

บทที่ 5

การสรุปผล อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทศศัตถ์ด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อทดสอบอิทธิพลทศศัตถ์ด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
2. เพื่อพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำหรับการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนสำคัญ โดยรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาการทดสอบอิทธิพลทศศัตถ์ด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 400 ชุด ประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอข้อมูลแบบวิเคราะห์เชิงพรรณนาบรรยายข้อมูลแบบแจกแจงความถี่ ใช้สถิติร้อยละ ส่วนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความหมายของตัวแปรเพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง พร้อมการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 2 การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาแนวทางเพื่อพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่โดยอาศัยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ตัวแทนคณาจารย์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาหรือผู้สอนในรายวิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพทุกหลักสูตรวิชาและตัวแทนสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่นักศึกษาเคยได้รับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แยกตามประเภทของหน่วยงาน เช่น ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ภาควิชาสังคมศาสตร์ และภาควิชาการศึกษาศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ ภาควิชาสังคมศาสตร์ และภาควิชาการศึกษาศาสตร์

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์
2. ข้อมูลความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และการบริหารจัดการความร่วมมือด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ

3. ข้อมูลแนวทางการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

3.1 ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปัจจุบันมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด หรือควรมีแนวทางการพัฒนาในลักษณะอย่างไร

3.2 ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปัจจุบันมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด หรือควรมีแนวทางการพัฒนาในลักษณะอย่างไร

3.3 ขั้นตอนหลังการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปัจจุบันมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด หรือควรมีแนวทางการพัฒนาในลักษณะอย่างไร

5.1 สรุปผลการศึกษการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การศึกษการทดสอบอิทธิพลทัศนคติด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ กลุ่มนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ข้อมูลระดับทัศนคติเกี่ยวกับระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทัศนคติเกี่ยวกับภาพรวมในการบริการการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 400 ชุด

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเทคนิคการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression) มาใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลเชิงพรรณนาศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คณะวิทยาการจัดการผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ เพศหญิงมากกว่าเพศชายมีอายุระหว่าง 20–25 ปี ศึกษาในหลักสูตรการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ (GPA) ระหว่าง 3.50–4.00 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในระหว่างการศึกษา โดยเป็นหน่วยงานภาคเอกชนประเภทงานบริการ

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่จังหวัดเชียงใหม่หน่วยงานภาคเอกชน เป็นส่วนใหญ่ ช่วงเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คือ วันจันทร์–เสาร์ การแต่งกายชุดนักศึกษาและ ไม่ได้รับค่าตอบแทนจากการไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการการศึกษาด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการบริการการศึกษาด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยนักศึกษามีระดับทัศนคติต่อการบริการการศึกษาขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) เมื่อพิจารณาระดับทัศนคติต่อการบริการการศึกษาแต่ละขั้นตอนของระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า

ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยให้ความสำคัญประเด็นผู้สอนรายวิชาการเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพจำเป็นต้องให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ ศูนย์ฝึกฯ ควรมีการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่นักศึกษา

ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญประเด็นอาจารย์นิเทศก์ควรดูแลเอาใจใส่นักศึกษาในความรับผิดชอบตลอดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ ระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาต้องติดต่อประสานงานระหว่างอาจารย์นิเทศก์และคณะอย่างสม่ำเสมอ

ขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) เมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญประเด็นกิจกรรมปัจฉิมนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีประโยชน์ต่อนักศึกษาสามารถนำความรู้ไปใช้ในอนาคตได้และศูนย์ฝึกฯ ควรมีการแนะนำ

ข้อมูลก่อนสำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ ศูนย์ฝึกฯ ควรมีการจัดกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานของนักศึกษา

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติภาพรวมในการบริการการศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประทับใจในการบริการการศึกษาด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (ร้อยละ 86) โดยขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีระดับทัศนคติภาพรวมในการบริการการศึกษาระดับมาก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) : ทัศนคติด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษานักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลจากการทดสอบ พบว่า

ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพบางส่วนเท่านั้นที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษา ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งจากการทดสอบ พบว่า มีเพียง 2 ขั้นตอนนี้เท่านั้นที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษานักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยคุณลักษณะ ทั้ง 3 ปัจจัย มีเพียง 2 ปัจจัยเท่านั้น ได้แก่ ปัจจัยที่ 1 ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และ ปัจจัยที่ 2 ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีอิทธิพลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษานักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ส่วนตัวแปรอิสระปัจจัยที่ 3 ขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ไม่มีอิทธิพลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษานักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

5.2 สรุปผลการศึกษการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ตัวแทนอาจารย์ผู้สอนในรายวิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีโท และเป็นอาจารย์ประจำรายวิชาการเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการดูแลนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 5-10 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 10-15 ปี

2. ข้อมูลความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการบริหารจัดการระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในประเด็นสมควรมีการสำรวจข้อมูลความต้องการของสถานประกอบการที่จะร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา ประเด็นหลักสูตรควรมีการสอนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเบื้องต้นให้กับนักศึกษา ก่อนจัดส่งไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ เช่น ทักษะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ทักษะด้านการสื่อสาร การฝึกอบรมวินัยกรรม และเทคโนโลยี ประเด็นสมควรมีการวางแผนจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาร่วมกับสถานประกอบการ ประเด็นสมควรมีการจัดประชุมสัมมนา ระหว่างอาจารย์และสถานประกอบการ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 100) รองลงมา คือ ประเด็นสมควรมีการกำหนดขอบข่ายความรับผิดชอบในการร่วมมือจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา คณะควรมีการควบคุมกำกับดูแลนักศึกษาระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการอย่างเข้มงวด (ร้อยละ 77.78)

3. ข้อมูลแนวทางการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในมุมมองของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาหรือผู้สอนในรายวิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพทุกหลักสูตรวิชา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากการศึกษาสรุปได้ว่า กระบวนการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนาระบบด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นกระบวนการที่ต่อยอดจากการจัดเตรียมให้นักศึกษามีความพร้อมในทุกด้าน ตั้งแต่ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคต ตลอดระยะเวลาของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประมาณ 16 สัปดาห์ (ชั่วโมงการปฏิบัติงาน 560 ชั่วโมง) ตามระเบียบข้อบังคับเรื่อง การฝึกประสบการณ์วิชาชีพหรือออกภาคสนามของมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้ ดังนั้นเพื่อให้ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น อันจะนำไปสู่การลดปัญหาต่างๆ ของกระบวนการและระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพทุกขั้นตอน อาทิเช่น การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เอกสารสำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การติดต่อประสานงานระหว่างคณะ การตอบรับจากสถานประกอบการหรือหน่วยงาน การย้ายสถานที่ฝึก

ประสบการณ์วิชาชีพ การเข้าพบอาจารย์นิเทศก์ ตลอดจนการวัดผลประเมินผลเพื่อสำเร็จการศึกษา เป็นต้น

ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กระบวนการเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อให้มีการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง คณะหรือศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพต้องมีการพัฒนาทักษะความรู้ การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารการเรียนรู้ด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อเตรียมพร้อมสู่การทำงานในยุค 4.0 การใช้สื่อออนไลน์แบบสร้างสรรค์ การใช้เครื่องมือสำนักงานเบื้องต้น เป็นต้น รวมทั้งการจัดทำระบบฐานแหล่งข้อมูลสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพอย่างทันสมัยให้นักศึกษา หรืออาจารย์แต่ละหลักสูตรได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการเลือกสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา เพื่อลดโอกาสการขอย้ายสถานประกอบการระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การตรวจสอบสถานภาพทางการศึกษาของนักศึกษาตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อเป็นการตรวจสอบคัดกรองคุณสมบัติของนักศึกษาก่อนจะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีตามหลักสูตรและแผนการเรียนรู้ การดำเนินงานด้านเอกสารการขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะควรมีระบบกลไกชี้แจงขั้นตอนหรือระเบียบวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจนให้แก่อาจารย์และนักศึกษา เพื่อแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ตลอดจนเป็นการกระตุ้นเตือนให้นักศึกษาปฏิบัติตามระเบียบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะได้อย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาด้านการเรียนการสอนเพื่อสำเร็จการศึกษา

ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาเป็นกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างนักศึกษา สถานประกอบการหรือหน่วยงาน และอาจารย์นิเทศก์ เพราะเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการทดสอบการปฏิบัติงานของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาต้องฝึกความอดทนทั้งด้านร่างกายและจิตใจ โดยจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีอาจารย์นิเทศก์เป็นที่ปรึกษาและให้กำลังใจแก่นักศึกษาระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวมทั้งสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่ให้ความสนับสนุนเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด อาจารย์นิเทศก์นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจึงเป็นบุคคลสำคัญต่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาการมีช่องทางการสื่อสารกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ผ่านสื่อออนไลน์หรือโซเชียลมีเดีย เพื่อเป็นตัวกลางสำหรับการติดต่อกันเป็นระยะ เพื่อให้คำปรึกษาหรือให้กำลังใจกับนักศึกษาในระหว่างฝึกประสบการณ์วิชาชีพจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ รวมทั้งการกำกับติดตามการนิเทศงานนักศึกษา คณะต้องมีแบบฟอร์มการรายงานหรือการกำกับติดตามการไปนิเทศงานของ

อาจารย์นิเทศก์ที่เพื่อเป็นหลักฐานการยืนยันการกำกับติดตามและให้กำลังใจแก่นักศึกษาระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางไปนิเทศงาน นักศึกษาแต่ละภาคการศึกษาสำหรับอาจารย์นิเทศก์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว

ขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่

กระบวนการหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจัดเป็นกระบวนการสุดท้ายของระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา ดังนั้นจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญด้านการประมวลผลและวัดผล เพื่อสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกณฑ์การประเมินผลและวัดผลของรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งสัดส่วนคะแนนในส่วนต่างๆ ตามเกณฑ์ของคณะ ตลอดจนการจัดกิจกรรมการเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานของนักศึกษา ดังนั้นคณะควรพัฒนาระบบสารสนเทศ ศูนย์ฝึกฯ เพื่อรายงานผลการติดตามคะแนนตามสัดส่วนต่างๆ ของคณะให้แก่อาจารย์นิเทศก์ได้รับทราบ เป็นระยะอย่างเป็นระบบ การจัดกิจกรรมแสดงผลงานหรือผลลัพธ์การเรียนรู้หลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของนักศึกษาเพื่อวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย ปัญหา โอกาส หรือการแก้ไขเพื่อพัฒนาในด้านของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละภาคการศึกษา เพื่อนำผลการวิเคราะห์มาแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาจุดด้อย และส่งเสริมจุดเด่นของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวมทั้งการนำข้อมูลไปต่อยอดประสบการณ์ให้นักศึกษารุ่นน้องการจัดสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนผลการฝึกประสบการณ์วิชานักศึกษาระหว่างหลักสูตรกับสถานประกอบการหรือหน่วยงาน เพื่อเก็บรวบรวมเป็นฐานข้อมูลสำหรับรุ่นน้องและเป็นกระบวนการติดตามประเมินผลด้านภาวะการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในลำดับต่อไป

ส่วนที่ 2 การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ตัวแทนสถานประกอบการหรือหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุระหว่าง 30–35 ปี อายุระหว่าง 36–40 ปี อายุระหว่าง 41–45 ปี และอายุระหว่าง 46–50 ปีจำนวนเท่ากัน ด้านประสบการณ์ในการฝึกประสบการณ์วิชานักศึกษาอยู่ระหว่าง 4–6 ปีต่อหน่วยงาน เป็นสถานประกอบการภาคเอกชน ภาครัฐบาล ภาครัฐวิสาหกิจภาคธุรกิจ และภาคการศึกษา จำนวนเท่ากัน สถานประกอบการส่วนใหญ่สามารถรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้ 1 สาขาวิชา โดยส่วนใหญ่รับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพสาขาการจัดการ และสาขานิเทศ ในภาคการศึกษา สามารถรับ

นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ครั้งละ 1-2 คน ทั้งนี้เพื่อต้องการฝึกหัดบุคคลเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนออกสู่ตลาดแรงงาน และสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2. ข้อมูลความคิดเห็นการบริหารจัดการความร่วมมือด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการบริหารจัดการความร่วมมือด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการมากที่สุดในประเด็น สถานศึกษาและสถานประกอบการควรมีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องของความร่วมมือ เช่น การสร้างข้อตกลงเรื่องความร่วมมือที่เป็นเอกสารอย่างเป็นทางการประเด็นสถานศึกษาและสถานประกอบการควรร่วมมือกัน ควบคุม กำกับดูแล นักศึกษาระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพประเด็นสถานศึกษาและสถานประกอบการควรร่วมมือกันปรับปรุงรูปแบบของ การฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบันประเด็นสถานศึกษา และสถานประกอบการควรร่วมมือกันวัดผลและประเมินผลผู้รับการฝึกให้ถูกต้องตามระเบียบอย่างเคร่งครัดประเด็นสถานศึกษาควรเปิดโอกาสให้สถานประกอบการเป็นผู้คัดเลือกนักศึกษาที่เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยจัดส่งประวัติและผลการเรียนให้สถานประกอบการทราบล่วงหน้า (ร้อยละ 100) รองลงมา คือ ประเด็นสถานศึกษาและสถานประกอบการควรร่วมมือกันกำหนดระเบียบข้อปฏิบัติในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาแล้วทำเป็นประกาศให้นักศึกษาทราบโดยทั่วกันประเด็นสถานศึกษาควรส่งอาจารย์มาตรวจเยี่ยมนักศึกษา เพื่อรับทราบปัญหาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอประเด็นสถานศึกษาและสถานประกอบการควรมีการจัดอบรมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น อย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 93.33)

3. แนวทางการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในมุมมองของสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ทุกกระบวนการขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุดกระบวนการนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่รับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพทุกขั้นตอน ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและลดปัญหาเกี่ยวกับระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่นั้น จึงมีรายละเอียดสรุปประเด็นสำคัญดังนี้

ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

นักศึกษาควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบทขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรืออื่นๆ เพื่อเป็นการเตรียมตัวและมีความรอบรู้ในบริบทองค์กรที่จะเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ทั้งนี้เพราะจะทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และมีความเข้าใจในเนื้องานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากขึ้น นักศึกษาควรดำเนินการติดต่อสอบถามสถานประกอบการ พร้อมจัดเตรียมข้อมูลประวัติส่วนตัว แฟ้มกิจกรรมสะสมผลงานของนักศึกษาเป็นรายบุคคล เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณารับเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยตัวเอง การปรับทัศนคติ การสร้างปฏิสัมพันธ์ เพื่อลดช่องว่างระหว่างวัยของการทำงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การฝึกใช้ความคิดที่ดีอันเป็นก่อประโยชน์แก่สังคมรอบข้าง การฝึกใช้ทักษะชีวิตที่ต้องเผชิญกับกลุ่มคนทุกประเภทอย่างถูกต้องเหมาะสมที่สุด การเตรียมความพร้อมเรื่องการจัดทำรายงานวิจัยหรือรายงานเชิงวิชาการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อสำเร็จการศึกษา หากเป็นไปได้ควรเป็นหัวข้อที่นักศึกษาสนใจทำการศึกษาที่ตรงกับศาสตร์วิชาของนักศึกษา โดยสร้างความรู้ความเข้าใจที่จำเป็นให้แก่ นักศึกษา โดยเฉพาะเรื่องการคัดลอกผลงานหรือการอ้างอิงข้อมูลงานวิจัยของคนอื่น เป็นต้น

ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เมื่อมีการกำหนดระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาตามกระบวนการที่ชัดเจนแล้ว เมื่อนักศึกษาเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานย่อมเปรียบเสมือนพนักงานในองค์กร ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรที่ตั้งไว้ และเก็บเกี่ยวประสบการณ์หรือการเรียนรู้จากองค์กรให้มากที่สุด การนิเทศงานของอาจารย์นิเทศก์จากมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องเอาใจใส่ดูแลนักศึกษา โดยการออกนิเทศงานนักศึกษาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและเป็นการประเมินศักยภาพ ความรู้ความสามารถ และทักษะการใช้ชีวิตในวัยทำงาน เป็นต้น มหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสหรือเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานเกี่ยวกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสังกัด เช่น ระบบออนไลน์ โซเชียลมีเดีย หมายเลขโทรศัพท์ของอาจารย์นิเทศก์ หรือห้องพักอาจารย์ เป็นต้น รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรมอบความไว้วางใจและให้ความเชื่อมั่นกับสถานประกอบการหรือหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา ซึ่งเป็นแหล่งวิทยาทานประสบการณ์ในชีวิตขึ้นเบื้องต้นสำหรับการดำเนินชีวิตในโลกการทำงานหลังจากนักศึกษาสำเร็จการศึกษา การเป็นบัณฑิตที่มีทักษะชีวิต จิตสาธารณะและสูงส่ง อันจะนำไปสู่การปรับตัว การรู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงและการเลือกทางเดินชีวิตที่เหมาะสม เพื่อดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ รวมทั้งสามารถเผชิญปัญหาต่างๆ ที่อยู่รอบตัวในสภาพสังคมปัจจุบัน และเตรียมพร้อมสำหรับอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่

มหาวิทยาลัยควรมีการมอบเกียรติบัตร หรือมีการยกย่องแบบองค์กรต้นแบบสำหรับสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่มีการจัดระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแบบดีเยี่ยม เพื่อจัดตั้งเป็นองค์กรต้นแบบในการร่วมกันพัฒนาบัณฑิตของมหาวิทยาลัย ควรมีการจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือร่วมรับฟังปัญหา ตลอดจนการพัฒนาแนวทางการจัดระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถานประกอบการหรือหน่วยงานในแต่ละภาคการศึกษา ตลอดจนมีการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นให้นักศึกษาเมื่อสำเร็จการศึกษา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการต่อยอดองค์ความรู้ที่ได้จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและกำลังจะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างมืออาชีพและเป็นการเพิ่มศักยภาพประสิทธิภาพในตัวบุคคลอย่างต่อเนื่อง

5.3 การอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ทศคดีด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยจะนำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผล เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. การทดสอบอิทธิพลทัศนคติด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากการศึกษาในส่วนของทัศนคติต่อการบริการการศึกษาด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในภาพรวมของส่วนนี้ทำให้ค้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการบริการการศึกษาด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยนักศึกษามีระดับทัศนคติต่อการบริการการศึกษาขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับมาก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และขั้นการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประทับใจในการบริการการศึกษาด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (ร้อยละ 86) โดยขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีระดับทัศนคติภาพรวมในการบริการการศึกษาระดับมาก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29)

จากการศึกษาข้างต้นสรุปได้ว่า นักศึกษามีระดับทัศนคติต่อการบริการการศึกษาขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากกว่าขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้น ทั้งนี้เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ต้องการความช่วยเหลือ คำแนะนำในการ

ดำเนินงานตามกระบวนการขั้นตอนต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญของการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ แต่ละหลักสูตรเพื่อสำเร็จการศึกษาในภาคบังคับระดับปริญญาตรี นักศึกษาจึงจำเป็นต้องเข้ามาขอรับบริการ การศึกษาจากส่วนงานระบบดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และเมื่อผู้ที่เกี่ยวข้องได้ให้การ สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือ ติดตามดูแลอย่างใกล้ชิด ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อ ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ในส่วนนี้ได้ สอดคล้องกับแนวคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความประทับใจ ตามคำจำกัดความของ พจนานุกรมคำศัพท์จิตเวชศาสตร์และจิตวิทยา (2553, หน้า 189) ที่อธิบายไว้ว่า ความประทับใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่เขาได้ไปติดต่อขอรับบริการ สถานทีนั้นๆ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ ระบบความประทับใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิด ความประทับใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความประทับใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นที่ ต้องการครบถ้วน และสอดคล้องกับ สมชาย กิจยรรยง (2540, หน้า 30) ที่ได้กล่าวว่า ความประทับใจ ของผู้รับบริการเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระบบความพึง พอใจของผู้รับบริการพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวัง ของบุคคล นักการตลาดจึงจำเป็นต้องสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ โดยเสนอผลิตภัณฑ์ที่มี คุณค่าในสายตาของผู้รับบริการและผลิตภัณฑ์ที่เสนอต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยยึดหลักการสร้างความประทับใจโดยส่วนรวมแก่ผู้รับบริการ

