

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ทศศัตถ์ด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 2.2 แนวคิดขั้นตอนระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีในการบริการ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ
- 2.6 แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความประทับใจ
- 2.7 งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง

2.1 โครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เรื่องนโยบายและแนวทางพัฒนาคณะวิทยาการจัดการ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2563 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย จึงได้กำหนดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการคณะวิทยาการจัดการไว้ 4 นโยบาย ดังนี้

นโยบายที่ 1 พัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ ทั้งด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม

1. การผลิตบัณฑิต

1.1) สร้างบัณฑิตให้มีคุณสมบัติตามอัตลักษณ์ที่สาขาวิชาและคณะวิทยาการจัดการ กำหนด พร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรม โดยเน้นการผลิตบัณฑิตให้เป็นนักปฏิบัติ มีความอดทน มุ่งมั่น มีความสามารถในการสื่อสาร และสามารถจัดการธุรกิจได้

1.2) พัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรระดับปริญญาตรีให้มีความโดดเด่น ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

1.3) พัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาให้มีความโดดเด่น ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

1.4) พัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5) พัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาโดยเน้นการปฏิบัติจริงและในสถานประกอบการตามความเหมาะสมของสาขาวิชา

1.6) พัฒนานักศึกษาให้มีความรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยและสังคมโลก ให้มีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 และคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

1.7) ให้มีการวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียน ในทุกหลักสูตรและนำผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามาวิเคราะห์เพื่อพัฒนานักศึกษาให้ได้ตามกรอบคุณวุฒิการศึกษาที่กำหนด

1.8) เปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้ด้อยโอกาส ผู้มีความสามารถพิเศษ และผู้มีคุณธรรมนำความรู้ประพาสิตี

2. การวิจัยและบริการวิชาการ

2.1) พัฒนาระบบ กลไก ที่ช่วยส่งเสริมงานวิจัย และการบริการวิชาการ

2.2) พัฒนาระบบสารสนเทศงานวิจัย เพื่อการบริหารงานวิจัยอย่างมีระบบ

2.3) สนับสนุนงานวิจัยและการบริการวิชาการที่เน้น การวิจัยสถาบัน การวิจัยพื้นฐาน เพื่อสร้างองค์ความรู้ การวิจัยประยุกต์เพื่อการพัฒนาการเรียนการสอน การแก้ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น และพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น

2.4) พัฒนาการให้บริการวิชาการ โดยใช้งานวิจัย โครงการ หรือหลักสูตรฝึกอบรม ที่เกิดจากการร่วมศึกษาปัญหาและความต้องการจากท้องถิ่น ให้สามารถสร้างประโยชน์แก่ชุมชนและก่อให้เกิดรายได้

2.5) พัฒนาระบบการเผยแพร่ผลงานวิชาการสู่สาธารณชนที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

3. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

3.1) พัฒนาระบบการเชื่อมโยงกิจกรรมนักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

3.2) จัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมในวันสำคัญของไทยและของล้านนา

นโยบายที่ 2 พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำระดับประเทศในการผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

1. พัฒนาเครือข่ายทางวิชาการ

1.1) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้หัวน และประเทศจีน ในการแลกเปลี่ยนนักศึกษา

1.2) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในการทำวิจัย และการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

2. พัฒนาหลักสูตรระยะสั้น

2.1) พัฒนาหลักสูตรสำหรับบุคลากรวิชาชีพเพื่อควมมีชื่อเสียงและการยอมรับใน องค์การธุรกิจเอกชน

2.2) พัฒนาหลักสูตรสำหรับบุคลากรทางการศึกษาเพื่อควมมีชื่อเสียงทางด้าน วิชาการ

นโยบายที่ 3 พัฒนาพื้นที่ของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการศึกษา พื้นที่เมืองเชียงใหม่ (เวียงบัว)

3.1) พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการในการเป็นแหล่งเรียนรู้

3.2) พัฒนาแหล่งการสร้างรายได้ ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น การจัด อบรมสัมมนา การพัฒนาความร่วมมือเกี่ยวกับการเป็นศูนย์ทดสอบในลักษณะต่างๆ โดยมีหลักสูตรเป็น ส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนและกิจกรรมทางธุรกิจ เช่น การให้เช่าพื้นที่ การผลิตน้ำดื่ม การให้บริการใน ลักษณะต่างๆ (ที่พัก อาหาร การท่องเที่ยว สันทนาการ ศูนย์ข้อมูลธุรกิจ เป็นต้น)

3.3) การพัฒนาพื้นที่ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัดเชียงใหม่

นโยบายที่ 4 พัฒนาระบบการบริหารงานของคณะวิทยาการจัดการให้มีประสิทธิภาพ

1. การบริหารงบประมาณ

1.1) การจัดทำแผนกลยุทธ์คณะวิทยาการจัดการ ระยะ 4 ปี พ.ศ. 2561 - 2564

1.2) การพัฒนาระบบการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี

1.3) การบริการให้คำปรึกษาและการเบิกจ่ายงบประมาณของภาควิชา

1.4) การพัฒนาระบบติดตามการใช้งบประมาณของภาควิชาและของคณะให้ เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนงานประจำปี

2. การให้บริการนักศึกษา

2.1) การพัฒนากระบวนการให้ข้อมูลการให้บริการและการติดต่อด้าน วิชาการแก่นักศึกษา

2.2) การพัฒนาระบบการให้บริการแหล่งฝึกงาน กิจกรรมศึกษาดูงาน และการแลกเปลี่ยนนักศึกษากับต่างประเทศ

2.3) การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา

2.4) การพัฒนาระบบสโมสรนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ เพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษา จากการจัดกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร

2.5) การจัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา

2.6) การให้ข้อมูลและความรู้แก่ศิษย์เก่าของคณะวิทยาการจัดการ

3. การพัฒนาการเรียนรู้และนวัตกรรม

3.1) การพัฒนาสมรรถนะอาจารย์ให้เป็นอาจารย์มืออาชีพ (Smart Teacher) สนับสนุนการนำเสนอผลงานทางวิชาการให้เวทีการประชุมระดับชาติและระดับนานาชาติ และการเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสาร

3.2) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนให้มีสมรรถนะพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

3.3) การให้คำปรึกษาการพัฒนาผลงานทางวิชาการและงานวิจัย

3.4) การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ

3.5) การพัฒนาหลักสูตรใหม่

3.6) การพัฒนาสื่อการศึกษาและเทคนิคการสอนให้ทันสมัย

4. การพัฒนากระบวนการภายใน

4.1) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคณะ

4.2) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลบุคลากร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่

4.3) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อรองรับการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารสำนักงาน

4.4) การพัฒนาระบบและจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงของคณะจากการวิเคราะห์ SWOT และการวิเคราะห์ระดับความเสี่ยงเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ของคณะวิทยาการจัดการ

4.5) การพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการ

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาโครงสร้างการบริหารงานคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ แนวทางนโยบายและแนวทางพัฒนาคณะวิทยาการจัดการ ในช่วงปีงบประมาณ

พ.ศ. 2560 - 2563 เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย จึงได้กำหนดการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ คณะวิทยาการจัดการ ซึ่งระบบการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ นโยบายที่ 1 พัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ ทั้งด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมนั้นด้านนักศึกษาจะเน้นหนักการฝึกปฏิบัติจริง ทำงานจริง และในสถานประกอบการตามความเหมาะสมของสาขาวิชา เป็นต้น นโยบายที่ 3 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับสถานประกอบการในการเป็นแหล่งเรียนรู้และนโยบายที่ 4 การให้บริการนักศึกษา การพัฒนากระบวนการให้ข้อมูลการให้บริการและการติดต่อทางด้านวิชาการแก่นักศึกษาการพัฒนาระบบการให้บริการแหล่งฝึกงาน การให้ข้อมูลและความรู้แก่ศิษย์เก่าของคณะวิทยาการจัดการ

2.2 แนวคิดขั้นตอนระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ความหมายและความสำคัญของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือการฝึกงาน หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนที่กระทำร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถานประกอบการ เพื่อให้นักศึกษาได้ความรู้ทักษะและเจตคติที่จำเป็นต่อการประกอบวิชาชีพ เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและก้าวทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ความสำคัญ

โดยทั่วไปการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาก็เพื่อมุ่งหวังการผลิตกำลังคน (manpower) และพัฒนามนุษย์ (manhood) ในระดับวิชาชีพชั้นสูง (professional) หรือระดับกึ่งวิชาชีพชั้นสูง (semi-professional) วิชาชีพชั้นสูงนั้นจะเน้นคุณลักษณะที่สำคัญ 6 ประการ คือ

1. มีสำนึกของการบริการสาธารณะมีความผูกพันในหน้าที่ของวิชาชีพ
2. มีองค์ความรู้และทักษะที่อยู่เหนือความเข้าใจของคนทั่วไป
3. ใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนความชำนาญในวิชาชีพ
4. มีอิสระในการตัดสินใจตามขอบข่ายของงานที่กำหนด
5. มีการควบคุมมาตรฐานของการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
6. มีจรรยาบรรณเป็นกรอบในการประกอบวิชาชีพ

จากเกณฑ์ทั้ง 6 ประการ การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาไม่ว่าจะเป็นภาควิชาชีพใดก็ตาม กระบวนการจัดการศึกษาจะต้องสามารถสร้างดุลยภาพระหว่างด้านองค์ความรู้ด้านทักษะปฏิบัติและด้านคุณธรรม การฝึกประสบการณ์วิชาชีพจึงมีความสำคัญต่อการบูรณาการด้านต่างๆ ให้เป็นหนึ่งเดียว และมีความประสานกลมกลืนเสริมสร้างคุณลักษณะของผลผลิตทางการศึกษาที่พึงประสงค์

หลักการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

หลักการสำคัญของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้มีคุณภาพในด้านต่างๆ ที่เอื้อต่อการทำงานและการพัฒนางานในสาขานั้นๆ กระตุ้นส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถสร้างงานหลักหรืองานรองที่ตนสนใจในภาควิชาชีพนั่นๆ ได้
2. การจัดการเน้นการจัดการอย่างมีระบบและอาศัยกระบวนการที่ต่อเนื่อง เน้นทฤษฎีประสานปฏิบัติที่สามารถประยุกต์ใช้ได้จริงเน้นการฝึกจากประสบการณ์จริงให้มากที่สุด
3. การพัฒนาความสัมพันธ์เน้นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากร องค์กรระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถานประกอบการและหน่วยงานภายนอก ที่เอื้อต่อการได้รับความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตลอดจนการมีงานทำของนักศึกษาเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเจ้าของธุรกิจและบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการบริหารหรือจัดการและจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในขอบเขตที่เหมาะสมส่งเสริมให้นักศึกษาสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานเป็นหมู่คณะ

