

**นวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบัน
ผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควมระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา**

**INNOVATION MANAGEMENT TOWARDS EXCELLENCE IN THE PRE-
SERVICE STUDENT TEACHING PRACTICUM EXPERIENCE OF THE
INSTITUTE FOR PRODUCING TEACHER PROFESSION GRADUATE DOUBLE
DEGREE PROGRAM**

กษิฏิภมฺม มีพรหม¹, สุนทร คล้ายอ่ำ², วสันต์ สรรพสุข³

KASIDIT MEEPRUM¹, SUNTHON KHLAIUM², WASAN SAPPHASUK³

^{1,2}อาจารย์สาขาวิชาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

³อาจารย์สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

คำสำคัญ	บทคัดย่อ
<p>นวัตกรรมการบริหาร การบริหารสู่ความ เป็นเลิศ งานฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิต วิชาชีพครู หลักสูตร ควมระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา</p>	<p>งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากรอบแนวคิด 2) เพื่อศึกษาสภาพและ ความต้องการจำเป็น 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบนวัตกรรม เกี่ยวกับการบริหารสู่ความเป็น เลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควมระดับ ปริญญาตรี 2 ปริญญา โดยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้บริหารคณะคู่มร่วมมือ อาจารย์นิเทศก์จากภายนอก มหาวิทยาลัย อาจารย์นิเทศก์จากภายในมหาวิทยาลัย รวม 68 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ นั้น ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยต้นแบบ จำนวน 3 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ แบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified})</p> <p>โดยพบว่า การบริหารสู่ความเป็นเลิศงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบัน ผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควมระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา สภาพปัจจุบันอยู่ใน ระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก และรูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ ความเป็นเลิศ ประกอบด้วย 7 นวัตกรรมย่อย ได้แก่ 1. การนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ที่มุ่งเน้นภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ 2. กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นกลยุทธ์การสร้างตรา สินค้า 3. การปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้น การจัดการนวัตกรรม 4. การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นชุมชนแห่งการ เรียนรู้ทางวิชาชีพ 5. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศที่ มุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากที่มีความซับซ้อน 6. ผลลัพธ์สู่ความเป็นเลิศที่ มุ่งเน้นองค์กรที่ยั่งยืน และ 7. การจัดการลูกค้าสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการรับฟังเสียง ของลูกค้า</p>

Abstract

The objective of this research is 1. To study the conceptual framework 2. To study conditions and the priority needs 3. Presenting the model of management innovations towards excellence, in the pre-service student teaching practicum experience of the Institute for Producing Teacher Profession Graduate double degree program. This research was quantitative and qualitative research. The sample was faculty administrators, supervisors from outside the university, and supervisors in the university, a total of 68 people. Key Informants were used for the qualitative data by in-depth interviewing 3 experts. The instrument for collecting data was a five-point rating-scale questionnaire. Analysis data by Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and Priority Need Index (PNIModified).

The result of the study found that: The overall results of Conditions of management toward excellence in the pre-service student teaching practicum experience of the Institute for producing teacher profession graduate double degree program show that the current condition is moderate. The desirable condition is at a high level. Innovation management towards excellence in the pre-service student teaching practicum experience of the Institute for Producing Teacher consists of 1. Strategic Leadership 2. Branding Strategy 3. Innovative management 4. Professional Learning Community (PLC) 5. Big data analytics 6. Sustainable Organization 7. Voice Channel of Customer.

Keywords: Innovation Management, Management Towards Excellence, the Pre-Service Student, Teaching Practicum Experience of the Institute for Producing Teacher Profession Graduate Double Degree Program

บทคัดย่อ

ตามประกาศครุสภา [1] เรื่อง การรับรองปริญญาตามมาตรฐานวิชาชีพ หลักสูตร 4 ปี พ.ศ. 2563 ส่วนที่ 1 กรอบแนวคิดการกำหนดหลักเกณฑ์การรับรองปริญญา การกำหนดหลักเกณฑ์การรับรองปริญญาตามมาตรฐานวิชาชีพของหลักสูตร 4 ปี ให้เป็นหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาสมรรถนะ เน้นการสื่อสารต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอน ให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพครู ฐานสมรรถนะ เน้นกระบวนการร่วมพัฒนาไปกับสถาบันอุดมศึกษา โดยการปฏิบัติการสอน สถาบันอุดมศึกษาต้อง 1) มีเกณฑ์หรือหลักการในการคัดเลือกสถานศึกษาเครือข่ายสำหรับปฏิบัติการสอน 2) มีสถานศึกษาเครือข่ายความร่วมมือเพื่อเป็นพื้นที่ในการปฏิบัติการสอนตลอดหลักสูตรอย่างเพียงพอและเหมาะสม 3) มีแผนการทำงานร่วมกันระหว่างสถาบันกับสถานศึกษาเครือข่ายในการพัฒนานิสิตนักศึกษาตลอดวงรอบของหลักสูตร 4) มีชั่วโมงการฝึกปฏิบัติวิชาชีพระหว่างเรียนและการปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาในสาขาวิชาเฉพาะ ไม่น้อยกว่า 540 ชั่วโมง 5) มีการวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียนเป็นรายบุคคล 6) มีการประเมินสมรรถนะและรายงานผลการพัฒนาคุณภาพนิสิตนักศึกษาแยกตามระดับชั้นปี 7) มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติการสอน ของนิสิตนักศึกษา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 8) มีแผนในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติการสอนในสถานศึกษาที่ชัดเจน สอดคล้องกับ อภิชชาติ ไจอารีย์ [2] กล่าวว่า ศักยภาพและความพร้อมของโรงเรียนเครือข่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อให้นิสิตนักศึกษามีโอกาสฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ระยะแรกๆ ที่เข้ามาศึกษา เพื่อให้รู้จักวิชาชีพและสร้างทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูจนสามารถทำหน้าที่ครูได้ทันทีเมื่อเข้าไปประกอบอาชีพครูในสถานศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าสถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควมระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา จึงต้องสร้างเครื่องมือและวิธีการในการเก็บข้อมูลและระดับความพึงพอใจของสถานศึกษาสำหรับปฏิบัติการสอนที่มีต่อคุณภาพของนิสิตนักศึกษาอย่างชัดเจน ต้องมีการนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาที่มีความแตกต่างและซับซ้อนกว่าหลักสูตรปกติ ต้องมีการบูรณาการกับการทำงาน (Work Integrated Learning) และการเรียนรู้ที่บูรณาการกับการปฏิบัติงาน

