั้งความสามารถของคณาจารย์นิเทศและตัวแทนสถานประกอบการ ในการช่วยแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของนักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากนักศึกษา สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าว จำนวน 86 คน ตัวแทนสถานประกอบการ จำนวน 60 คน และคณาจารย์นิเทศ จำนวน 12 คน ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2551 ถึงกุมภาพันธ์ 2552 ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการเห็นว่าควรเริ่มการนิเทศงานภายใน 1 เดือน หลังจากปฏิบัติงาน และควรไปนิเทศงานอย่างน้อย 1 ครั้ง ซึ่งตัวแทนสถานประกอบการที่ต้องการให้ประสานงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน คือ พนักงานที่ปรึกษา สำหรับคณาจารย์นิเทศและตัวแทนสถานประกอบการ เห็นว่าในการนิเทศงานควรมีการนัดหมายล่วงหน้าอย่างน้อย 2 สัปดาห์ โดยต้องการให้ประสานงานผ่านทางแผนกบุคคลและฝึกอบรม โดยควรชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับโครงการสหกิจศึกษา ทุกครั้งปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของนักศึกษา คือ ภาษาที่ใช้สื่อสารในแผนกครัว เนื่องจากส่วนผสมและเทคนิควิธีในการประกอบอาหาร มีการใช้คำศัพท์เฉพาะ การไม่เข้าใจขั้นตอนและรายละเอียดของงานในแผนกที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งเกิดจากสถานประกอบการแต่ละแห่งมีระบบงานและขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละแผนกที่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่สถานประกอบการสามารถช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของนักศึกษาได้ คือ การชี้แจง ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงานในแผนกต่างๆ ให้นักศึกษาทราบ ปัญหาที่คณาจารย์นิเทศช่วยแก้ไขได้น้อย คือ ปัญหาส่วนตัวของนักศึกษาเอง เช่น การไม่มีวินัยในการทำงาน การไม่ตรงต่อเวลา เป็นต้น

จิตราพร ลีละวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการตนเองของนักศึกษาในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งมีมหาวิทยาลัยได้เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 (โครงการนำร่อง) โดยมีคณะบัญชีเป็นคณะแรกและคณะเดียวที่ส่งนักศึกษาเข้าโครงการสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุมให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาระบบ

สหกิจศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญของสหกิจศึกษา และส่งเสริมให้นักศึกษาเลือกเรียนแผนการศึกษาแบบสหกิจศึกษา จนกระทั่งมีจำนวนนักศึกษาเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษามากขึ้นตามลำดับ จวบจนถึงปัจจุบัน มีคณะต่างๆ จำนวน 8 คณะ ที่ส่งนักศึกษาเข้าร่วมโครงการนี้

ผลจากการสัมภาษณ์นักศึกษาสหกิจศึกษา คณะบริหารธุรกิจและคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวนหนึ่ง เรื่องการบริหารจัดการตนเองด้านการบริหารเวลาของนักศึกษาสหกิจศึกษาพบว่า นักศึกษาสามารถจัดการตนเองได้ค่อนข้างดี มีการเตรียมตัวด้วยตนเองเพิ่มเติมจากที่สาขาวิชา คณะวิชาและศูนย์สหกิจและจัดหางานของมหาวิทยาลัย เตรียมความพร้อมให้ก่อนการทำงานจริง โดยเฉพาะนักศึกษาด้านวิศวกรรมศาสตร์ที่ต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านความรู้วิชาการ ทฤษฎี และทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่สถานประกอบการใช้ปฏิบัติงานจริง อาจกล่าวได้ว่า นักศึกษาทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จักต้องเตรียมตัวให้ดีพร้อมมากกว่า นักศึกษาสายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ผลจากการสัมภาษณ์เรื่องการควบคุมตนเองของนักศึกษาสหกิจศึกษาพบว่า นักศึกษาสำรวจและวิเคราะห์พฤติกรรมตนเอง กำหนดพฤติกรรมเป้าหมาย ได้แก่ พฤติกรรมที่ตนเองต้องการปรับปรุง และการประเมินผลตนเองว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างไรดังเห็นได้จากนักศึกษาเมื่อมีปัญหา ด้านการสื่อสารกับหัวหน้างาน การไม่เข้าใจคำสั่ง การทำงานไม่แล้วเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด การใช้อุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นนักศึกษาจะแก้ไขปัญหาโดยการตั้งใจฟังมากขึ้นและสอบถามเมื่อไม่เข้าใจ คำสั่ง หากงานเสร็จไม่ทันเวลาก็จะขอลื่อนกำหนดวันส่งงานและการขอให้เพื่อนร่วมงานสอนการใช้ อุปกรณ์สำนักงานให้