วัตถุประสงค์ของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในลักษณะงานของหน่วยงานต่างๆ ที่สอดคล้องกับวิชาการภาควิชาชีพของตน
2. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในภาควิชาของตนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เกิดผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้นักศึกษาสามารถแก้ปัญหาและพัฒนางานของตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้
5. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะประกอบอาชีพ หรือสร้างงานให้กับตนเอง
6. เพื่อให้นักศึกษาเป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน
7. เพื่อให้นักศึกษามีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย
8. เพื่อให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานตามภาควิชาชีพของตน

ขอบข่ายการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษามุ่งให้นักศึกษาได้ฝึกงานในลักษณะงานที่ตรงตามหลักสูตรที่ตนเองกำลังศึกษาอยู่ซึ่งบางหลักสูตรมีลักษณะงานที่กว้างขวางมากนักศึกษามีข้อจำกัดในการฝึกปฏิบัติงานที่จะให้ครอบคลุมทุกลักษณะงานได้ คณะวิทยาการจัดการจึงให้โอกาสนักศึกษาเลือกฝึกปฏิบัติงานที่นักศึกษาสนใจ และประสงค์จะแสวงหาประสบการณ์ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องได้รับ

ความเห็นชอบจากอาจารย์ผู้รับผิดชอบในหลักสูตร และหัวหน้าภาควิชาที่เกี่ยวข้องอย่างไรก็ตามคณะวิทยาการจัดการจัดให้มีการพัฒนาแนวทางการฝึกประสบการณ์วิชาชีพพร้อมกับสถานประกอบการทุกภาคส่วน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันในวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยในการส่งนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และเป็นไปตามความต้องการของสถานประกอบการ

ขั้นตอนระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา



ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา

1. ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Preparation for Field Experience)

1.1 คำอธิบายรายวิชา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของแต่ละหลักสูตรของคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีภาควิชาในสังกัดจำนวน 6 ภาควิชา 9 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรนิเทศศาสตร์
2. หลักสูตรเศรษฐศาสตร์
3. หลักสูตรการบัญชีและการเงิน
4. หลักสูตรการจัดการ
5. หลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์
6. หลักสูตรการเป็นผู้ประกอบการ
7. หลักสูตรธุรกิจระหว่างประเทศ
8. หลักสูตรการตลาด
9. หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

ดังนั้น รายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละหลักสูตรจึงแตกต่างกันไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

หลักสูตรนิเทศศาสตร์

- CA 4801 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพนิเทศศาสตร์ 6(560)
 Field Experience in Communication Arts
รายวิชาบังคับก่อน : ต้องสอบผ่านรายวิชา CA 3801 การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพนิเทศศาสตร์
- ฝึกปฏิบัติงานด้านนิเทศศาสตร์ในหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชนโดย
 การนำความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติที่ได้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง ในการฝึก
 ประสบการณ์วิชาชีพจัดให้มีการปฐมนิเทศ การติดตามนิเทศเพื่อประเมินและปรับปรุง และจัดปฐมนิเทศ
 นิเทศ เพื่ออภิปรายและสรุปผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

หลักสูตรเศรษฐศาสตร์

- ECON 4804 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางเศรษฐศาสตร์ 6(560)
 Field Experience in Economics
รายวิชาบังคับก่อน : ต้องสอบผ่านรายวิชา ECON 4801 รายวิชาเตรียมฝึก
 ประสบการณ์วิชาชีพทางเศรษฐศาสตร์
- ฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ
 กิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยนำความรู้ทั้งทางทฤษฎีและปฏิบัติที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในสถานการณ์จริง
 เฉพาะด้านตามความสนใจ

หลักสูตรการบัญชี

- ACC 4802 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพการบัญชี 6(560)
 Field Experience in Accounting
รายวิชาบังคับก่อน : ต้องสอบผ่านรายวิชา ACC 4801 การเตรียมฝึกประสบการณ์
 วิชาชีพการบัญชี
- จัดให้นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการปฏิบัติงานการบัญชีในหน่วยงาน
 รัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยนำความรู้ทั้งทาง
 ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในสถานการณ์จริงจัดให้มีการปฐมนิเทศเกี่ยวกับ
 รายละเอียดของการฝึกประสบการณ์ และจัดให้มีการปฐมนิเทศเพื่ออภิปรายปัญหาการฝึก
 ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นและเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยอาจจัดให้ฝึก
 ประสบการณ์ทั้งหมด หรือฝึกประสบการณ์และทำโครงการพิเศษ หรือฝึกประสบการณ์และทำ
 ภาคนิพนธ์

หลักสูตรการจัดการ

MGT 4801 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการ 6(560)
Field Experience in Management
รายวิชาบังคับก่อน : ต้องสอบผ่านรายวิชาMGT 3801 การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการ

ฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการบริหารธุรกิจ ในหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยนำความรู้ทั้งทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่ได้จากการศึกษาไปใช้กับสถานการณ์จริง จัดให้มีการปฐมนิเทศเกี่ยวกับรายละเอียดของการฝึกประสบการณ์ และการปฐมนิเทศเพื่ออภิปรายปัญหาการฝึกประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยอาจจัดให้มีการฝึกประสบการณ์ทั้งหมด หรือฝึกประสบการณ์และทำโครงการพิเศษหรือฝึกประสบการณ์และทำภาคินิพนธ์

หลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์

HRM 4801 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6(560)
Field Experience in Human Resource Management
รายวิชาบังคับก่อน: ต้องสอบผ่านรายวิชา HRM 3801 การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จัดให้นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ที่ปรึกษา โดยนำความรู้ทั้งทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่ได้จากการศึกษาไปใช้สถานการณ์จริงจัดให้มีการปฐมนิเทศเกี่ยวกับรายละเอียดของการฝึกประสบการณ์ และจัดให้มีการปฐมนิเทศเพื่ออภิปรายปัญหาการฝึกประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยอาจจัดให้ฝึกประสบการณ์ทั้งหมด หรือฝึกประสบการณ์และทำโครงการพิเศษหรือฝึกประสบการณ์และทำภาคินิพนธ์

หลักสูตรการเป็นผู้ประกอบการ

EP 4801 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพการเป็นผู้ประกอบการ 6(560)
Field Experience in Entrepreneurship
รายวิชาบังคับก่อน: ต้องสอบผ่านรายวิชา EP 3801 การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพการเป็นผู้ประกอบการ

ฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการเป็นผู้ประกอบการในสถานประกอบการหน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ เอกชน หรือจัดทำธุรกิจจำลอง ภายใต้การควบคุมของอาจารย์นิเทศก์หรืออาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งอาจจัดให้มีการค้นคว้าอิสระด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะ เจตคติและประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับงานด้านการเป็นผู้ประกอบการ

หลักสูตรธุรกิจระหว่างประเทศ

IB 4801 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพธุรกิจระหว่างประเทศ 6(560)
Field Experience in International Business
รายวิชาบังคับก่อน: ต้องสอบผ่านรายวิชา IB 3801 การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
ธุรกิจระหว่างประเทศ

ฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านธุรกิจระหว่างประเทศในหน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ภายใต้การควบคุมดูแลและการแนะนำของภาควิชาและสถานประกอบการ โดยมี กระบวนการฝึกประสบการณ์ที่ชัดเจน โดยอาจจัดให้ฝึกประสบการณ์ทั้งหมดหรือฝึกประสบการณ์และ ทำโครงการพิเศษหรือฝึกประสบการณ์และทำภาคินิพนธ์ เพื่อให้เกิดความรู้ทักษะ เจตคติและ ประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับงานด้านธุรกิจระหว่างประเทศ

หลักสูตรการตลาด

MK 4802 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางการตลาด 6(560)
Field Experience in Marketing
วิชาบังคับก่อน : ต้องสอบผ่านรายวิชา MK 4801 การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
ทางการตลาด

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านการตลาดในสถานประกอบการของหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรเอกชนภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์นิเทศโดยฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และกำหนดให้ทำภาคินิพนธ์ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านการตลาด

หลักสูตรคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

BCOM 4802 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพทางคอมพิวเตอร์ธุรกิจ 6(560)
Field Experience in Business Computer
รายวิชาบังคับก่อน : ต้องสอบผ่านรายวิชา BCOM 4801 การเตรียมฝึกประสบการณ์
วิชาชีพทางคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

การจัดให้นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านบริหารธุรกิจ และเน้นการใช้ คอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจ ในหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือธุรกิจเอกชน ภายใต้การควบคุมดูแล ของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ดูแลของสถานประกอบการ โดยนำความรู้ทั้งทางภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในสถานการณ์จริง จัดให้มีการปฐมนิเทศเกี่ยวกับรายละเอียดของการ ฝึกประสบการณ์และจัดให้มีการปัจฉินิเทศเพื่ออภิปรายปัญหาการฝึกประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และ เสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยอาจจัดให้ฝึกประสบการณ์ทั้งหมด หรือฝึก ประสบการณ์และทำโครงการพิเศษหรือฝึกประสบการณ์และทำภาคินิพนธ์

1.2 การใช้งานระบบสารสนเทศศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ระบบสารสนเทศศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ หรือ www.management.cmru.ac.th/mpec เป็นระบบสารสนเทศที่นำมาใช้เพื่อบริการให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีสุดท้ายก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา โดยเป็นระบบที่ให้นักศึกษาเข้ามาใช้งานระบบเพื่อแสดงความตั้งใจขอย้ายเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของหน่วยงาน สถานประกอบการต่างๆ ทั้งนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษเมื่อนักศึกษาลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบตามลำดับขั้นตอนสุดท้ายของระบบคือ แบบฟอร์มการแจ้งขอย้ายขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษาที่นักศึกษาจะออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จากนั้นนักศึกษานำแบบฟอร์มใบแจ้งขอย้ายขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพเสนอการพิจารณาเห็นชอบและอนุมัติหน่วยงานหรือสถานประกอบการที่นักศึกษาสนใจจะฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากอาจารย์ผู้สอนในรายวิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หัวหน้าภาควิชาที่นักศึกษาสังกัด และต้องนำส่งศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะได้ดำเนินการออกหนังสือราชการขอความอนุเคราะห์รับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพยังหน่วยงานหรือสถานประกอบการต่างๆ ของนักศึกษา ภายหลังจากที่นักศึกษามายื่นเอกสารที่ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3 วันทำการ โดยนักศึกษาจะเป็นผู้นำจดหมายราชการขอความอนุเคราะห์รับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพไปมอบให้หน่วยงาน สถานประกอบการเพื่อพิจารณาตอบรับการเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.3 โครงการเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (การจัดกิจกรรมโครงการปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

การจัดกิจกรรมโครงการปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นกิจกรรมภาคบังคับสำหรับนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่มีความประสงค์ขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อสำเร็จการศึกษา หรือต้องมีผลการศึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของรายวิชาที่ลงทะเบียนเรียนในแต่ละหลักสูตร ดังนั้นคณะจำเป็นต้องมีการจัดกิจกรรมดังกล่าว เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในทุกด้านให้นักศึกษาที่จะก้าวออกไปจากรั้วมหาวิทยาลัยออกสู่ตลาดแรงงาน ตลอดจนการเข้าไปสู่วงจรของคนทำงานอย่างมืออาชีพ การเข้าไปฝึกปฏิบัติงานในแต่ละองค์กร สถาบัน บริษัท ห้างร้านต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องยึดถือปฏิบัติตามหลักการทำงานขององค์กรนั้นๆ เปรียบเสมือนเราคือพนักงานหรือบุคลากรคนหนึ่ง ดังนั้น การที่นักศึกษาแต่ละคนมุ่งจะออกไปฝึกปฏิบัติตนเพื่อหาประสบการณ์ความรู้ต่างๆ นอกเหนือจากที่เรียนมาหรือนำความรู้เทคนิคกระบวนการต่างๆจากการศึกษามานำมาบูรณาการต่อยอดสู่การทำงานอย่างมืออาชีพย่อมจะส่งผลให้การปฏิบัติการในสายงานอาชีพของตนประสบความสำเร็จ

มากขึ้น แม้ว่าจะเป็นการฝึกปฏิบัติในระยะเวลา 4 เดือนหรือ 16 สัปดาห์ (560 ชั่วโมง) ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแต่ละหลักสูตรวิชาก็ตาม

โครงการเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หรือการจัดกิจกรรมโครงการปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดโดยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะ ซึ่งจะมีนักวิชาการศึกษาผู้รับผิดชอบดูแลกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งจะมีรายละเอียดขั้นตอน ดังนี้

1. การจัดประชุมหารือวางแผนเตรียมจัดโครงการ โดยคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพประกอบไปด้วย ประธานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา) หัวหน้าภาควิชา และนักวิชาการศึกษา ซึ่งจะมีการประชุมหารือ เตรียมงาน และกำหนดวันจัดงานกิจกรรม การกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมในการจัดงาน การกำหนดหัวข้อการบรรยายความรู้และวิทยาการที่จะมาให้ความรู้แก่นักศึกษา เป็นต้น

2. การจัดกิจกรรมโครงการตามวันเวลาที่กำหนด เนื่องจากคณะวิทยาการจัดการมีการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในภาคการศึกษาที่ 2 และ 3 ของแต่ละปีการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ตามแผนการเรียนเสนอแนะของแต่ละหลักสูตร นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของภาคปกติและภาคพิเศษจำเป็นต้องผ่านในกระบวนการรายวิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อสำเร็จการศึกษาในปีการศึกษานั้นๆ

3. การประเมินติดตามโครงการ ในการจัดกิจกรรมโครงการต่าง ๆ แต่ละครั้ง ผู้จัดงานจะต้องมีการประเมินผลโครงการ ตามตัวบ่งชี้ของวัตถุประสงค์โครงการ วัดระดับความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังจากการเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมโครงการ วัดระดับความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมโครงการในด้านต่างๆ ตามตัวบ่งชี้ หรือวัตถุประสงค์ของโครงการ ตลอดจนการจัดทำรูปเล่มรายงานประเมินผลโครงการ เพื่อนำส่งสรุปการดำเนินงานทั้งหมดในภาพรวมของโครงการและเป็นหลักฐานส่วนหนึ่งของการประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย เป็นต้น

4. การนำผลจากการประเมินติดตามโครงการ นำไปพัฒนาปรับปรุงเตรียมวางแผนการดำเนินงานโครงการครั้งต่อไป โดยนำข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมโครงการไปปรับใช้ หรือนำไปพัฒนาหัวข้อการอบรมเตรียมความพร้อมให้แก่นักศึกษาในรุ่นต่อไป

2. ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Field Experience)

แนวปฏิบัติการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาชั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่นักศึกษาจะต้องฝึกปฏิบัติในแต่ละศาสตร์ของตนที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมาตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 หรือบูรณาการศาสตร์แขนงวิชาให้สามารถทดลองฝึกปฏิบัติงานที่ได้มอบหมายยังหน่วยงานองค์กร หรือสถานประกอบการที่นักศึกษาได้

ยื่นแจ้งงานขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยคณะจะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละภาคการศึกษา ซึ่งแต่ละภาคการศึกษามีระยะเวลาที่กำหนดที่ชัดเจนและจะยึดตามมาตรฐานของแต่ละหลักสูตรที่กำหนดไว้ ได้แก่ การฝึกปฏิบัติงานต้องไม่น้อยกว่า 560 ชั่วโมงหรือจำนวน 16 สัปดาห์

ส่วนใหญ่ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะ ซึ่งเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบจะกำหนดระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา เริ่มตั้งแต่สัปดาห์แรกของการเปิดภาคการศึกษานั้นๆ ตามปฏิทินวิชาการของมหาวิทยาลัย จากนั้นนับระยะเวลาต่อเนื่องไปจนครบ 560 ชั่วโมงหรือ 16 สัปดาห์

เมื่อนักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากหน่วยงานองค์กร สถานประกอบการต่างๆ แล้วนั้นนักศึกษาต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและเคารพต่อขององค์กรที่ไปฝึกปฏิบัติงาน สถานประกอบการบางแห่งจะปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ก่อนเข้ารายงานตัวยังฝ่ายที่นักศึกษาปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการชี้แจงขั้นตอน กฎระเบียบขององค์กร รวมทั้งการมอบหมายงานให้นักศึกษาตลอดระยะเวลาที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติงาน ดังนั้น นักศึกษาต้องปฏิบัติตามที่เป็นไปตามที่หน่วยงาน องค์กรหรือสถานประกอบการได้กำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและประสบความสำเร็จ

2.1 ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.1.1 นักศึกษาต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่อย่างเคร่งครัด

2.1.2 นักศึกษาต้องเข้าประชุม อบรม ปฐมนิเทศ บัณฑิตนิเทศและสัมมนา ตามที่ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพกำหนด

2.1.3 นักศึกษาต้องมีเวลาฝึกประสบการณ์วิชาชีพไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของช่วงเวลาฝึกประสบการณ์วิชาชีพทั้งหมด

2.1.4 นักศึกษาต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานที่นักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างเคร่งครัด

2.1.5 นักศึกษาต้องไม่มีพฤติกรรมที่ขัดต่อข้อห้ามตามกฎระเบียบมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้เป็นพิเศษซึ่งจะถือว่าไม่ผ่านกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือต้องทำการส่งตัวกลับมหาวิทยาลัย คือ

- 1) ประพฤติเสื่อมเสียด้านชู้สาว
- 2) ยักยอก ขโมย ทำลายทรัพย์สินของผู้อื่น
- 3) ดื่มสุรา เสพยาเสพติด
- 4) เล่นการพนัน

5) ทะเลาะวิวาท และก่อให้เกิดการแตกความสามัคคีในหน่วยงาน

6) ยุยง ปลุกปั่นทางการเมือง ก่อให้เกิดความไม่สงบทางการเมือง

2.2 การลงเวลาปฏิบัติงาน

2.2.1 นักศึกษาจะต้องไปปฏิบัติงานให้ทันตามเวลาที่หน่วยงานฝึกประสบการณ์กำหนดและไม่กลับก่อนเวลาที่หน่วยงานฝึกประสบการณ์กำหนด

2.2.2 นักศึกษาจะต้องเซ็นชื่อลงเวลามา และกลับในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงานใน “คู่มือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ” และปฏิบัติตามวิธีการลงเวลามาและกลับตามที่หน่วยงานที่นักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพกำหนดให้ปฏิบัติ

2.3 การจัดทำรายงานเพื่อสำเร็จการศึกษา (ภาคินพนธ์หรือปริญญานิพนธ์)

ภาคินพนธ์ หรือปริญญานิพนธ์ คือ ผลงานการเรียบเรียงจากการศึกษาค้นคว้าในเรื่องใด เรื่องหนึ่งเช่นเดียวกับรายงาน แต่จะมีความกว้างขวางและลึกซึ้งกว่ารายงาน ปกติจะกำหนดระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงให้แล้วเสร็จภายใน 1 ภาคเรียนโดยจะมีอาจารย์นิเทศก์เป็นผู้ควบคุมดูแลการจัดทำผลงานวิชาการของนักศึกษา

รายงานภาคินพนธ์ หรือปริญญานิพนธ์แต่ละเรื่อง ส่วนใหญ่จะประกอบด้วยเนื้อหา รายละเอียด 5 บทดังนี้

บทที่ 1 บทนำ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สำหรับภาคินพนธ์หรือปริญญานิพนธ์ ที่เป็นการวิจัยจากเอกสารหรือการวิจัยหรือการนิพนธ์ในลักษณะอื่นที่ไม่สามารถจัดเป็นห้าบทได้ อาจมีการแบ่งบทแตกต่างไปจากข้อมูลข้างต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพิจารณาและดุลพินิจของอาจารย์นิเทศก์หรือที่ปรึกษาภาคินพนธ์หรือปริญญานิพนธ์

2.4 โครงการธุรกิจจำลอง (นักศึกษาภาคพิเศษ)

การจัดทำโครงการธุรกิจจำลอง คือ การจำลองการดำเนินงานกิจกรรมในรูปแบบกิจกรรมโครงการพิเศษ ภายใต้การควบคุมดูแลของระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยให้นักศึกษาภาคพิเศษ ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา หรือดำเนินการในขั้นตอนกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบการทำงานแบบเสมือนจริงก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาออกไปจากรั้วมหาวิทยาลัย เป็นการเรียนรู้การทำงานจริงในรูปแบบการทำกิจกรรมเชิงธุรกิจ มีต้นทุนกำไร เป็นต้น กิจกรรมธุรกิจจำลองเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้การทำงานก่อนที่จะออกไปเผชิญกับ

สภาพการทำงานจริง หรือจบการศึกษาออกไปจากมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการทดลองการทำงานจริงทุกกระบวนการ ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผน การลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล รวมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งในชีวิตจริงอาจจะแก้ไขไม่ได้ ดังนั้น การเรียนรู้ระบบการทำงานแบบธุรกิจจำลองจึงเป็นการสร้างประสบการณ์ การทำงานโดยตรงผ่านการเรียนรู้การปฏิบัติที่ได้รับประสบการณ์นอกเหนือ การเรียนรู้ทางทฤษฎี ตลอดจนการเรียนรู้ในด้านการทำงานเป็นทีม การเป็นภาวะผู้นำ การแบ่งสายงานการทำงาน การบริหารจัดการ การตลาด การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

เมื่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพภาคพิเศษ เมื่อเริ่มดำเนินการโครงการธุรกิจจำลองจะต้องมีอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการธุรกิจจำลองเพื่อกำกับดูแลตลอดโครงการ และทุกโครงการต้องผ่านการพิจารณาอนุมัติโครงการกิจกรรมธุรกิจจำลองจากคณะวิทยาการจัดการ เมื่อเสร็จสิ้นโครงการนักศึกษาต้องนำเสนอรายงานดำเนินโครงการธุรกิจจำลองแบบสมบูรณ์ผ่านการรับรองอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าภาควิชา ประธานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวมทั้งมีการประเมินผลระดับคะแนนในส่วนของกิจกรรมโครงการธุรกิจจำลองเพื่อนำไปรวมกับสัดส่วนคะแนนอื่นๆ ของเกณฑ์การประเมินผลในรายวิชา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพภาคพิเศษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2.5 การนิเทศงานนักศึกษา