(Practice Integrated Learning) ร่วมกับคณะคู่วรรวมมือในหลากหลายด้าน การปฏิบัติการสอนในสถานศึกษา จึงเป็นหัวใจสำคัญจะเกิดสัมฤทธิ์ผลอย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อกระบวนการการผลิตครูที่มีคุณภาพ นิสิตนักศึกษาได้รับ บริการจากงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพในการเรียนรู้จากการทำงานหรือเกิดการเรียนรู้ที่แท้จริงสอดคล้องกับ Asif [3] กล่าวว่าบริการที่เป็นเลิศที่มีการรับรู้มากขึ้นส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จขององค์กร ด้วยเหตุนี้การบริหารงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพผู้มีความเป็นเลิศมีต่อคุณภาพของนิสิตนักศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญ

การบริหารผู้มีความเป็นเลิศตามกรอบ Baldrige Excellence Framework (Education) [4] เป็นกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสถาบันการศึกษาให้เกิดการยกระดับคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับในสากล สอดคล้องกับพันธศักดิ์ พลสารมัย [5] สรุปว่า การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศนผู้มีความเป็นเลิศว่าต้องเปลี่ยนจาก กรอบแนวคิดเดิมไปสู่ กรอบแนวคิดใหม่โดยต้องเริ่มที่ผู้บริหาร เพื่อก่อให้เกิดการบริหารที่มุ่งเน้นคุณภาพ ทั้งนี้ การนำวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ตลอดจนสร้างนวัตกรรมตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายและผู้มีส่วนได้เสียนั้นจะเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการสร้างนวัตกรรมได้เป็นอย่างดี โดยนวัตกรรมตามแนวคิดเชิง ออกแบบ (Design Thinking) จะเน้นเพื่อตอบโจทย์กลุ่มเป้าหมายเป็นจุดศูนย์กลางเป็นกระบวนการคิดเพื่อ แก้ปัญหาหรือพัฒนานวัตกรรม โดยคำนึงถึงความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างลึกซึ้ง ต้องเอากลุ่มเป้าหมาย เป็นศูนย์กลางและสร้างความคิดสร้างสรรค์และมุมมองจากคนหลาย ๆ มุมมองมาสร้างเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและนำเอาแนวทางต่าง ๆ มาทดสอบและพัฒนา โดยที่แนวคิดเชิงออกแบบ มีทั้งสิ้นด้วยกัน 5 ขั้นตอน คือ 1. เข้าใจปัญหา 2. กำหนดปัญหาให้ชัดเจน 3. ระดมความคิด 4. สร้างต้นแบบที่เลือก 5. ทดสอบนวัตกรรม [6] ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษานวัตกรรมการบริหารผู้มีความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิต วิชาชีพรุ หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อวงการการศึกษาต่อไป