ปัจจัยที่สำคัญมากอีกหลายประการของการบริหารจัดการตนเองสำหรับนักศึกษาสหกิจศึกษา นอกจากมีการบริหารเวลาที่เหมาะสม มีการควบคุมตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและสถานประกอบการได้ดี มีบุคลิกภาพ มีความกล้าแสดงออก มีการทำงานเป็นทีมได้ มีแรงจูงใจในการทำงาน โดยละจากความโกรธเกลียดความเครียด และพบว่านักศึกษาสหกิจศึกษามีความสุขกับการทำงาน การบริหารจัดการตนเองของนักศึกษา ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จึงเป็นสิ่งที่นักศึกษาสหกิจศึกษาทุกคนต้องตระหนักถึงและปฏิบัติ เพื่อการทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายและเพื่อการเสริมสร้างชีวิตให้เป็นสุข อาจกล่าวได้ว่า นั่นคือรางวัลความภาคภูมิใจสำหรับตนเองในช่วงระยะเวลา 16 สัปดาห์ ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและสามารถขยายผลในการสมัครงานและทำงานในอนาคตของนักศึกษาสหกิจศึกษา ซึ่งท้ายที่สุด นักศึกษาสหกิจศึกษาจะเป็นบัณฑิตที่ครบถ้วนทั้งเก่งตน เก่งคน และเก่งงาน

กุลวรา สุวรรณพิมล (2548) ได้เขียนตำราหลักการมัคคุเทศก์ให้ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเรื่องของบทบาทหน้าที่ บุคลิก ลักษณะที่จำเป็น คุณสมบัติที่ดีของมัคคุเทศก์ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของมัคคุเทศก์ มารยาท-จรรยาบรรณ สิ่งที่มีมัคคุเทศก์พึงปฏิบัติ ฯลฯ เนื่องจากมัคคุเทศก์อยู่ในฐานะคนกลางติดต่อประสานงานระหว่างนักท่องเที่ยวกับองค์การธุรกิจท่องเที่ยว มัคคุเทศก์จึงต้องมีความรู้ความเข้าใจธุรกิจประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่พักแรมหรือธุรกิจโรงแรม ธุรกิจการขนส่ง ธุรกิจการจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดประชุมสัมมนา การจัดนิทรรศการและงานแสดงสินค้า ตลอดจนธุรกิจการบันเทิงและนันทนาการ และธุรกิจอื่นๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรง ซึ่งมีส่วนเสริมช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เกิดการท่องเที่ยวและช่วยสร้างรายได้ให้แก่ประเทศอีกด้วย ดังนั้นมัคคุเทศก์ในฐานะผู้แนะนำนักท่องเที่ยวให้ใช้บริการในธุรกิจต่างๆ เหล่านั้น จึงควรที่จะศึกษาถึงลักษณะการประกอบธุรกิจ และส่วนประกอบต่างๆ ของแต่ละธุรกิจ เพื่อที่จะได้นำความรู้ไปถ่ายทอดให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ มัคคุเทศก์จำเป็นจะต้องรู้และเข้าใจพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เป็นผลให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน มัคคุเทศก์เรียนรู้ที่จะทำงานให้เป็นที่ประทับใจของนักท่องเที่ยว ดังนั้น พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญที่นักการตลาดและผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะต้องศึกษาและค้นคว้าหาความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว ตลอดจนศึกษาถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการซื้อของนักท่องเที่ยว ข้อมูลด้านวัฒนธรรมและจิตวิทยา สินค้าทางการท่องเที่ยว ราคาที่เปลี่ยนแปลง หรือกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการจำหน่าย ตลอดจน เจตคติ ความชอบ ไม่ชอบ และบุคลิกภาพของนักท่องเที่ยวแต่ละกลุ่มสังคม แต่ละชาติ แต่ละภาษาที่ต่างกันและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ธวัชชัย ทิมชุมเหนียว และคณะ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการดำเนินงานโครงการสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพในหลักสูตรระดับปริญญาตรีระยะที่ 2 เป็นการประเมินผล การดำเนินการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีตามขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการตั้งแต่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ 1/2540 (มิถุนายน 2540) ถึงภาคการศึกษาที่ 3/2540 (เมษายน 2541)