การนิเทศงานนักศึกษาเป็นกระบวนการแนะนำช่วยเหลือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษาเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2.5.1 ลักษณะการนิเทศงานนักศึกษา

การนิเทศงานมีหลายลักษณะตั้งแต่การเตรียมตัวนักศึกษาจากภาควิชาหรือหลักสูตรวิชาในรายวิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การปฐมนิเทศก่อนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การประชุมแนะนำเป็นกลุ่ม การซักถามพูดคุยเป็นรายบุคคล การแนะนำเอกสารและการเสาะแสวงหาความรู้ความสามารถเพิ่มเติม การสัมมนาระหว่างการฝึกประสบการณ์ รวมทั้งวิธีการอื่นๆ ที่จะช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

2.5.2 ผู้นิเทศงานนักศึกษา

ผู้ที่ทำหน้าที่นิเทศงานแก่นักศึกษา เรียกว่า “ผู้นิเทศก์” ซึ่งในส่วนงานที่รับผิดชอบจะประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย ได้แก่

- 1) ผู้นิเทศก์ฝ่ายมหาวิทยาลัย หมายถึง อาจารย์นิเทศจากภาควิชาที่คณะได้ดำเนินการแต่งตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการดูแลให้คำแนะนำแก่นักศึกษาเมื่อออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตลอดจนผู้ที่ควบคุมดูแลนักศึกษาในการทำรายงานวิชาการ ภาคนิพนธ์ ปริญานิพนธ์ เพื่อสำเร็จการศึกษา เป็นต้น

2) ผู้นิเทศก์ฝ่ายหน่วยงาน หมายถึง หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าฝ่ายงานที่นักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานให้รับผิดชอบนักศึกษาฝึกงาน เป็นต้น

3) จำนวนครั้งในการนิเทศจำนวนครั้งในการนิเทศนักศึกษาอยู่ในดุลพินิจของผู้นิเทศฝ่ายมหาวิทยาลัยและผู้นิเทศก์ฝ่ายหน่วยงานจะกำหนดขึ้น ทั้งนี้ควรได้รับการติดต่อประสานงานกันโดยตลอด หรืออาจประสานผ่านนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพโดยตรงก็ได้

4) การบันทึกการนิเทศงานนักศึกษาผู้นิเทศก์ของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ทั้งสองฝ่ายควรบันทึกการนิเทศงานหรือแสดงความข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของนักศึกษาในแบบบันทึกการฝึกประสบการณ์วิชาชีพประจำวันของนักศึกษาซึ่งนักศึกษาทุกคนจะต้องมีแบบบันทึกประจำวันตามเอกสารในคู่มือฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา

2.6 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

บทบาทหน้าที่ของผู้นิเทศก์ฝ่ายมหาวิทยาลัย

1. การเข้าร่วมการปฐมนิเทศที่คณะจัดกิจกรรม และปฐมนิเทศนักศึกษาในความดูแลก่อนออกฝึกประสบการณ์ เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการจัดทำภาคินิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์

2. การนิเทศงานนักศึกษาโดยไปเยี่ยมศึกษายังหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักศึกษาติดตามผลการฝึกงานและควบคุมดูแลความประพฤติและพฤติกรรมต่างๆ ของนักศึกษารวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

3. การนิเทศงานโครงการธุรกิจจำลองหรือการดำเนินการกิจกรรมวิชาการ และการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติโครงการ (นักศึกษาภาคพิเศษ)

4. การเข้าร่วมกิจกรรมโครงการปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามปฏิทินวิชาการที่คณะกำหนด

บทบาทหน้าที่ของผู้นิเทศก์ฝ่ายหน่วยงาน

1. ปฐมนิเทศนักศึกษาก่อนเริ่มฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานเพื่อชี้แจงให้นักศึกษาทราบถึงลักษณะงานการบริหารงานในหน่วยงาน และระเบียบหรือข้อปฏิบัติต่างๆ ที่นักศึกษาจะต้องยึดถือปฏิบัติ

2. ทำการนิเทศงานแก่นักศึกษาโดยให้คำแนะนำปรึกษาในงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน การชี้แจงข้อบกพร่องของนักศึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

3. การควบคุมดูแลความประพฤติของนักศึกษา และให้ความคุ้มครองรักษาความปลอดภัยแก่นักศึกษาตามสมควร

4. การประเมินผลการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเมื่อครบตามระยะเวลาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา

5. การช่วยเสนอแนะแนวทางการฝึกประสบการณ์หรือวิธีการปรับปรุงแก้ไขการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บทบาทหน้าที่ของนักศึกษา

1. นักศึกษาต้องเข้ารับการปฐมนิเทศ ปัจฉินิเทศ และการประชุมสัมมนาทุกครั้งตามปฏิทินที่คณะเป็นผู้กำหนด

2. นักศึกษาต้องฝึกปฏิบัติในงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถและสร้างเสริมประสบการณ์แก่ตนเอง

3. นักศึกษาต้องบันทึกการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของตนเองเป็นประจำทุกวันลงในแบบบันทึกการฝึกประสบการณ์วิชาชีพประจำวัน

4. มีความสนใจ ตั้งใจปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย

5. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

6. ให้ความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

7. ประพฤติตนอยู่ในระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานฝึกประสบการณ์

8. ประพฤติตนอยู่ในระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยว่าด้วย การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

9. ต้องมีเวลาฝึกประสบการณ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาการฝึกที่ครบกำหนด

บทบาทคณะกรรมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

เพื่อให้การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาดำเนินไปด้วยดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ตั้ง “คณะกรรมการศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ” ซึ่งมีคณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และคณะกรรมการดำเนินการประกอบด้วย รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา หัวหน้าภาควิชาและนักวิชาการศึกษา (งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ) โดยปฏิบัติงานตามหน้าที่ดังนี้

1. ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ กับภาควิชา รวมทั้งงาน ด้านธุรการที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือติดต่อหน่วยงานต่างๆ

2. จัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์ เช่น หนังสือขอความอนุเคราะห์ฝึกงาน หนังสือส่งตัวฝึกงาน คู่มือฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ฯลฯ

3. การจัดทำแผนการดำเนินงานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

4. การจัดปฐมนิเทศ สัมมนา ปัจฉินิเทศให้แก่นักศึกษาโดยประสานงานกับคณาจารย์ในภาควิชา

5. การให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

6. การประเมินผลรูปแบบและกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

7. การแสวงหาแนวทางจัดดำเนินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (Post Field Experience)

สำหรับกระบวนการหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จะเป็นกระบวนการขั้นตอนสุดท้ายของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา และมีการประเมินระดับคะแนนผลการศึกษาในรายวิชา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งจะประกอบด้วย กิจกรรมโครงการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงาน (งานปัจฉินิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพภาคปกติ) โครงการปัจฉินิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพภาคพิเศษ (การนำเสนอผลงานการจัดกิจกรรมโครงการธุรกิจจำลอง) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากหน่วยงาน หรือสถานประกอบการ ผ่านระบบออนไลน์ของคณะวิทยาการจัดการ และการประเมินระดับคะแนนผลการศึกษาเพื่อสำเร็จการศึกษา เป็นต้น

เมื่อนักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานตามวิชาชีพครบระยะเวลาที่กำหนดแล้วนั้น หน่วยงานหรือสถานประกอบการจะดำเนินการส่งตัวนักศึกษากลับมายังมหาวิทยาลัย บางแห่งอาจทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีจดหมายส่งตัวกลับนักศึกษาหรือบางหน่วยงานอาจจะปัจฉินักศึกษาก่อนส่งตัวกลับมหาวิทยาลัย แล้วส่งแบบประเมินในระบบออนไลน์ ซึ่งแต่ละแห่งจะมีกระบวนการแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับระบบงานทำงานของแต่ละแห่ง

3.1 โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงาน หรือการจัดกิจกรรมโครงการปัจฉินิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพภาคปกติและภาคพิเศษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดโดยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะ ซึ่งจะมีนักวิชาการศึกษาผู้รับผิดชอบดูแลกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งจะมีรายละเอียดขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 การจัดประชุมหารือวางแผนเตรียมจัดโครงการ โดยคณะกรรมการดำเนินงานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพประกอบไปด้วย ประธานศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (รองคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา) หัวหน้าภาควิชา และนักวิชาการศึกษา ซึ่งจะมีการประชุมหารือ เตรียม

จัดงาน และกำหนดวันจัดงานกิจกรรม การกำหนดรายละเอียดของกิจกรรมในการจัดงาน การกำหนดหัวข้อ การบรรยายความรู้และวิทยากรที่จะมาให้ความรู้แก่นักศึกษา สำหรับภาคพิเศษจะมีการจัดประชุมตัวแทนหมู่เรียนนักศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดงานนำเสนอผลงานโครงงานธุรกิจจำลอง เป็นต้น

3.1.2 การจัดกิจกรรมโครงการตามวันเวลาที่กำหนด เนื่องจากคณะวิทยาการจัดการ มีการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในทุกภาคการศึกษาของแต่ละปีการศึกษา ดังนั้น ตามแผนการเรียนเสนอแนะของแต่ละหลักสูตร นักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของภาคปกติและภาคพิเศษ จำเป็นต้องผ่านกิจกรรม อบรม สัมมนา เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนสำเร็จการศึกษาในปีการศึกษานั้นๆ โดยทีมงานจัดกิจกรรมจะต้องให้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์วิชาชีพชีวิตจากผู้ที่ประสบความสำเร็จหรือผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการมาให้ความรู้แก่นักศึกษาก่อนที่จะเป็นว่าที่บัณฑิตของคณะวิทยาการจัดการและก้าวสู่แรงงานตลาดอย่างชาญฉลาดในสังคมต่อไป

3.1.3 การประเมินติดตามโครงการ ในการจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ แต่ละครั้งผู้จัดงานจะต้องมีการประเมินผลโครงการ ตามตัวบ่งชี้ของวัตถุประสงค์โครงการ วัดระดับความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังจากการเข้ารับการอบรมหรือเข้าร่วมโครงการ วัดระดับความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมโครงการในด้านต่างๆ ตามตัวบ่งชี้ หรือวัตถุประสงค์ของโครงการ ตลอดจนการจัดทำรูปเล่มรายงานประเมินผลโครงการ เพื่อนำส่งสรุปการดำเนินงานทั้งหมดในภาพรวมของโครงการและเป็นหลักฐานส่วนหนึ่งของการประกอบการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะและมหาวิทยาลัย เป็นต้น