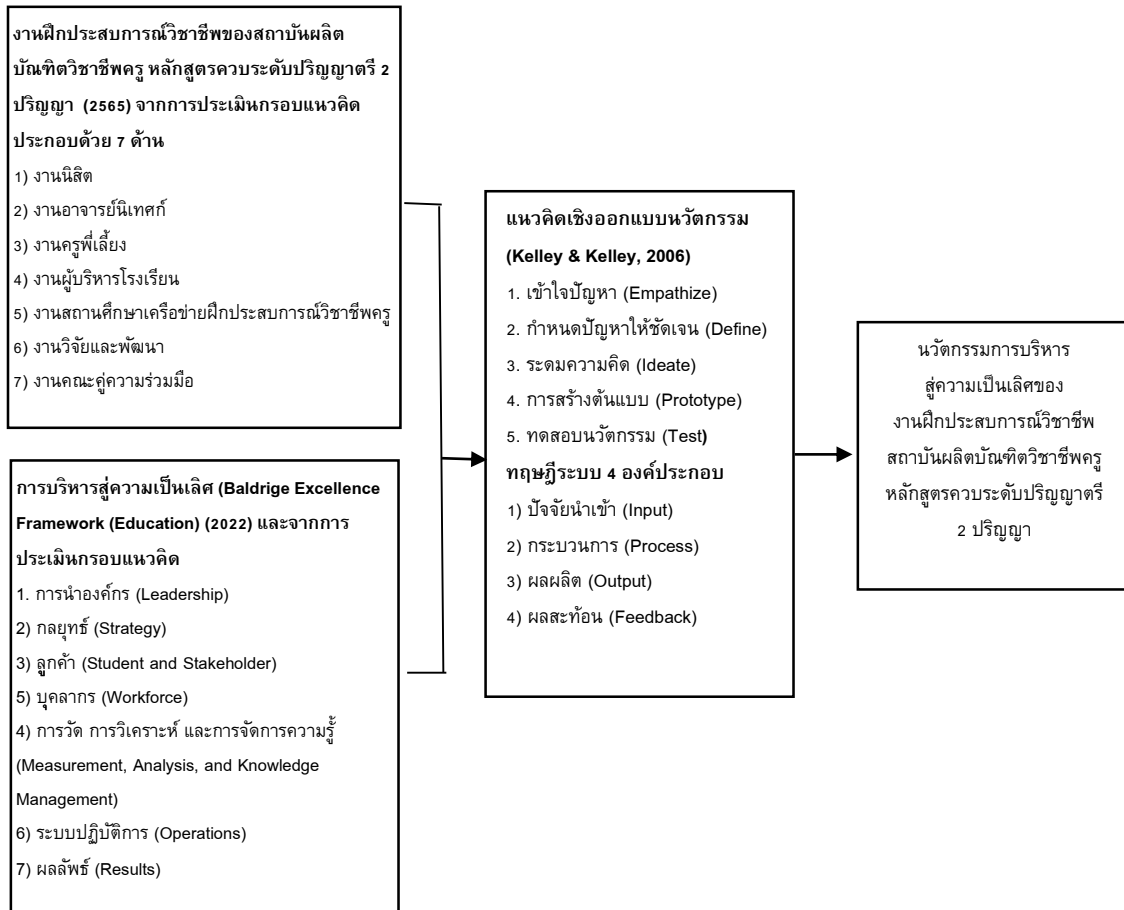
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ที่ออกแบบเป็นแบบพหุระยะ (Multi-phase Mixed Method) ตามแนวคิดเชิงออกแบบนวัตกรรม (Design Thinking) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทำความเข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้ง (Empathize) : โดยการศึกษากรอบแนวคิดของการบริหารผู้มีความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพรุ หลักสูตรควาระดับปริญญา ตรี 2 ปริญญา

ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎี สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผู้มีความเป็นเลิศของงานฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพรุ หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา และผู้ทรงคุณวุฒิที่ มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษาและการบริหารผู้มีความเป็นเลิศ 2 คน

ดำเนินงานวิจัย 1 คน ดำเนินงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา 2 คน ทั้งหมด จำนวน 5 คน ประเมินกรอบแนวคิด ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดความต้องการจำเป็น (Define): โดยการศึกษาสภาพและความต้องการจำเป็นของการบริหารสู่ความเป็นเลิศ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปี

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารคณะผู้ความร่วมมือ อาจารย์นิเทศก์จากภายนอกมหาวิทยาลัย อาจารย์นิเทศก์จากภายในมหาวิทยาลัย ของสถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปี จำนวน 1 สถาบัน ได้แก่ วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยาซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยแห่งเดียวที่เปิดหลักสูตรควาระดับ ปริญญาตรี 2 ปี สำหรับวิชาชีพครู รวม 212 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารคณะผู้ร่วมมือ 3 คน อาจารย์นิเทศก์จากภายนอกมหาวิทยาลัย 7 คน อาจารย์นิเทศก์จากภายในมหาวิทยาลัย 58 คน รวม 68 คน โดยใช้วิธีการของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 90 (Yamane, 1970) และสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับศึกษาสภาพการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปี ที่ประเมิน IOC โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ผู้วิจัยนำค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปมาใช้ และตรวจสอบถ้อยคำภาษาให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นทำการทดลองใช้ (Try out) กับผู้ให้ข้อมูลที่มีบริบทใกล้เคียงกันรวมทั้งสิ้น 30 คน จากนั้นตรวจสอบความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามทั้งฉบับ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้เท่ากับ 0.996 และดำเนินการขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และแบบสอบถาม ทั้ง 68 คน

ขั้นตอนที่ 3 นำเสนอรูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา

ขั้นตอนที่ 3.1 การใช้แนวคิดจากมุมมองหลายด้านมาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Ideate) : โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิ (in-dept interview) เป็นคำถามปลายเปิด (Open Question) การบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา

1) ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลมาจากการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 3 คน โดยกำหนดคุณสมบัติให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู และมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) จากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยต้นแบบ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 1 คน มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-dept interview) หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้อาภิเษการสังเคราะห์ เพื่อร่างรูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา (ฉบับที่ 1)

ขั้นตอนที่ 3.2 การสร้างต้นแบบจากความคิดสร้างสรรค์ (Prototype) : โดยจัดทำ (ร่าง) รูปแบบนวัตกรรมการบริหาร ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดและแนวปฏิบัติของการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา (ฉบับที่ 1) และประเมิน ตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ โดยการสัมภาษณ์กลุ่ม (focus group)

1) ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 11 คน โดยมีเกณฑ์ผู้เข้าร่วมเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ด้านการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 4 คน ด้านงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู จำนวน 4 คน ด้านการบริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ (ร่าง) รูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา (ฉบับที่ 1) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ทั้งหมด 11 คน

ขั้นตอนที่ 3.3 การทดสอบต้นแบบนวัตกรรม (Test) : โดยการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา (ฉบับที่ 2) เพื่อยืนยันรูปแบบนวัตกรรมฯ

1) ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 17 คน โดยมีเกณฑ์ผู้เข้าร่วมการประเมิน ดังนี้ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ด้านงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู จำนวน 5 คน ด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 4 คน ด้านการบริหารสู่ความเป็นเลิศ จำนวน 4 คน ด้านการบริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ(ร่าง) รูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา (ฉบับที่ 2) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดส่งหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลแบบประเมินทั้งหมด 17 คน และนำผลการตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ(ร่าง)รูปแบบนวัตกรรมการบริหารฯ (ฉบับที่ 2) ที่ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงและนำเสนอเป็นรูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความ

เป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา (ฉบับสมบูรณ์)

สรุปผลการวิจัย

- 1) ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน มีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 100 โดยกรอบแนวคิดของการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ตามกรอบ Baldrige Excellence Framework (Education (2022) ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. การนำองค์กร (Leadership) 2. กลยุทธ์ (Strategy) 3. ลูกค้า (Customers) 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) 5. บุคลากร (Workforce) 6. การปฏิบัติการ (Operations) 7. ผลลัพธ์ (Results) และกรอบแนวคิดงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านงานนิสิต 2. ด้านงานอาจารย์นิเทศก์ 3. ด้านงานครูพี่เลี้ยง 4. ด้านงานผู้บริหารสถานศึกษา 5. งานสถานศึกษาเครือข่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู 6. ด้านงานวิจัยและพัฒนา 7. ด้านงานคณะผู้ร่วมมื่อ
- 2) ผลการศึกษาสภาพและความต้องการจำเป็นของการบริหารสู่ความเป็นเลิศ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา

ตาราง 1 สภาพและความต้องการจำเป็นของการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา โดยภาพรวม

การบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			ความต้องการจำเป็น	
	\bar{x}	SD	ระดับ	\bar{x}	SD	ระดับ	PNImodified	ลำดับ
1.ด้านการนำองค์กร	3.334	0.801	ปานกลาง	4.531	0.616	มากที่สุด	0.371	4
2. ด้านกลยุทธ์	3.347	0.909	ปานกลาง	4.478	0.671	มาก	0.351	7
3. ด้านลูกค้า	3.289	0.865	ปานกลาง	4.424	0.765	มาก	0.358	5
4. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.181	0.961	ปานกลาง	4.345	0.721	มาก	0.381	3
5.ด้านบุคลากร	3.198	0.913	ปานกลาง	4.395	0.663	มาก	0.389	2
6.ด้านการปฏิบัติการ	3.147	0.896	ปานกลาง	4.365	0.735	มาก	0.403	1
7.ด้านผลลัพธ์	3.299	0.929	ปานกลาง	4.411	0.701	มาก	0.353	6
โดยรวมเฉลี่ย	3.256	0.896	ปานกลาง	4.421	0.696	มาก	0.372	

จากตาราง 1 พบว่า การบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา โดยภาพรวมสภาพปัจจุบันมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง สภาพที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความต้องการจำเป็นของการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพฯ ภาพรวมมีค่าความต้องการจำเป็น (PNImodified = 0.372) และเมื่อพิจารณาการจัดลำดับเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ 1.ด้านการปฏิบัติการ (PNImodified = 0.403) รองลงมา

คือด้านบุคลากร (PNImodified = 0.389) และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (PNImodified = 0.381) ตามลำดับ และด้านกลยุทธ์ มีความต้องการจำเป็นต่ำสุด (PNImodified = 0.351)

3) ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้

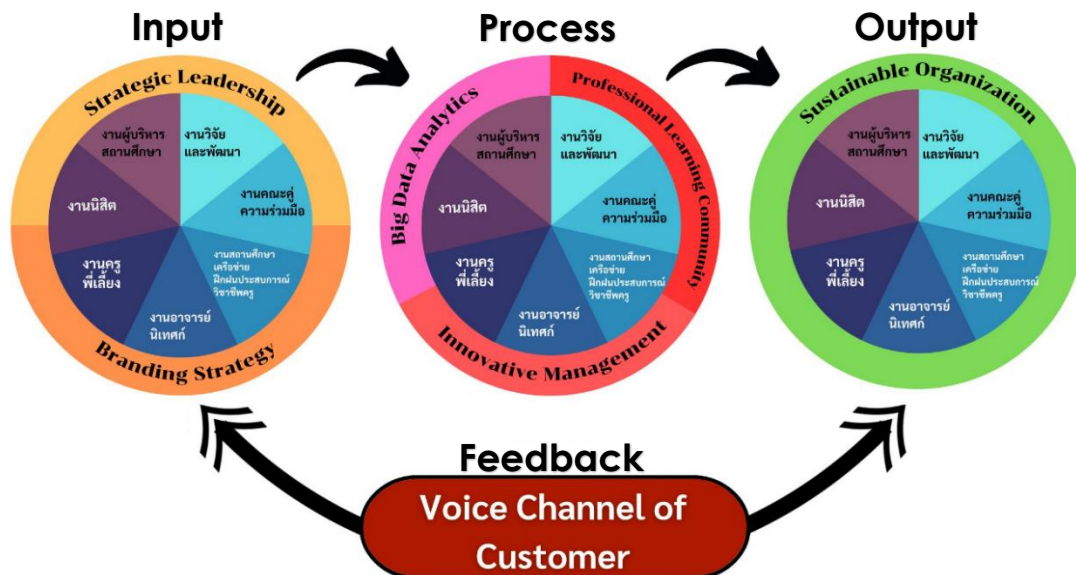
ตาราง 2 ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปีญาญา (ฉบับที่ 2)

รูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปีญาญา	ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้	
	\bar{x}	ระดับ	\bar{x}	ระดับ
ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)				
นวัตกรรมย่อย IP1 การนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leadership)	4.839	มากที่สุด	4.774	มากที่สุด
นวัตกรรมย่อย IP2 กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นกลยุทธ์การสร้างตราสินค้า (Branding Strategy)	4.898	มากที่สุด	4.732	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ (Process)				
นวัตกรรมย่อย PC 1 การปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการจัดการนวัตกรรม (Innovative management)	4.903	มากที่สุด	4.721	มากที่สุด
นวัตกรรมย่อย PC 2 การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community (PLC))	4.887	มากที่สุด	4.687	มากที่สุด
นวัตกรรมย่อย PC3 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากที่มีความซับซ้อน (Big data analytics)	4.882	มากที่สุด	4.646	มากที่สุด
ด้านปัจจัยนำออก (Output)				
นวัตกรรมย่อย OP1 ผลลัพธ์สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นองค์กรที่ยั่งยืน (Sustainable Organization)	4.820	มากที่สุด	4.577	มากที่สุด
ด้านผลสะท้อนกลับ (Feedback)				
นวัตกรรมย่อย FB1 การจัดการลูกค้าสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice Channel of Customer)	4.877	มากที่สุด	4.664	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.872	มากที่สุด	4.685	มากที่สุด

จากตาราง 2 ผลการประเมินพบว่า โดยภาพรวมของรูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปีญาญา (ฉบับที่ 2) ความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.872$) และความเป็นไปไ้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.685$)

และพบว่ารูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปีญาญา (ฉบับที่สมบูรณ์) มีวัตถุประสงค์เพื่อพลิกโฉมการบริหารงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพสถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปีญาญา ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วยนวัตกรรมย่อย IP1 การนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leadership) นวัตกรรมย่อย IP2 กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นกลยุทธ์การสร้างตราสินค้า (Branding Strategy) ด้านกระบวนการ

(Process) ประกอบด้วย นวัตกรรมย่อย PC1 การปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการจัดการนวัตกรรม (Innovative management) นวัตกรรมย่อย PC2 การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community (PLC)) นวัตกรรมย่อย PC3 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากที่มีความซับซ้อน (Big data analytics) ด้านปัจจัยนำออก (Output) ประกอบด้วย นวัตกรรมย่อย OP1 ผลลัพธ์สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นองค์กรที่ยั่งยืน (Sustainable Organization) ด้านผลสะท้อนกลับ (Feedback) ประกอบด้วย นวัตกรรมย่อย FB1 การจัดการลูกค้าสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice Channel of Customer)



ภาพประกอบ 2 รูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู หลักสูตรควมระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา (ฉบับที่สมบูรณ์)

อภิปรายผล

1) จากผลการประเมิน กรอบแนวคิดของการบริหารสู่ความเป็นเลิศจึงประกอบด้วย 7 ด้าน ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการบริหารสู่ความเป็นเลิศเป็นสิ่งสำคัญในการบรรลุความสำเร็จจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในปัจจุบันที่เกิดขึ้นส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพภายในและสภาพภายนอกองค์กรสอดคล้องกับจิตราภรณ์ สามไชย [7] ได้กล่าวไว้ว่า ระบบการบริหารที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศมีความสำคัญ คือ สร้างศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กร เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและสามารถเติบโตได้อย่างไม่หยุดยั้งภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแบบอย่างและมีการแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศให้กับองค์กรอื่น ๆ ได้ กรอบแนวคิดของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตร

ควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา ประกอบไปด้วย 7 ด้าน ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมในทุกด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องหลักเกณฑ์การรับรองปริญญาตามมาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา หลักสูตร 4 ปี พิจารณาประเด็นสำคัญ คือแผนการรับนิสิตนักศึกษา การคัดเลือกนิสิตนักศึกษา บรรยากาศ สภาพแวดล้อมและการใช้เทคโนโลยี มีระบบการนิเทศ กิจกรรมเสริมความเป็นครูตลอดจนความพึงพอใจของสถานศึกษา สำหรับปฏิบัติการสอนที่มีต่อคุณภาพของนิสิตนักศึกษาในเรื่องความรู้ในวิชาเฉพาะ กระบวนการจัดการเรียนการสอน การทำงานร่วมกับผู้อื่น วินัยในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่และบุคลิกภาพ [8]