2. ขั้นตอนผลผลิตกับบัณฑิตรุ่น 1 และ 2 ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2539 และ 2540 เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานและแบบประเมินผลรายงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาซึ่งประเมินโดยสถานประกอบการแบบสอบถามนักศึกษา สหกิจศึกษาสถานประกอบการคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีบัณฑิตผู้บังคับบัญชาและอาจารย์ที่ปรึกษาบัณฑิตที่ศึกษาต่อซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้น 1,642 ฉบับนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและร้อยละผลการประเมินเป็นดังนี้

2.1 รูปแบบและวิธีดำเนินการของโครงการฯโครงการสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ (operative Education and Career Development Project) เป็นหน่วยงานขึ้นตรงกับรองอธิการบดี ฝ่ายวิชาการทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการเพื่อนำเสนอแนวคิดในการจัดการศึกษาในรูปแบบสหกิจศึกษาจัดหาตำแหน่งงานให้แก่นักศึกษาที่ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาทั้งในและต่างประเทศประสานงานและให้บริการคณาจารย์และนักศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมและดำเนินการให้กิจกรรมของโครงการดำเนินไปด้วยดีการดำเนินงานมีรูปแบบที่เน้นคุณภาพนักศึกษาสถานประกอบการและการนิเทศงานโดยคณาจารย์ซึ่งนักศึกษาที่จะออกปฏิบัติงานต้องผ่านการคัดเลือกจากคณาจารย์ว่ามีคุณสมบัติทางวิชาการและความประพฤติดีและต้องผ่านการอบรมหลักสูตรต่างๆ ครบถ้วนส่วนสถานประกอบการจะต้องมีพนักงานพี่เลี้ยง (supervisor) ดูแลนักศึกษาและลักษณะงานที่มอบให้นักศึกษาปฏิบัติจะต้องผ่านการรับรองของคณาจารย์ในสาขาวิชาเสียก่อนอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาจะต้องออกนิเทศงานนักศึกษาการดำเนินการของโครงการจึงต้องประกอบไปด้วยการวางแผนการประสานงานและการจัดการที่ดี นักศึกษา คณาจารย์ และสถานประกอบการให้ความเห็นว่ารูปแบบการดำเนินการโดยรวมของโครงการมีความเหมาะสมในระดับดีและมีความเข้าใจรูปแบบการดำเนินการของโครงการเป็นอย่างดี