3.1.4 การนำผลจากการประเมินติดตามโครงการ นำไปพัฒนาปรับปรุงเตรียมการวางแผนการดำเนินงานโครงการครั้งต่อไป โดยนำข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมโครงการไปปรับใช้ หรือนำไปพัฒนาหัวข้อการอบรมเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาในรุ่นต่อไป

3.2 การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การประเมินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา (หน่วยงาน สถานประกอบการ) ผ่านระบบออนไลน์ของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นระบบที่ได้พัฒนาจากแบบประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาในรูปแบบเอกสารเป็นระบบดิจิทัลออนไลน์ ชื่อลิงค์ www.management.cmru.ac.th/mpec/company โดยสามารถเข้าใช้งานได้ที่บนเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต ซึ่งคณะจะเป็นผู้กำหนด Username และ Password ให้เท่านั้น รวมทั้งระบบสามารถเข้าประเมินได้เพียงครั้งเดียวต่อนักศึกษาหนึ่งท่าน และไม่สามารถแก้ไขการประเมินได้ ทางคณะจะมีการกำหนดช่วงระยะเวลาสำหรับการประเมินนักศึกษา ภายใน 2 สัปดาห์ก่อนและหลังที่นักศึกษาจะครบกำหนดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเท่านั้น

เกณฑ์การประเมินนั้นจะแบ่งออกเป็นหัวข้อหลัก เพื่อให้ผู้ประเมินพิจารณาความเหมาะสมที่สุดเพียงช่องเดียวในการเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวมถึงเกณฑ์การประเมินที่

ส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ 5 ประการ ตามแบบฉบับของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดขึ้น ประกอบด้วยเกณฑ์การประเมินดังรายการ ดังนี้

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม

- 1.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น
- 1.2 ความมีจิตใจหนักแน่นมั่นคง อดทนอดกลั้น
- 1.3 ความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง
- 1.4 ประพฤติตนตามหลักศาสนาและหลักจริยธรรม

2. ด้านความรู้

- 2.1 มีความรู้ด้านทฤษฎีและปฏิบัติ ความรู้ที่เป็นพื้นฐานในวิชาชีพ
- 2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

3. ด้านทักษะทางปัญญา

- 3.1 ความสามารถในการพัฒนาตนเอง การเรียนรู้สิ่งใหม่
- 3.2 ความสามารถในการจำแนกและระบุปัญหา
- 3.3 ความสามารถในการแก้ปัญหา
- 3.4 การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.5 มีทักษะการคิดเป็นระบบ วิเคราะห์ และการเสนอแนะ

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

- 4.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
- 4.2 บุคลิกภาพด้านการแต่งกาย การรู้กาลเทศะ การวางตัว
- 4.3 ความสามารถในการประนีประนอม ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น
- 4.4 การปฏิบัติงานตรงตามเวลา
- 4.5 การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม

5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

- 5.1 ทักษะในการใช้ตัวเลข วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลได้
- 5.2 ทักษะด้านการสื่อสารถูกต้องและเหมาะสม
- 5.3 ทักษะด้านภาษาต่างประเทศในการทำงาน
- 5.4 ทักษะความสามารถด้านเครื่องมือเทคโนโลยีทางวิชาชีพ เพื่อ

สารสนเทศ

ประโยชน์ในการปฏิบัติและการติดต่อสื่อสาร

3.3 การประเมินผลระดับคะแนนในรายวิชา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

เมื่อสิ้นสุดกระบวนการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาผู้นิเทศทั้งสองฝ่ายจะประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาซึ่งประกอบด้วย ระดับคะแนนจากอาจารย์นิเทศจะเป็นผู้ประเมินโดยมีแบบฟอร์มที่คณะวิทยาการจัดการกำหนดผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาจากกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับระดับคะแนนจากหน่วยงาน สถานประกอบ ตามแบบประเมินออนไลน์ที่คณะกำหนดให้เกณฑ์การประเมินผลจากรายวิชา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สามารถแบ่งออกได้ ดังนี้

3.1.1 นักศึกษาภาคปกติ ระดับผลคะแนนวัดจากคะแนน

- 1) การเข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ 10 คะแนน
- 2) การประเมินจากหน่วยงาน 30 คะแนน
- 3) การนิเทศงานจากอาจารย์นิเทศ 20 คะแนน
- 4) การจัดทำรายงานภาคินิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์ 40 คะแนน

3.1.2 นักศึกษาภาคพิเศษ ระดับผลคะแนนวัดจากคะแนน

- 1) การเข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ 10 คะแนน
- 2) การจัดกิจกรรมธุรกิจจำลอง 40 คะแนน
- 3) การประเมินจากหน่วยงาน 10 คะแนน
- 4) การประเมินจากศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 10 คะแนน
- 5) การจัดทำภาคินิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์ 30 คะแนน

ระดับคะแนนการประเมินผลฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

A	ระดับคะแนน	80 ขึ้นไป
B+	ระดับคะแนน	75 - 79
B	ระดับคะแนน	70 - 74
C+	ระดับคะแนน	65 - 69
C	ระดับคะแนน	60 - 64
D+	ระดับคะแนน	55 - 59
D	ระดับคะแนน	50 - 54
F	ระดับคะแนน	0 - 49

ทั้งนี้การประเมินต้องไม่ต่ำกว่าเกรด C ถ้าต่ำกว่านี้ถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์

จากแนวคิดขั้นตอนระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยจะนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะคิดด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ด้านการวิเคราะห์และศึกษาทบทวนตามกระบวนการของระบบ

ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ (Attitude) ทัศนคติของบุคคลเป็นความรู้สึกทางใจที่มีต่อสิ่งใดๆ ของแต่ละบุคคลซึ่งมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคลและมีผลต่อกลุ่มทางสังคมเกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทุกด้านในสังคมของมนุษย์ โดยทุกสังคมจะมีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติ (attitude) มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้คล้ายๆ กัน ซึ่งผู้วิจัยศึกษาได้ค้นคว้ารวบรวมและขอนำมาสรุปดังนี้

Martin Fishlein (อ้างถึงใน ดารณี พานทอง พาลุสุข ถัสรุเสกข์พงษ์หาญยุทธ, 2548, หน้า 37) ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกโอนเอียงที่จะมีปฏิกิริยาเห็นด้วย ไม่เห็นด้วยหรือนิ่งเฉยที่เกิดขึ้นในสังคม

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2550, หน้า 75) ได้สรุปความหมายและอธิบายเกี่ยวกับทัศนคติ ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกทางใจของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ความนึกคิดและความเชื่อของแต่ละบุคคลความรู้สึกทางใจของแต่ละบุคคลในเรื่องราวใดๆ จะมีระดับที่แตกต่างออกไปตั้งแต่ระดับที่เป็นความชอบหรือไม่ชอบ ระดับที่เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการไตร่ตรองจนถึงระดับที่เป็นการนำไปปฏิบัติ ทัศนคติของบุคคลจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดและพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2535, หน้า 104-105) ได้สรุปคุณลักษณะของทัศนคติว่ามีรูปแบบ 6 รูปแบบ คือ

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่เกิดประสบการณ์มีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติการสั่งสมประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านกระบวนการปะทะสังสรรค์กับสิ่งต่างๆ ในสังคมจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติ

2. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน (evaluative nature) ทัศนคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ซึ่งจะเป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง ทัศนคติมีธรรมชาติของการประเมินเป็นความคิดหรือความเชื่อที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย การที่บุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติอย่างไรต่อสิ่งใดขึ้นอยู่กับการประเมิน ความรู้ ความคิดหรือความเชื่อที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้ประเมินเกิดความรู้สึกทางบวก หรือทางลบต่อสิ่งดังกล่าว ผลการประเมินอาจแตกต่างกันตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันอาจแตกต่างกันตามเพศอายุหรืออาชีพ

3. ทักษะที่มีคุณภาพและความเข้ม (quality and intensity) คุณภาพและความเข้มของทัศนคติจะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่างๆ เมื่อบุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็อาจมีทัศนคติทางบวก หรือทัศนคติทางลบต่อสิ่งนั้น นั่นคือก่อให้เกิดสภาวะความพร้อมที่จะเข้าหาหรือหลีกเลี่ยงสิ่งดังกล่าว ส่วนความเข้มจะบ่งชี้ถึงความมากน้อยของทัศนคติทางบวกหรือลบหรือบ่งชี้ระดับการประเมิน เช่น ชอบมากชอบปานกลาง ชอบน้อย

4. ทักษะที่มีความคงทนไม่เปลี่ยนง่าย (permanence) ทักษะมีลักษณะที่ฝังแน่นลึกซึ้งเนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนถูกต้องแน่นอนหรือมีการสั่งสมประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยผ่านการเรียนรู้มานานพอ ในกรณีเช่นนี้การเรียนรู้สิ่งใหม่หรือการบังคับให้แสดงพฤติกรรมนั้นๆ อยู่เสมอ ก็อาจไม่มีผลทำให้ทัศนคติที่มีอยู่ไม่เปลี่ยนแปลง

5. ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึง (attitude object) ที่แน่นอน นั่นคือ ทัศนคติต่ออะไรต่อบุคคลต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์

6. ทักษะมีลักษณะความสัมพันธ์ทัศนคติ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งของกับบุคคลอื่น หรือกับสถานการณ์ ความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกงูใจ (Motivation affect)

สรุปความหมายแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

การศึกษาทัศนคติเพื่อให้เราทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งจะออกมาในรูปของการตอบรับหรือปฏิเสธก็ได้ทัศนคติของบุคคลสามารถแสดงออกมาเป็นคำพูด ซึ่งเราเรียกว่าเป็นความคิดเห็นทั้งทัศนคติและความคิดเห็นเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ออก

ทัศนคติของบุคคลนั้นจะมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ คือ ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและองค์ประกอบทางพฤติกรรม นอกจากนั้นทัศนคดียังแยกออกเป็นทัศนคติทางบวก ทางลบและการเฉยๆ ไม่มีทัศนคติ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เราเรียนรู้ที่เราเรียกว่าเป็นทัศนคตินั้นจะมีรูปแบบต่างๆ กัน คือ ทัศนคติด้านความรู้สึก ทัศนคติด้านความเข้าใจ และทัศนคติด้านการกระทำทั้ง 3 แบบนี้ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในทิศทางเดียวกันเสมอ

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อทดสอบอิทธิพลทัศนคติด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ทัศนคติของนักศึกษาที่มีต่อระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และด้านการให้บริการการศึกษาระดับคณะเกิดความประทับใจต่อผู้มารับบริการให้มากที่สุด โดยในการวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับทัศนคติด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นหลักเพื่อมุ่งให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติมาใช้เป็นกรอบสำหรับการวิเคราะห์ การวิจัยในส่วนการศึกษาอิทธิพลทัศนคติด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ (Service) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543,หน้า22) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545,หน้า10) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้น เพื่อเสนอราคาขายหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