2) จากผลสภาพการบริหารสู่ความเป็นเลิศ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของสถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 พิจารณาการบริหารสู่ความเป็นเลิศ โดยภาพรวม สภาพปัจจุบันของทุกด้านยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ยังมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศจนมีแนวโน้มได้รับคำวิจารณ์ในเชิงบวก ในทางกลับกันการบริหารที่ไม่ดีเกิดเป็นการบริการที่ไม่ประทับใจอาจนำไปสู่การสูญเสียความเชื่อมั่นและการวิจารณ์ในเชิงลบ จากผลความต้องการจำเป็นสูงสุดคือ 1. ด้านการปฏิบัติการ รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ตามลำดับ ผู้บริหารอาจเริ่มจากการสื่อสารภายในสถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครูให้ทรงประสิทธิภาพ การอบรมพัฒนาบุคลากรตามการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสังคม การรับฟังเสียงความคิดเห็นของลูกค้ำแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งและสร้างฐานลูกค้ำให้มั่นคง สอดคล้องกับ Duane E. Knapp [9] กล่าวว่า การวิเคราะห์สถานการณ์ของตลาด ลูกค้ำ คู่แข่ง และสภาพเศรษฐกิจสังคม เพื่อที่จะได้ข้อมูลสนับสนุนเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายที่มีแนวโน้ม (Trend) จะเป็นลูกค้ำในอนาคต

3) จากผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบนวัตกรรมการบริหารสู่ความเป็นเลิศของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา จึงพบว่าประกอบด้วย 7 นวัตกรรมย่อย ดังนี้ 2IP 3PC 1OP 1FB ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในทุกนวัตกรรมในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านปัจจัยนำเข้า

3.1 นวัตกรรมย่อย IP1 (Input1) การนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategic Leadership) จากผลวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารควรกำหนดทิศทางของสถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควาระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา แผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ ปกป้องค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมที่ดีขององค์กรในการทำงาน จัดทำแผนความเสี่ยง โดยให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามภาระกิจที่ได้รับมอบหมายเพื่อความสำเร็จของงานวิจัยและพัฒนา งานคณะคู่อุณหภูมิ งานสถานศึกษาเครือข่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สอดคล้องกับ Dubrin [10] กล่าวว่า การเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์ (Strategy Leadership) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ กระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่องค์กรในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ให้องค์กรอยู่รอดต่อไปได้ การเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์ยังเป็นอีกหนึ่งในประเภทของภาวะผู้นำที่จะเป็นตัวผลักดันให้การบริหารเชิงกลยุทธ์ประสบความสำเร็จลุล่วงด้วยดี

3.2 นวัตกรรมย่อย IP2 (Input2) กลยุทธ์สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นกลยุทธ์การสร้างตราสินค้า (Branding Strategy) จากผลวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารควรวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นิสิตทุกชั้นปี ศิษย์เก่า นักเรียนระดับมัธยมปลาย ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง ผู้ให้ทุนวิจัย) จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ขององค์กรบนเครือข่ายดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้ำ (Brand Awareness) รักษากลุ่มเป้าหมายและปกป้องส่วนแบ่งตลาดระหว่างการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู และผู้บริหารควรสร้างความเข้าใจให้บุคลากรมีมุมมองต่อภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจน สามารถสื่อสารออกไปในทิศทางเดียวกันได้ สอดคล้องกับ Duane E. Knapp [9] กล่าวว่า กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จเกี่ยวกับตราสินค้า (The Brand strategy Doctrine) จะต้องมีการประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของตรา

สินค้าและกลุ่มเป้าหมายในอนาคตของตราสินค้า ต่อจากนั้นทำการพัฒนาข้อเสนอจากการทำหน้าที่ของตราสินค้า (Functional Benefit) ประโยชน์ต่าง ๆ ทางด้านอารมณ์และความรู้สึก (Emotional benefit) จะช่วยทำให้กลุ่มเป้าหมายในอนาคตเข้าถึงจิตใจของตราสินค้าและช่วยทำให้องค์กรมีทิศทางในการสร้างกิจกรรมหรือสารเกี่ยวกับตราสินค้าได้อย่างแตกต่าง โดดเด่นไปในทิศทางเดียวกันและเพื่อที่จะทำให้ตราสินค้าประสบความสำเร็จขั้นสูงสุด

ด้านกระบวนการ (Process)

3.3 นวัตกรรมย่อย PC 1 (Process 1) การปฏิบัติการสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการจัดการนวัตกรรม (Innovative management) จากผลวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและบุคลากรควรตระหนักถึงความสำคัญในการคิดริเริ่มพัฒนาระบบงานใหม่ (Innovation Management System) ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน อาจจัดทำคู่มือมาตรฐานการจัดการนวัตกรรม (Innovation Management Standard) ที่จะมากำหนดแนวทางและวิธีการ (guideline) ดำเนินการได้อย่างครบถ้วนรอบด้าน โดยใช้แอปพลิเคชันที่ได้รับการอัปเดตและการทดสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่าโปรแกรมเหล่านี้ปลอดภัยจากการโจมตีของบุคคลที่สาม โดยมุ่งเน้นงานวิจัยและพัฒนา งานคณะคู่มือความร่วมมือ และงานสถานศึกษาเครือข่ายฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู สอดคล้องกับสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิ สถาบันเครือข่ายของกระทรวงอุตสาหกรรม (สรอ.) [11] กล่าวว่า การจัดการนวัตกรรมจะช่วยให้องค์กรมีแนวทางในการจัดทำ รักษาและพัฒนาแนวปฏิบัติในการจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ และจะช่วยให้องค์กรกลายเป็นองค์กรนวัตกรรมและประสบความสำเร็จในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ องค์กร และรูปแบบวิธีการใหม่ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคต โดยนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารและกระบวนการจัดการความรู้

3.4 นวัตกรรมย่อย PC 2 (Process 2) การพัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community (PLC)) จากผลวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและบุคลากรควรสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลอย่างไว้วางใจ (Trust) และนับถือ (Respect) ซึ่งกันและกัน โดยนำผู้เชี่ยวชาญทั้งในประเทศและต่างประเทศ สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นและจากองค์ความรู้ต่างๆ มาช่วยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกันเสนอปัญหา ความต้องการ จัดกลุ่มปัญหา จัดลำดับความจำเป็นเร่งด่วนและนำเสนอกิจกรรมการแก้ปัญหาและลงมือแก้ไข ในการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควมระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา สอดคล้องกับนิพนธ์ บรรพสาร [12] กล่าวว่า ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง การรวมกลุ่มของบุคคลที่มีเป้าหมายเดียวกันเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการพูดคุยเชิงวิพากษ์วิจารณ์ การสะท้อนผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการสืบเสาะแสวงหาความรู้ การปรับปรุง พัฒนางานอย่างต่อเนื่องภายใต้การทำงานที่มีเป้าหมายร่วมกัน

3.5 นวัตกรรมย่อย PC3 (Process 3) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากที่มีความซับซ้อน (Big data analytics) จากผลวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและบุคลากรควรนำข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากองค์กรที่คล้ายคลึงกันหรือเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาใกล้เคียงกัน มาวิเคราะห์ข้อมูล (Data analysis) ใช้หลักการทางสถิติ (Statistics) และปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligence) ในการแยกแยะข้อมูล ตัดสินใจในการดำเนินงานและแนวโน้มโอกาสที่จะเกิดสอดคล้องกับ เบนดาต้า [13] กล่าวว่า การวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความซับซ้อน คือการนำข้อมูลที่มีอยู่มาเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ที่ครอบคลุมในทุกอุตสาหกรรม ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งจะต้องอาศัยเทคโนโลยีหรือซอฟต์แวร์เฉพาะด้านที่เข้ามาช่วยให้การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปอย่างแม่นยำและนำไปใช้งานได้มีประสิทธิภาพ โดยสามารถแบ่งประเภทของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ 4 รูปแบบ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพื้นฐาน (Descriptive Analytics) 2. การวิเคราะห์เชิงวินิจฉัย (Diagnostic Analytics) ซึ่ง

เป็นรูปแบบหนึ่งของการวิเคราะห์ขั้นสูงแบบเจาะลึก 3. การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งข้อมูลในอดีตและปัจจุบันออกมาในเชิงคาดการณ์ (Predictive Analytics) ทำนาย หรือการพยากรณ์ เพื่อหาแนวโน้มที่จะเกิดสิ่งต่าง ๆ ขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ 4. การวิเคราะห์แบบให้คำแนะนำ (Prescriptive Analytics) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ที่มีความซับซ้อนมากที่สุด ต่อเนื่องจากการคาดการณ์ (Predictive Analytics)

3.6 นวัตกรรมย่อย OP1 (Output 1) ผลลัพธ์สู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นองค์กรที่ยั่งยืน (Sustainable Organization) จากผลวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและบุคลากรควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลงทุกสถานการณ์กับคุณภาพของงานด้วยความโปร่งใสและยุติธรรมทางการเงินในระยะยาว อาจพิจารณาการบริหารงานที่สร้างสมดุลระหว่างคน ผลกำไร สังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ระยะยาวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมุ่งเน้น งานคณะคู่มิตรร่วมมือ งานครูพี่เลี้ยง งานอาจารย์นิเทศก์ งานผู้บริหารสถานศึกษา สอดคล้องกับเฉลิมพร ทองบุญชู [14] กล่าวว่า องค์กรที่ยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่ตอบสนองความต้องการของปัจจุบัน โดยไม่ทำให้เกิดปัญหาในอนาคต เป็นการพัฒนาที่ต้องเชื่อมโยงและสัมพันธ์ โดยคำนึงถึง องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยองค์กรต้องยึดหลักบริษัทภิบาล (Corporate Governance) ดำเนินธุรกิจตามอุดมการณ์และจรรยาบรรณ อย่างมีคุณธรรมตามหลักเปิดเผย โปร่งใสและตรวจสอบได้ ให้ความเป็นธรรมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย

3.7 นวัตกรรมย่อย FB1 (Feedback 1) การจัดการลูกค้าสู่ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice Channel of Customer) จากผลวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและบุคลากรควรรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (นิสิตทุกชั้นปี ศิษย์เก่า นักเรียนระดับมัธยมปลาย ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง ผู้ให้ทุนวิจัย) ในสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี การแข่งขันเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาจทำการรวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มาจากทางตรง ที่เป็นคำติชมที่ได้รับจากลูกค้า เช่น แบบสำรวจ แบบสอบถาม หรือช่องทางอื่น ๆ รวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าที่มาจากทางอ้อม ที่มีการพูดถึงองค์กรและความรู้สึกต่อองค์กร (sentiment) ในสื่อออนไลน์ (social media) เพื่อแก้สถานการณ์ได้ทันเหตุการณ์ สังเกตพฤติกรรมลูกค้าที่เข้ารับบริการและสัมภาษณ์เมื่อใช้บริการเสร็จเพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจุบันมาวิเคราะห์ได้ ควรวัดผลหาความผูกพันของลูกค้าควบคู่กับการวัดความพึงพอใจโดยเครื่องมือ Net Promoter Score สอดคล้องกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ [15] กล่าวว่า การรับฟังเสียงของลูกค้า เป็นการค้นหาความคิด ความรู้สึก และความปรารถนาของลูกค้า แบบข้อมูลเชิงลึก (Insight) โดยมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ลูกค้าเกิดความผูกพันองค์กรต้องมีความเข้าใจถึงลูกค้า ทั้งคุณลักษณะความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและรวมไปถึงการให้บริการที่จะทำให้เห็นถึงความคาดหวังลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนโครงการ Super KPIs จากสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรนำข้อค้นพบต่าง ๆ เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบงานบริหารตามเกณฑ์ EdPex ของสถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควมระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

1.2 ผู้บริหารและบุคลากรควรดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติการ การพัฒนาบุคลากรและการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ของงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.3 ผู้บริหารและบุคลากรควรรักษาและดำเนินงานงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยคำนึงถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(นิสิตทุกชั้นปี ศิษย์เก่า นักเรียนระดับมัธยมปลาย ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง ผู้ให้ทุนวิจัย) รวมถึงคณะผู้ความร่วมมือ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1.1 ควรมีการศึกษาการพัฒนา รูปแบบนวัตกรรมการบริหารจัดการศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควมระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา

1.2 ควรมีการศึกษารูปแบบนวัตกรรมการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice Channel of Customer) เพื่อการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศ

1.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของคณะผู้ความร่วมมือในการดำเนินงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สถาบันผลิตบัณฑิตวิชาชีพครู หลักสูตรควมระดับปริญญาตรี 2 ปริญญา

เอกสารอ้างอิง

- [1] อรุณษา. (2563). การรับรองปริญญาตามมาตรฐานวิชาชีพ หลักสูตร 4 ปี พ.ศ. 2563.
https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2563/E/140/T_0013.PDF
- [2] อภิชาติ ใจอารีย์. (2022). ศักยภาพและความพร้อมของโรงเรียนเครือข่ายการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพครู สาขาวิชาการจัดการเรียนรู้ (เกษตรกรรมศึกษา) คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5(3), 826-847.
- [3] Asif, M. A. (2015). Critical Review of Service Excellence Models: Towards Developing an Integrated Framework. *Quality and Quantity*, 49(2), 763–783.
- [4] Baldrige Excellence Framework (Education) (2022). *2021-2022 Baldrige Excellence Framework*. Retrieved from <https://www.nist.gov/baldrige/2021-2022-baldrige-excellence-framework>
- [5] พันธุ์ศักดิ์ พลสารมย์. (2540). การพัฒนากระบวนการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์กร: กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์(วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขา อุดมศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] Kelley, D. & Kelley, T. (2006). *Design Thinking*. Retrieved from http://www.extrememediastudies.org/extreme_media/1_navigating/pdf/navigating_design.pdf
- [7] จิตรภรณ์ สามไชย. (2561). แนวทางการบริหารสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนในจังหวัดกำแพงเพชรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 41. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- [8] วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา. (2563). หลักสูตรการศึกษบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง, 2563. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา
- [9] Knapp,D. E. (2000). *The brand mindset five essential strategies for building brand advantage throughout your company*, New York: McGraw Hill
- [10] Dubrin, A.J. (2007). *Leadership Research Findings, Practice, and Skills*. 5th Edition, Houghton Mifflin Company, Boston.
- [11] สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิ สถาบันเครือข่ายของกระทรวงอุตสาหกรรม (สรอ.). (2566). *INNOVATION MANAGEMENT SYSTEM: INMS*. จาก <https://www.masci.or.th/innovation-management-system-inms/>

- [12] นิพนธ์ บรรพสาร. (2564). *คู่มือ การขับเคลื่อนกระบวนการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ(PLC)*. กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1.
- [13] เบลนเดต้า. (2566). *7 กลยุทธ์ปรับใช้ Big Data และ AI สร้างธุรกิจแข็งแกร่ง ฉบับอัปเดต 2023*. Blendata. <https://blendata.co/7-%E0%B8%>
- [14] เฉลิมพร ทองบุญชู. (2557). องค์การแห่งความยั่งยืนจากฐานหลักเศรษฐกิจพอเพียงและการจัดการทั่วทั้งองค์กร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 1 (1), 13-28.
- [15] สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2564). *Voice of Customer: VOC Customer Insight (วิธีการรับฟังเสียงลูกค้าเพื่อค้นหา Customer Insight)*. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. จาก <https://www.ftpi.or.th/about/our-journey>