2.2 คุณภาพของนักศึกษาที่ร่วมโครงการฯสถานประกอบการได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา 239 คน พบว่านักศึกษาทุกคนผ่านการประเมินผลจากสถานประกอบการร้อยละ 69.04 และ 73.36 ในการปฏิบัติงานและการทำรายงานวิชาการตามลำดับในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานคือดีมากและดีเยี่ยมคณาจารย์และสถานประกอบการมีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติของนักศึกษาไปในด้านเดียวกันคือนักศึกษาในโครงการมีคุณสมบัติในระดับดีโดยเฉพาะบุคลิกภาพและวุฒิภาวะความรู้พื้นฐานเรื่องการปฏิบัติตนในสถานประกอบการและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับที่สูงกว่าคุณสมบัติอื่นๆ ส่วนคุณสมบัติที่ได้รับการประเมินในระดับต่ำที่สุดคือ ปานกลางได้แก่ทักษะการนำเสนอ

2.3 คุณภาพของสถานประกอบการคณาจารย์มีความพึงพอใจต่อสถานประกอบการที่ร่วมโครงการในระดับปานกลางโดยที่ Supervisor ให้ความสนใจดูแลนักศึกษาในระดับดี มีการปฐมนิเทศแก่นักศึกษาและมีความพร้อมด้านอุปกรณ์แต่คุณภาพงานที่มอบหมายนักศึกษายังอยู่ในระดับปานกลางและได้คะแนนต่ำที่สุดส่วนนักศึกษามีความพึงพอใจต่อสถานประกอบการ ในระดับดีโดยประทับใจในการดูแลและการมอบหมายงานของสถานประกอบการมากที่สุด

2.4 คุณภาพของสาขาวิชาที่ร่วมโครงการฯสถานประกอบการและนักศึกษามองเห็นว่าอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษามีความสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการใน

ระดับสูงการนิเทศงานเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชา สอดคล้องกับการไปปฏิบัติงานของนักศึกษาอย่างไรก็ตามสถานประกอบการเห็นว่าจำนวนอาจารย์ที่ ปรึกษาสหกิจศึกษาต่อจำนวนนักศึกษามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

2.5 คุณภาพของบัณฑิตเมื่อเปรียบเทียบกับบัณฑิตหลักสูตรสหกิจศึกษากับ บัณฑิตหลักสูตรปกติพบว่าบัณฑิตหลักสูตรสหกิจศึกษามีผลการเรียนเฉลี่ยสะสมมีทักษะการสมัคร งานอัตราเงินเดือนแรกเข้าและอัตราการเข้าศึกษาต่อสูงกว่าบัณฑิตหลักสูตรปกติทั้งสิ้นรวมทั้ง ความสามารถในการปฏิบัติงานมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการและ มีความสามารถในการเรียนในระดับปริญญาโทที่ดีกว่า

เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ที่ได้รับจากสหกิจศึกษาแล้วคณาจารย์นักศึกษาและสถาน ประกอบการต่างเห็นด้วยอย่างมากต่อหลักการของการจัดการศึกษาในระบบสหกิจศึกษาจึงต้องการ ให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีดำเนินการเรื่องสหกิจศึกษาต่อไปและมหาวิทยาลัยอื่นๆ ควรนำ ระบบการศึกษานี้มาใช้ด้วย

นฤมล รักษาสุข และคณะได้ศึกษาเรื่องราวของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการสหกิจ ศึกษา นำร่องของประเทศไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของโครงการสหกิจศึกษานำร่อง รุ่นที่ 5 ต่อการพัฒนาศักยภาพบัณฑิต เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการตอบรับนักศึกษาไป ปฏิบัติงานในสถานประกอบการและเพื่อศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่ช่วยให้สถานประกอบการ ต้องการรับนักศึกษาไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเพิ่มขึ้นพบว่าสาเหตุที่เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษา เพราะสถาบันการศึกษาต้องการผลิตบัณฑิตที่มีศักยภาพและสถานประกอบการต้องการมีส่วนร่วมใน การพัฒนาระบบการศึกษาของชาติส่วนในเรื่องของสภาพการดำเนินโครงการสหกิจศึกษาของ สถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ พบว่าความรู้ความเข้าใจในหลักการสหกิจศึกษา ยังไม่เพียงพอเรื่องการเข้าร่วมโครงการสหกิจของนักศึกษาพบว่านักศึกษามีความรู้ความเข้าใจใน หลักการสหกิจศึกษาในระดับปานกลางผลสัมฤทธิ์ของโครงการสหกิจศึกษา พบว่าสถาบันการศึกษา สหกิจศึกษามีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษามากกว่าการฝึกงานภาคฤดูร้อนนอกจากนี้ สหกิจศึกษาทำให้อาจารย์ตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและ บัณฑิตที่ผ่านการปฏิบัติงานสหกิจศึกษามีอัตราการจ้างงานสูงกว่าบัณฑิตหลักสูตรปกติ