สมิต สันนุกร (2543,หน้า13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการละลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

สุดาดวง เรืองรุจิระ (2541,หน้า116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

โดยจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าที่เกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้าเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

ชนิษฐา เสมอภักษ์ (2551,หน้า18) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ ด้วยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

จิราภรณ์ กนิษฐรัตน์ (2535,หน้า9) กล่าวว่า การบริการหมายถึง สิ่งที่มีจำหน่ายในลักษณะของกิจกรรมต่างๆ เช่น การอำนวยความสะดวก การให้ความช่วยเหลือ โดยมากไม่เห็นเป็นตัวตนหากแต่จะมีสิ่งของมาประกอบการให้บริการดังกล่าว เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542,หน้า6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมที่บุคคลหนึ่งกระทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น อีกทั้งบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้โดยง่าย บริการจะได้รับการผลิตขึ้นและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้งานได้โดยทันทีหรือเกือบจะในทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

ไพรัช วัริยะลัภะ (2544, หน้า19) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการ

และการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่าการบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อบริการอย่างมีคุณภาพ จึงหมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิจกรรมารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

จรรยาพร กุลอานวยชัย (2538,หน้า44) ได้กล่าวว่า ลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการนั้นต้องการอะไรและเมื่อใด
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้หรือไม่ใช้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้รับบริการ การกำหนดบริการล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิต สิ่งที่ได้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนัดหมายวันเวลาใดก็จะต้องปฏิบัติได้ตรงตามนัดหมายและข้อสัญญา

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ งานบริการนั้นเป็นงานสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่าการบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อบริการอย่างมีคุณภาพจึงหมายรวมถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิจกรรมารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเลือกศึกษาในส่วนที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับความประทับใจในการให้บริการการศึกษาของนักศึกษา เพื่อใช้ในการศึกษารอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อทดสอบอิทธิพลทักษะคิดด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษา รวมทั้งเป็นการพัฒนาด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ

ความหมายของคุณภาพในการบริการ (Service Quality) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ดังนี้ คือ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2542,หน้า48) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พิสิทธ์ พิพัฒน์โกศากุล (2549,หน้า32) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การดำเนินการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการของคุณภาพบริการนั้นต้องดำเนินการ ในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์การ ซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการองค์การ

รัตนะ อินจ้อย (2541,หน้า16) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสำคัญระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้รับบริการต่อการรับรู้ที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวังก็ได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550,หน้า50) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการโดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของงานบริการที่จับต้องไม่ได้ และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติ และสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2543,หน้า2) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่มีความสนใจและ เห็นความสำคัญอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและผลของความคาดหวังของลูกค้าและบริการต่างๆ ผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคหรือลูกค้า กล่าวคืออะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าเป็นดีเป็นที่ถูกต้องพอใจจะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ

สำหรับการวัดคุณภาพการบริการมีผู้สนใจศึกษาวิจัยหลายท่าน ซึ่งจากผลการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างใน ชมนาด ม่วงแก้ว,2555) โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่าผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ ได้แก่

1. การเข้าถึงการบริการ (Access) คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ไม่ยุ่งยากในการรับบริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนาน เสมอภาค เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้ป่วยในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์กร เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ คุณสมบัติและทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ที่ผู้ให้บริการจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) คือ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อย และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เช่น ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และสื่อสารด้วยความสุภาพ รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) คือ ชื่อเสียงขององค์กร ประกอบด้วยลักษณะที่น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ไว้วางใจ มีภาพลักษณ์ที่ดีและการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ

6. ความเชื่อมั่นหรือความไว้วางใจ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการเป็นการให้บริการความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้รับบริการ

7. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ สนใจต่อปัญหาของผู้มารับบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การให้บริการที่ปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยงหรือความคับแค้นใดๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่สะอาดมีคุณภาพ เป็นต้น

9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible) สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เนื่องจากบริการที่ผู้บริการได้รับ จะทำให้ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Costumers) คือการพยายามรู้จักและเข้าใจ ตลอดจนความต้องการต่างๆ ของผู้รับบริการ เช่น การจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการ การเพิ่มการบริการต่างๆ ความจำเป็น และความต้องการของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร บุคลากรในสายงานการบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีโอกาสจะได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอหัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะรู้สึกพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเลือกศึกษาด้านที่มีเกี่ยวข้องกับเนื้อหา และความสัมพันธ์กัน ในการให้บริการนักศึกษา เพื่อใช้ในการศึกษากรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดด้านระบบการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้คุณภาพการให้บริการ 7 ด้าน สำหรับการศึกษา ตอนที่ 3 ระบบและขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดังต่อไปนี้ การเข้าถึงการบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้ให้บริการความมีอัธยาศัยไมตรี การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่นหรือไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจผู้รับบริการเท่านั้น

2.6 แนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความประทับใจ

คำว่า ประทับใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) หมายถึง ติดอกติดใจ ผ่องอยู่ในใจ สมใจมาก ชอบใจมาก เหมาะสมมาก

มอร์ส (Morse,1958,p.27) ได้ให้ความหมายความประทับใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคล ถ้ามีความเครียดมากก็จะทำให้เกิดความไม่ประทับใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือต่อกรกระทำกิจกรรมใดๆ ก็ได้

วรูม (Vroom,1970,p.99) กล่าวว่า ทักษะคิดและความประทับใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคิดด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความประทับใจในสิ่งนั้น และทักษะคิดด้านลบ แสดงให้เห็นสภาพความประทับใจนั่นเอง

เดวิส (Davis,1967,p.81) ได้กล่าวถึงความประทับใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง

ความประทับใจ ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมคำศัพท์จิตเวชศาสตร์และจิตวิทยา (2553,หน้า 189) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่เขาได้ไปติดต่อขอรับบริการสถานนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความประทับใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้ในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกที่แตกต่างความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางอื่นๆ ความรู้สึกทางลบและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้ เรียกว่า ระบบความประทับใจโดยความประทับใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความประทับใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความประทับใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิด

ประทับใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความประทับใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ต้องการครบถ้วน

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542, หน้า 12) ได้พูดถึงปัจจัยสำคัญของความประทับใจไว้ว่า เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความประทับใจในการทำงานแล้วยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จากความหมายของความประทับใจที่กล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่าความประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกพอใจ หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วได้รับผลตอบแทนตามที่ต้องการจึงทำให้เกิดความประทับใจขึ้นนั่นเอง

สมชาย กิจยรรยง (2540, หน้า 30) ได้กล่าวว่า ความประทับใจของผู้รับบริการเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระบบความพึงพอใจของผู้รับบริการพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล นักการตลาดจึงจำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ โดยเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าในสายตาของผู้รับบริการและผลิตภัณฑ์ที่เสนอต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยยึดหลักการสร้างความประทับใจโดยส่วนรวมแก่ผู้รับบริการ

มูลค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของผู้รับบริการ หมายถึง ผลรวมของผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งในสายตาของผู้รับบริการ มูลค่าของผลิตภัณฑ์พิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขัน ซึ่งประกอบด้วยความแตกต่าง 4 ประการ ดังนี้

- 1) ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์
- 2) ความแตกต่างด้านการบริการ
- 3) ความแตกต่างด้านบุคลากร
- 4) ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์

ในการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการด้านการศึกษาของสถาบันการศึกษา ความจำเป็นอันดับแรก องค์กรต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้กับบุคลากรทางการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในสายงานตำแหน่งต่างๆ ที่ผู้รับบริการทางการศึกษามีโอกาสเข้ามาสัมผัสและติดต่อประสานงานโดยตรง ทุกช่วงเวลาที่มีการติดต่อกับผู้รับบริการ นั้นย่อมหมายถึงการที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจว่า การบริการการศึกษาของสถาบันการศึกษาดีหรือไม่ ประทับใจหรือไม่อย่างไร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความประทับใจมาประกอบการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อความประทับใจในงานบริการการศึกษา ความประทับใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพของผู้ให้บริการการศึกษา ดังนั้นการวิจัยเรื่องทัศนคติด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จึงจำเป็นต้องศึกษาและทดสอบถึงอิทธิพลทัศนคติระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษานั้นด้วย

2.7 งานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง

นวรพรรณ ถกจตุรัส (2560) ศึกษาเรื่อง การจัดระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า การศึกษาแนวทางในการจัดระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ได้แก่ นักศึกษาที่ออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อาจารย์นิเทศก์ สถานประกอบการ โดยแยกประเด็นคำถามเป็น 3 ช่วง และสรุปประเด็นปัญหา เพื่อนำไปพัฒนาการจากระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ดังนี้ 1. การเตรียมการ และดำเนินงานในขั้นก่อนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สรุปได้ว่า โปรแกรมหรือหลักสูตรควรมีการเตรียมพร้อมและคัดเลือกสถานฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้นักศึกษาเบื้องต้น และมีการจัดกิจกรรมเตรียมทักษะความพร้อมแก่นักศึกษาให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2. การดำเนินงานในขั้นระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สรุปว่า ควรจัดทำคู่มือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และแบบประเมินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อเป็นแนวทางให้ทุกหลักสูตรดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3. การดำเนินงานในขั้นสิ้นสุดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สรุปว่า คณะควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้นักศึกษาที่ผ่านประสบการณ์วิชาชีพ ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมาถ่ายทอด เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนด้านความพึงพอใจจากการใช้ระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผู้วิจัยใช้แบบประเมินความพึงพอใจกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานการจัดระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หลังจากดำเนินการจัดระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพเรียบร้อยแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานการจัดระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

การสรุปผลดังกล่าวเป็นงานวิจัยแบบคุณภาพและเชิงสำรวจ ด้านการจัดระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งมีแนวทางการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถนำไปใช้งานได้จริง ดังนั้น การจัดระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สามารถนำไปใช้ประยุกต์เป็นแนวทางเพื่อจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ได้

สุเทวี คงคุณ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พ.ศ. 2556 พบว่า สถานประกอบการที่นักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐบาลมีที่ตั้งหน่วยงานอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและนักศึกษาที่ไปฝึกเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนมากเป็นนักศึกษาภาควิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาทั้ง 3 ด้านได้แก่ด้านความรู้ ด้านทักษะด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (4.11 ± 0.79) โดยมีความพึงพอใจในด้านคุณธรรมจริยธรรมมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านทักษะและด้านความรู้ ตามลำดับ ซึ่งเหมือนกับ จิตติวรดา แสงสว่าง พร้อมคณะผู้วิจัย (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ พบว่า นักศึกษาออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในเขตจังหวัดอุดรดิตถ์มากที่สุด โดยมักจะฝึกกับหน่วยงานราชการ รองลงมาคือ บริษัท ห้างร้านทั่วไป การเลือกสถานที่ฝึกงาน มักจะคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ฝึกตรงกับสาขาวิชาที่เรียน ในกรณีที่ให้ทางคณะวิทยาการจัดการหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้ ก็เนื่องจากสนใจสถานที่ฝึกประสบการณ์ที่คณะจัดให้ นอกจากนี้ระยะเวลาที่เหมาะสมต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ส่วนใหญ่ระบุว่าเป็น 1 ภาคเรียน ทำงานจันทร์-ศุกร์และสามชุดนักศึกษาในการฝึกงาน นอกจากนี้ สถานที่พักนักศึกษาจะพักที่บ้านของตนเองเป็นส่วนใหญ่โดยสอดคล้องกับการเลือกสถานที่ฝึกงาน ประเด็นสะดวกกับการเดินทาง ค่าตอบแทนนั้นส่วนใหญ่ไม่ได้รับ