สำหรับสถานประกอบการพบว่าสหกิจศึกษามีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา มากกว่าการฝึกงานภาคฤดูร้อนสหกิจศึกษาจึงเป็นช่องทางในการรับพนักงานใหม่สหกิจศึกษาทำให้ เกิดความร่วมมือทางวิชาการและได้ประโยชน์จากงานประจำที่นักศึกษาปฏิบัติบัณฑิตที่ผ่านหลักสูตร สหกิจศึกษาเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์และทำให้บัณฑิตมีความเข้าใจระบบการทำงานในองค์กรและ ปรับตัวได้รวดเร็วขึ้นปัญหาและอุปสรรคของโครงการสหกิจศึกษา สำหรับสถาบันการศึกษา คือสถาน

ประกอบการไม่เข้าใจหลักการสหกิจศึกษาศาสนสถานประกอบการไม่ได้รับการชี้แจงจากสถาบันการศึกษาเกี่ยวกับสหกิจศึกษาล่วงหน้าและนักศึกษาไม่มีข้อมูลที่ชัดเจนของสถานประกอบการ

อัสภาพรพานสมบัติได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินโครงการผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาโรงเรียนทวีธาภิเศกซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา
2. เพื่อรักษาคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

ในการประเมินโครงการผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาโรงเรียนทวีธาภิเศกในครั้งนี้ใช้รูปแบบชิปปี้ (CIPP Model) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อประเมินความเหมาะสมของโครงการ
2. เพื่อประเมินความเหมาะสมของกิจกรรมการดำเนินงานของโครงการ
3. เพื่อประเมินกระบวนการดำเนินงานโครงการ
4. เพื่อประเมินผลผลิตของโครงการ

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้หัวหน้างานและครูโรงเรียนทวีธาภิเศกปีการศึกษา 2550 จำนวน 103 คน และปีการศึกษา 2551 จำนวน 88 คน พบว่าโครงการผดุงระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาโรงเรียนทวีธาภิเศกสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พศ. 2545 ซึ่งสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า บุคลากรของโรงเรียนทวีธาภิเศกมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปีของสถานศึกษาอยู่ในระดับมากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาทุกมาตรฐานมีคุณภาพในระดับดีมากและผลการประเมินมาตรฐานที่ 5 มีคุณภาพระดับดีบุคลากรของโรงเรียนทวีธาภิเศกได้นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานโดยภาพรวมในระดับมากโดยมีการนำความรู้ไปใช้ตามลำดับดังนี้ ปรึชญาเศรษฐกิจพอเพียงการจัดการเรียนรู้การจัดทำหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 การวางแผนขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงหลักสูตรผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับการกระจายอำนาจระดับโรงเรียนทวีธาภิเศกและการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง

นอกจากนี้ ยังมีนักวิจัยไทยร่วมกับต่างชาติทำวิจัยในด้านสหกิจศึกษา เช่น ศักดิ์ชัย พินเพชร และบวม (Sakchai Pinpech; & Baum. 2552) ได้เสนอการจัดสหกิจศึกษาในหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ พบว่า สหกิจศึกษาสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในประเทศไทย จะแพร่หลายมากขึ้น แต่ปัญหาสำคัญคือ

ความไม่เข้าใจด้านสหกิจศึกษาของผู้ประกอบการหรือองค์การด้านการท่องเที่ยวและบริการ จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงร่างหลักสูตรสหกิจศึกษาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งนำเสนอให้มีการจัดสหกิจศึกษา 4 ครั้ง โดยจัดใน ภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษาที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 และภาคเรียนที่ 3 ของปีการศึกษาที่ 3 และภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษาที่ 4 เพื่อที่ช่วยสนับสนุนและทำให้เกิดประสบการณ์ในการทำงาน ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการให้มากขึ้น รวมทั้งการเพิ่มความร่วมมือระหว่าง ผู้ประกอบการ กับคณะ โดยเน้นที่การเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติควบคู่กันไป

เกรินวอลด์ (Groenewald 2003) ได้วิจัยเรื่อง “Growing Talented People Through Cooperative Education” ใน Asia – Pacific Journal of Cooperative Education (APJCE) สํารวจ บัณฑิตสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการสร้างบุคคลผู้มีความสามารถพิเศษ (Talent) ในแอฟริกาได้ โดยใช้ยุทธศาสตร์ด้านสหกิจศึกษา พบว่า บัณฑิตสำคัญอยู่ที่ความร่วมมือกันอย่างเข้มแข็งระหว่าง สถานศึกษากับองค์กรธุรกิจ (Business Enterprise)

อัลเดอร์แมนและเมย์ (Alderman; & Milne. 2005) ได้วิจัยเรื่อง A Model of Work – Based Learning พบว่า ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยความสำเร็จของการศึกษาแบบ WIL ว่าอยู่ที่การ เชื่อมโยงโลกทั้ง 3 โลกเข้าด้วยกันผ่านประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ ได้แก่

1. โลกประสบการณ์ของผู้เรียน (World of student experience) ประกอบด้วยความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อผู้เรียน
2. โลกอุดมศึกษา (World of tertiary education) เน้นที่สถานศึกษาต้องออกแบบ กระบวนการเรียนรู้ที่ชัดเจน เช่น การออกแบบหลักสูตรการจัดการเรียนรู้ การออกแบบกิจกรรม การประเมินผล เป็นต้น โดยมีสถานศึกษาเป็นเจ้าภาพหลัก
3. โลกของประสบการณ์ด้านการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงานที่ต้องมีการ จัดเตรียมทรัพยากรการเรียนรู้เชิงกายภาพที่เหมาะสมกับบริบทของประสบการณ์ที่ต้องการจะได้รับ โดยมีการวางแผนร่วมกันทั้งสถานศึกษา ผู้สอน และผู้เรียนเกี่ยวกับแผนการเรียนรู้และกระบวนการ ประเมินผล

บิลเลทท์ (Billett. 2008) ในรายงานวิจัยเรื่อง Realising the Educational Worth of Integrating Work Experiences in Higher Education ตีพิมพ์ในวารสารการประชุมทางวิชาการ นานาชาติเอเชียแปซิฟิกของ สมาพันธ์นานาชาติด้านสหกิจศึกษา(WACE Asia Pacific Conference) ที่จัดขึ้นโดยเครือข่ายความร่วมมือด้านการศึกษาด้านออสเตรเลีย (Australian Collaborative Education Network – ACEN) ว่าด้วยเรื่อง Work Integrated Learning (WIL):Transforming Futures พบว่า

ปัจจัยสำคัญของ WIL ระดับอุดมศึกษาอยู่ที่การออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และชุดของการฝึกประสบการณ์

เลย์และคณะ (Lay; & et al. 2008) ได้เสนองานวิจัยเรื่อง Modeling Competencies for Supporting Work-integrated Learning in Knowledge Work ใน Journal of Knowledge Management โดยพยายามค้นหาแบบจำลองเกี่ยวกับการจัดการความรู้ที่จะช่วยให้การเรียนรู้แบบ WIL ประสบความสำเร็จจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญ 1 ประการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านมาตรฐานการทำงาน (Working Place) มาตรฐานผลการเรียนรู้ (Learning Place) และองค์ประกอบด้านมาตรฐานความรู้ (Knowledge place)