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาระบุว่า ควรบรรจุอยู่ในหลักสูตร ผลการประเมินควรตัดเป็นเกรด ความรู้ที่จำเป็นต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปน้อยคือ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ บัญชี และบริหารธุรกิจ ในด้านประโยชน์จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 3 อันดับแรกเรียงจากมากไปน้อยคือ นักศึกษาได้มีโอกาสสัมผัสกับสภาพการทำงานจริงมีความอดทน และฝึกการตรงต่อเวลา นอกจากนี้ระดับความคาดหวังต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มากที่สุดคือ การเปิดโลกกระหัดของตนเอง รองลงมาคือ ความรู้เพิ่มเติมจากสิ่งที่ได้เรียนและได้เรียนรู้การปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น สำหรับด้านความคิดเห็นต่อการจัดการด้านต่างๆ ของคณะวิทยาการจัดการโดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ดี อันดับแรกคือการปฐมนิเทศ รองลงมาคือปัจฉิมนิเทศ และการรายงานผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านความพึงพอใจโดยทั่วไปอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเฉพาะด้านลักษณะ และขอบเขตงานเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความถนัดในการทำงาน และการยกย่องชมเชยจากการที่ได้ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ปัญหาที่ได้พบจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยภาพรวมไม่มี สำหรับที่มีอยู่ในระดับที่รุนแรงปานกลาง เช่น อุปกรณ์สำนักงาน รุนแรงเพียงเล็กน้อย คือ สถานที่ฝึกประสบการณ์ ปริมาณงาน

และภาษาต่างประเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ นักศึกษายังเห็นด้วยกับการที่มีอาจารย์ไปนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และควรบังคับให้นักศึกษาทุกคนได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

เด่นชัย สมปอง (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พบว่า สภาพปัจจุบันของการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา นั้น นักศึกษาออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในภาคเรียนฤดูร้อนมากที่สุด และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นแบบทั่วไป นักศึกษาส่วนมากจะออกฝึกงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สถานที่ตั้งหน่วยงานที่นักศึกษาออกฝึกประสบการณ์ในเขตมหาวิทยาลัยมากที่สุด สถานที่ฝึกนักศึกษาจะหาเองทั้งหมด งานที่ได้รับมอบหมายในการฝึกงานมีทั้งตรงและไม่ตรงกับงานสาขาที่เรียน อาจารย์นิเทศก์และสถานประกอบการคิดว่านักศึกษาได้ความรู้และประสบการณ์ในการฝึกในระดับปานกลาง และคณะมีการจัดกิจกรรมเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ให้สอดคล้องกับแผนการจัดการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม

ด้านปัญหาของการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาเรื่องการส่งเอกสาร รองลงมา คือ ปัญหาในการเลือกสถานที่ฝึกและการส่งข้อมูลประวัติ อาจารย์นิเทศก์มีความคิดเห็นเรื่องปัญหาการติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการและนักศึกษา รองลงมาคือ ปัญหาในการเลือกสถานที่ฝึกและการออกนิเทศ และสถานประกอบการส่วนใหญ่มีปัญหา เรื่องการติดต่อประสานงาน รองลงมาคือปัญหาความเหมาะสมของงานที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนแนวทางในการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาพบว่านักศึกษาส่วนมากต้องการหาสถานที่ฝึกเอง รองลงมาคือต้องการให้สถานศึกษาจัดหาให้ และต้องการให้มีระบบแจ้งปัญหาในการฝึกไปสู่อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์นิเทศให้ข้อเสนอแนะว่าควรให้ทางคณะ คัดเลือกสถานประกอบการ และจัดทำฐานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อช่วยแนะนำนักศึกษา ควรมีระบบติดต่อประสานงาน และควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาสถานประกอบการให้ข้อเสนอแนะว่า ทางคณะควรคัดเลือกสถานที่ฝึกงานไว้ให้นักศึกษาเพื่อลดปัญหาความเหมาะสมของลักษณะงานกับสาขา ของนักศึกษา ควรมีระบบแจ้งปัญหาและร้องเรียนจากสถานประกอบการ และสถานประกอบการควรมีช่องทางในการแจ้งความประสงค์ต้องการนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งเหมือนกับ **ประเสริฐ จินดา (2550)** ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม คือ สภาพความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพนาหว้า โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษา และด้านบทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการ ส่วนปัญหาความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพ

นาหว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการ และด้านบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษา

การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพนาหว่า ตามความคิดเห็นของอาจารย์ และหัวหน้าสถานประกอบการ พบว่า โดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพและปัญหาความร่วมมือด้านบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษา และด้านบทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพนาหว่า ตามความคิดเห็นของหัวหน้าสถานประกอบการภาครัฐ และหัวหน้าสถานประกอบการภาคเอกชน พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพความร่วมมือด้านบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษา และด้านบทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาความร่วมมือ ด้านบทบาทหน้าที่ของสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน แต่ปัญหาความร่วมมือ ด้านบทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพนาหว่า ในด้านบทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการ คือ การเปิดโอกาสให้สถานประกอบการ มีส่วนร่วมในการคัดเลือกนักศึกษาฝึกงาน การจัดทำแผนการฝึก ร่วมกัน การสนับสนุนด้านเอกสารคู่มือ และตำราให้สถานประกอบการการจัดทดสอบมาตรฐานฝีมือนักศึกษา การติดตามผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกงาน และการร่วมมือในการสรุปผลการฝึกงานของนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

ระวีวรรณ วุฒิยศ (2552) ศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานวิชาชีพในวิทยาลัยการอาชีพเชิงคำ จังหวัดพะเยา พบว่า สภาพปัจจุบัน การจัดการพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง จากการสังเคราะห์ สรุปการจัดการพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่เหมาะสมกับมาตรฐานวิชาชีพแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านมาตรฐานวิชาชีพ ควรศึกษาความต้องการของตลาดแรงงาน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการจัดทำแผนการเรียนตามมาตรฐานวิชาชีพ ควรจัดหลักสูตรที่เน้นความชำนาญเฉพาะด้านมีความสอดคล้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการที่มีในท้องถิ่น ควรดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิตสื่อ และอุปกรณ์ รวมทั้ง ส่งเสริมการสอนโดยการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในรายวิชาที่สอนแก่ครู

2. ด้านกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ควรจัดประชุมสัมมนาแก่ผู้ควบคุมการฝึกในสถานประกอบการ และครูนิเทศของสถานศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจตรงกัน และในความรักดีชอบของแต่ละฝ่ายตรงตามที่ต้องการ ในแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่กำหนดไว้ ควรกำหนด

เกณฑ์มาตรฐานสำหรับสถานประกอบการที่จะเลือกให้นักเรียน นักศึกษา เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อให้นักเรียน นักศึกษาได้รับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตรงสาขาวิชาที่ได้เรียนจริงๆ และควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการนิเทศ เช่น ยานพาหนะในการเดินทาง การใช้โทรศัพท์ เป็นต้น เพื่อให้การนิเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

3. ด้านการบริหารกระบวนการความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ควรดำเนินการจัดประชุมฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางการจัดทำแผนการเรียนรายวิชา และแผนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทุกปีการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในขณะนั้น ควรมีการประสานงานการฝึกของนักเรียน นักศึกษากับสถานประกอบการ หลังจากส่งนักเรียนนักศึกษา เข้าฝึกตลอดระยะเวลาการฝึก เพื่อร่วมมือและประสานงานในการแก้ไขปัญหาที่พบได้ทันทั่วทั้ง รวมทั้งหลังเสร็จสิ้นการดำเนินงานในแต่ละภาคเรียน ควรร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนารูปแบบหรือแนวทางการศึกษาที่เหมาะสม

พรรณราย เข็มตันและอนูวัติ คุณแก้ว (2552) ศึกษาเรื่อง การวิจัยและพัฒนารูปแบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่า คณะต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จะมีหน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยทำหน้าที่จัดหาสถานที่ฝึกปฐมนิเทศก่อนฝึกจัดการนิเทศ และสัมมนาหลังฝึก สำหรับปัญหาที่พบ ได้แก่ แหล่งฝึกงานอยู่ไกล ไม่เพียงพอ และการไม่ได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการ นักศึกษาไม่มีความรู้ และทักษะในการทำงาน การนิเทศไม่ต่อเนื่อง

การฝึกประสบการณ์วิชาชีพของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับลักษณะของวิชาชีพของแต่ละสาขา ได้แก่ รูปแบบการเรียน สำหรับการทำงานสหกิจศึกษา การฝึกหลังเรียนทฤษฎีครบแล้ว สำหรับปัญหาที่พบ ได้แก่ ไม่มีค่าตอบแทนในขณะฝึก นักศึกษาขาดทักษะในการทำงาน และมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม รวมทั้งไม่สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้

ส่วนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของมหาวิทยาลัยต่างประเทศ พบว่า มีการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างเป็นระบบ โดยมีหน่วยงานประสานงานเตรียมความพร้อม นักศึกษาก่อนฝึกมีการประเมินอย่างต่อเนื่องและมีการสัมมนาหลังฝึก สำหรับปัญหา ได้แก่ นักศึกษาไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของสถานประกอบการ ทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ นักศึกษาไม่พัฒนาตนเอง และปัญหาทางด้านภาษา เมื่อไปฝึกงานที่ไม่ใช่ประเทศของตนเอง

จากการสังเคราะห์รูปแบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า มี 2 รูปแบบ คือ แบบสหกิจศึกษาและแบบทั่วไป ซึ่งจะเป็นรูปแบบที่มีความสอดคล้องความต่อเนื่อง และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

ชนิษฐา พามา และประสิทธิ์ อินทจันทร์ (2550) ศึกษาเรื่อง ระบบจัดการติดตามและประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา กรณีศึกษา : วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก พบว่า

ระบบจัดการติดตามและประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ จะถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรมในรูปแบบของ Web Application โดยใช้ Apache เป็น Web Server และใช้ภาษา PHP ในการติดต่อกับฐานข้อมูล MySQL ผ่านทาง Web Browser การทำงานมี 2 ระบบ คือ ระบบ Online บนอินเทอร์เน็ต และระบบ Offline ผ่านทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ โดยนักเรียนนักศึกษาจะทำการค้นหาและเลือกสถานประกอบการที่ต้องการเข้าไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผ่านระบบ Online และติดต่อประสานกับครูนิเทศรวมถึงดูผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพผ่านระบบ Online ได้ ส่วนสถานประกอบการสามารถประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสานกับครูนิเทศได้ทั้งระบบ Online และระบบ Offline

จากการประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยใช้ค่าความคิดเห็น 4 ด้านคือ (1) ด้าน Functional Requirement Test (2) ด้าน Functional Test (3) ด้าน Usability Test (4) ด้าน Security Test ผลการประเมินพบว่าผู้ใช้งานและผู้บริหารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี โปรแกรมนี้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานทางด้านการจัดการติดตามและประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักเรียนนักศึกษาในองค์กรได้ค่อนข้างดี

นกน้อย สุทธิสนธิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบ และวิธีการจัดการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่า ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยการติดต่อเอง และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตรงกับสาขาที่ตนเองเรียน มารูปแบบในการจัดการบริหารในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ส่วนใหญ่ทำสัมมนา และเขียนโครงการพิเศษส่ง และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนใหญ่ฝึกจำนวน 1 ครั้ง ระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากกว่า 300 ชั่วโมง และทราบหน้าที่ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตอนไปรายงานตัวอย่างสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ค่าใช้จ่ายในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนใหญ่มากกว่า 5,000 บาท และหน่วยงานที่นักศึกษาชอบฝึกงานมากที่สุดคือหน่วยงานราชการ และนักศึกษาต้องการที่จะทำงานในหน่วยงานนั้นเป็นส่วนใหญ่

นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ ดังนี้ เพื่อให้ให้นักศึกษามีความพร้อมในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานในสถานประกอบการโดยเฉพาะในเรื่องของระเบียบวินัย รองลงมาคือ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงในการทำงาน และเพื่อเพิ่มทักษะให้กับนักศึกษาได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ส่วนรายชื่อที่นักศึกษามีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือสามารถนำความรู้และความชำนาญจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมาเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพได้ ซึ่งเหมือนกับ ศุภกิจ วิทยาศิลป์ (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษา ระบบและวิธีการจัดการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

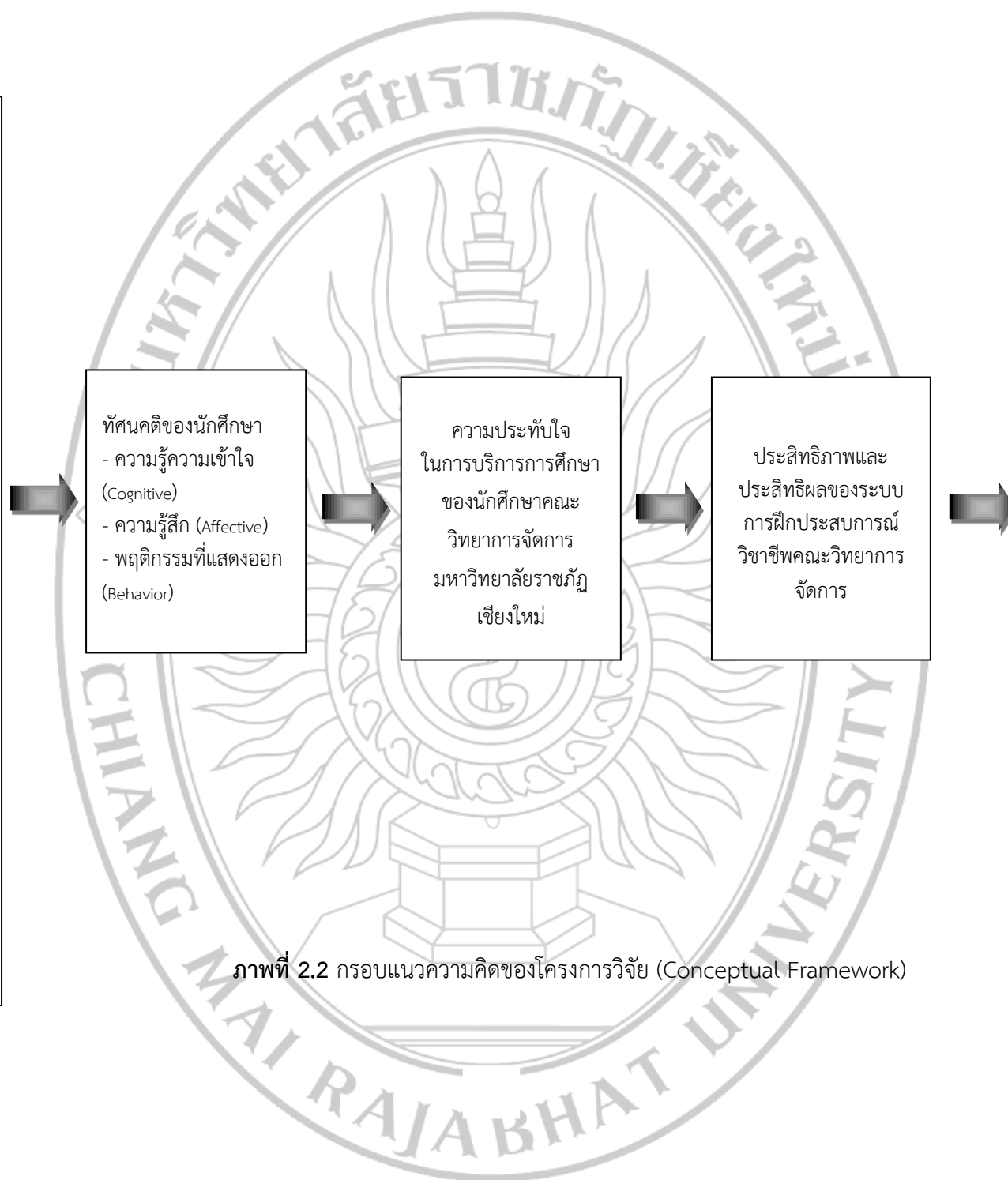
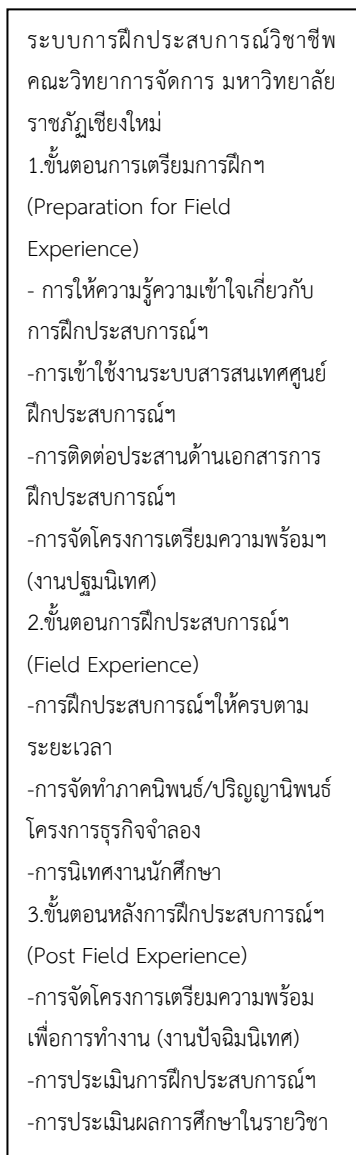
คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยการติดต่อเอง และการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตรงกับสาขาที่ตนเองเรียนมา รูปแบบในการบริหารในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนใหญ่ ทำสัมมนา และเขียนโครงการส่ง และฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนใหญ่ ฝึกจำนวน 1 ครั้ง ระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากกว่า 300 ชั่วโมง และทราบหน้าที่ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพตอนไปรายงานตัวอย่างสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ค่าใช้จ่ายในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่วนใหญ่อยู่ที่มากกว่า 5,000 บาท และหน่วยงานที่นักศึกษาชอบฝึกมากที่สุด คือ หน่วยงานราชการ และนักศึกษาต้องการที่จะทำงานในหน่วยงานนั้นเป็นส่วนใหญ่

นักศึกษาที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรียงลำดับตามความสำคัญดังต่อไปนี้ คือการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงในการทำงาน ส่วนรายชื่อที่นักศึกษามีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ สามารถนำความรู้และความชำนาญจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมาเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพ จากความคิดเห็นข้างต้นจะเห็นได้ว่า การฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นการสร้างนักศึกษาให้รู้จักการทำงานจริงและเรียนรู้การทำงานและปฏิบัติจริง เพื่อเพิ่มทักษะและกระบวนการให้กับนักศึกษา ทั้งทางด้านวิชาการ และด้านสังคม เพื่อให้นักศึกษามีความพร้อมที่จะออกไปทำงาน ตลอดจนเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ผลการสัมภาษณ์อาจารย์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาแต่ละสาขาวิชาในด้านแรก การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า ทุกสาขาวิชามีการจัดวิชาการเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา โดยมีการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา ก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในด้านต่างๆ เช่น ทักษะเฉพาะสาขา ภาษา คอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการอบรมบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการทำงาน และการจัดปฐมนิเทศแก่นักศึกษาที่จะออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในส่วนของการคัดเลือกและติดต่อสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษามีโอกาสเลือกสถานที่ฝึกตามที่อาจารย์เสนอให้และบางส่วนหาสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพเองโดยมีอาจารย์เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ สถานที่ฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาส่วนใหญ่สอดคล้องกับการเรียนตามสาขาวิชา และนักศึกษามีโอกาสได้ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นการปรับตัวของนักศึกษาให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และกฎระเบียบของสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในส่วนของการนิเทศ และติดตามผลทุกสาขาวิชา จะมีการนิเทศนักศึกษาอย่างน้อย 1 ครั้ง การวัดและประเมินผลของนักศึกษา คะแนนส่วนใหญ่มาจากการประเมินของหัวหน้างานของนักศึกษา คะแนนที่เหลือมาจากบันทึกการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รายงาน และการนำเสนอ รวมไปถึงการเข้าร่วมกิจกรรมปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศของนักศึกษา ข้อเสนอแนะทั่วไปแก่ทางมหาวิทยาลัย ได้แก่ การเสนอให้จัดระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของทางมหาวิทยาลัยให้เป็นระบบเดียวกัน การจัดตั้งกองสหกิจศึกษาเพื่อดูแลนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ทั้งหมด ที่กำลังฝึกงานภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อประหยัดงบประมาณและไม่ซับซ้อน การจัดสรรทรัพยากรเพื่ออำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้เพียงพอ เช่น รถมหาวิทยาลัยที่ใช้ในการนิเทศ
งบประมาณนิเทศนักศึกษา





ภาพที่ 2.2 กรอบแนวความคิดของโครงการวิจัย (Conceptual Framework)