สแตนฟีลด์ และคณะ (Stansfield; & et al. 2009) ได้สำรวจประเด็นสำคัญและปัจจัยความสำเร็จที่ทำให้การเรียนการสอนแบบ E - Learning และวิทยาเขตเสมือนมีความยั่งยืน มีความเห็นสอดคล้องกับ Alderman และ Billett ที่สรุปว่า ปัจจัยความสำเร็จประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ประเด็นด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านการเรียนการสอน ด้านนักศึกษา/ผู้ใช้ ด้านการเงิน และด้านภาพรวม

ผลของงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการพัฒนาแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานในสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2552) โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีของคณะผู้วิจัยในระยะก่อนหน้านี้ โดยผู้วิจัยได้สำรวจการจัดการเรียนการสอนแบบ WIL ในประเทศไทย ในรายงานวิจัยดังกล่าวได้ทำการสำรวจปัจจัยความสำเร็จของการจัดการเรียนการสอนแบบ WIL ทั่วโลก ซึ่งสามารถสรุปปัจจัยความสำเร็จออกเป็น 2 ด้านหลัก ประกอบด้วย ด้านองค์กร (Organization) และด้านการดำเนินงาน (Operation) โดยด้านองค์กรจะเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนเพื่อให้การปฏิบัติการกิจดำเนินไปอย่างลุล่วงด้วยดี รวมทั้ง ประเด็นที่เกี่ยวกับการสนับสนุนจากภาครัฐทั้งด้านการเงินและนโยบาย ทั้งภาคสถานศึกษา ภาคสถานประกอบการและภาคสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง โดยระบุว่าปัจจัยความสำเร็จต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเป็นเจ้าภาพอย่างชัดเจน มีการร่วมมือกันของหน่วยงานต่างๆ และได้รับการสนับสนุนทางการเงินที่ชัดเจน ส่วนปัจจัยความสำเร็จด้านการปฏิบัติงานนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกหน่วยงานจำเป็นต้องรู้วิธีและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงจะทำให้สามารถดำเนินงานลุล่วงไปได้ด้วยดี

จากการทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอน ในสาขาอุตสาหกรรมบริการ ควรมีรูปแบบลักษณะเฉพาะที่เหมาะสม เนื่องจากลักษณะงานและรูปแบบการเรียนรู้ มีความแตกต่างจากกระบวนการเรียนรู้ในสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ประยุกต์อื่นๆ ตามแนวคิดของโคลบ์ จากการทบทวนเอกสารยังพบว่า สหกิจศึกษา

ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการจัดที่ค่อนข้างหลากหลาย มีรูปแบบไม่จำกัดตายตัว สามารถพลิกแพลงให้เหมาะสมตามแต่สาขาวิชา ดังเห็นได้จากการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการกำลังแรงงานในอุตสาหกรรมบริการ เช่น จัดให้มีการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษาในฤดูร้อน ซึ่งเป็นฤดูกาลท่องเที่ยวสำคัญที่สุดในรอบปีของประเทศในอเมริกาเหนือ กระบวนการเรียนรู้ ระบบนับชั่วโมงการทำงานนอกเวลา (Part time) โดยสามารถนำรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่มีความหลากหลายมาปรับใช้ และพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดสหกิจศึกษา สาขาอุตสาหกรรมบริการ ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ ได้ในอีกทางหนึ่ง และเพื่อสร้างแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับสถานประกอบการในการดำเนินงานสหกิจศึกษาสาขาอุตสาหกรรมบริการ ควรให้สถานประกอบการมีวิธีการดำเนินงานเพื่อนำนักศึกษาไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ ในลักษณะ Win-Win Solution โดยผู้วิจัยจะนำแนวคิด ที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษาแล้วนี้ไปเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลในบทต่อไป