จากข้อมูลข้างต้นนี้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการสำรวจและทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อให้ได้มา ซึ่งคำตอบของการทดสอบอิทธิพลทัศนคติด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ส่งผลต่อความ ประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งค้นพบว่า ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพบางส่วนเท่านั้นที่ส่งผลต่อความประทับใจในการบริการ การศึกษา ได้แก่ ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และขั้นตอนการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเพราะว่ากระบวนการ 2 ขั้นตอนดังกล่าว เมื่อเปรียบเทียบจากระดับค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติต่อการบริการการศึกษาด้านระบบการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพโดยภาพรวมแล้วนั้น พบว่า มีระดับค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ดังนั้น เมื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติขั้นสูงในการสร้างสมการถดถอยโลจิสติกทวิ ที่ใช้ในการพยากรณ์โอกาสที่จะประทับใจในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จึงทำให้ผู้วิจัยค้นพบว่า มีเพียงขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ และขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อความประทับใจ ในการบริการการศึกษาของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพไม่มีความสัมพันธ์แต่อย่างใด

จากข้อค้นพบจากการวิจัยส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำผลข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในด้านการบริการการศึกษาของระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ทั้งนี้เพราะมีระบบและกลไกกระบวนการต่างๆ ที่มีความละเอียดในหลายขั้นตอน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องสร้างความรู้และความเข้าใจให้ถูกต้อง เข้าใจง่าย และลดขั้นตอนในการบริการให้ทันต่อความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้มากที่สุด ตลอดจนขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ต้องให้ความดูแลใกล้ชิด คอยเป็นที่ปรึกษาระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน รวมทั้งการเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับคณะให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานสำหรับบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการบริการการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ และสามารถพัฒนาศักยภาพเพื่อเป็นจุดแข็งและสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการการศึกษาให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดหลักต่างๆ ที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากประเด็นหลักที่ประกอบด้วย การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การติดต่อประสานงานด้านเอกสารการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการจัดโครงการเตรียมความพร้อมก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (งานปฐมนิเทศ) เป็นต้น สำหรับแนวทางการพัฒนางานบริการการศึกษาในขั้นตอนนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการของ ชนิษฐา เสมอรักษ์ (2551) ที่กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้บริการ ด้วยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ เช่นเดียวกับ ไพรัช วิริยะลัภยะ (2544) ที่อธิบายว่า งานบริการเป็นงานสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่าการบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อบริการอย่างมีคุณภาพ หมายถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิจกรรมารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ รวมทั้ง จรวยพร กุลอานวยชัย (2538) ซึ่งกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ งานบริการนั้นเป็นงานสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาติดต่อการบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการให้บริการและการต้อนรับ

ต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่าการบริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อการบริการอย่างมีคุณภาพจึงหมายรวมไปถึง การบริการที่พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมทางด้านจิตใจที่จะให้บริการและแสดงออกมาด้วยกิจกรรมารยาทที่ควรปฏิบัติ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด และในขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งระหว่างนักศึกษา อาจารย์ และสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่ต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน จึงถือได้ว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งในระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ต้องให้ความสนใจและใส่ใจมากที่สุดขั้นตอนหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นววรรณ ถกจตุรัส (2560) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พบว่า ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และดำเนินงานในขั้นก่อนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โปรแกรมหรือหลักสูตรควรมีการเตรียมพร้อมและคัดเลือกสถานฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้นักศึกษา เบื้องต้น และมีการจัดกิจกรรมเตรียมทักษะความพร้อมแก่นักศึกษาให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ ได้แก่ ทักษะภาษาอังกฤษ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเหมือนกับงานวิจัยของ เด่นชัย สมปอง (2555) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พบว่า แนวทางในการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาส่วนมากต้องการหาสถานที่ฝึกเอง รองลงมาคือต้องการให้สถานศึกษาจัดทำให้ และต้องการให้มีระบบแจ้งปัญหาในการฝึกไปสู่อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์นิเทศก็ให้ข้อเสนอแนะว่าควรให้ทางคณะ คัดเลือกสถานประกอบการและจัดทำฐานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อช่วยแนะนำนักศึกษา ควรมีระบบติดต่อประสานงาน และควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาสถานประกอบการให้ข้อเสนอแนะว่า ทางคณะควรคัดเลือกสถานที่ฝึกงานไว้ให้นักศึกษาเพื่อลดปัญหาความเหมาะสมของลักษณะงานกับสาขา ของนักศึกษา ควรมีระบบแจ้งปัญหาและร้องเรียนจากสถานประกอบการ และสถาน ประกอบการควรมีช่องทางในการแจ้งความประสงค์ต้องการนักศึกษาฝึกงาน

ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากประเด็นหลักที่ประกอบด้วย การฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้ครบตามระยะเวลา การจัดทำภาคินิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์ โครงการธุรกิจจำลอง การนิเทศงานนักศึกษา เป็นต้น สำหรับแนวทางการพัฒนางานบริการการศึกษาในขั้นตอนนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดขั้นตอนระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2560) ที่อธิบายไว้ว่า เป็นขั้นตอนที่นักศึกษาจะต้องฝึกปฏิบัติในแต่ละศาสตร์ของตนที่ได้ศึกษาเล่าเรียนมาตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 หรือบูรณาการศาสตร์แขนงวิชาให้สามารถทดลองฝึกปฏิบัติงานที่ได้มอบหมายยังหน่วยงานองค์กร หรือสถานประกอบการที่นักศึกษาได้ยื่นแจ้งงานขอฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยคณะจะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในแต่ละภาคการศึกษา ซึ่งแต่ละภาคการศึกษาก็จะมีระยะเวลาย่างกำหนดที่ชัดเจนและจะยึดตาม

มาตรฐานของแต่ละหลักสูตรที่กำหนดไว้ ได้แก่ การฝึกปฏิบัติงานต้องไม่น้อยกว่า 560 ชั่วโมงหรือจำนวน 16 สัปดาห์ เมื่อนักศึกษาเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากหน่วยงานองค์กร สถานประกอบการต่างๆ แล้วนั้นนักศึกษาต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและเคารพต่อขององค์กรที่ไปฝึกปฏิบัติงาน สถานประกอบการบางแห่งจะปฐมนิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ก่อนเข้ารายงานตัวยังฝ่ายที่นักศึกษาปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการชี้แจงขั้นตอน กฎระเบียบขององค์กร รวมทั้งการมอบหมายงานให้นักศึกษาตลอดระยะเวลาที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติงาน ดังนั้น นักศึกษาต้องปฏิบัติตามให้เป็นไปตามที่หน่วยงาน องค์กรหรือสถานประกอบการได้กำหนดอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและประสบความสำเร็จระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษา อาจารย์นิเทศก์และสถานประกอบการหรือหน่วยงานมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างไรจะเป็นทำให้กระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพประสบความสำเร็จ ดังนั้น การบริการการศึกษาซึ่งเปรียบเสมือนระบบหลังบ้านที่ควรสนับสนุนช่วยเหลือให้ผู้รับบริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องประสบความสำเร็จ ทั้งด้านการจัดทำรายงานเพื่อสำเร็จการศึกษา (ภาคนิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์) เพื่อสำเร็จการศึกษา คือ ผลงานการเรียบเรียงจากการศึกษาค้นคว้าในเรื่องใด เรื่องหนึ่งเช่นเดียวกับรายงาน แต่จะมีความกว้างขวางและลึกซึ้งกว่ารายงาน ปกติจะกำหนดระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงให้แล้วเสร็จภายใน 1 ภาคเรียน โดยจะมีอาจารย์นิเทศเป็นผู้ควบคุมดูแลการจัดทำผลงานวิชาการของนักศึกษา

สำหรับการจัดกิจกรรมโครงการธุรกิจจำลองเฉพาะนักศึกษาภาคพิเศษ คือ การจำลองการดำเนินงานกิจกรรมในรูปแบบกิจกรรมโครงการพิเศษ ภายใต้การควบคุมดูแลของระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยให้นักศึกษาภาคพิเศษที่กำลังจะสำเร็จการศึกษา หรือดำเนินการในขั้นตอนกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบการทำงานแบบเสมือนจริงก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาออกไปจากรั้วมหาวิทยาลัย เป็นการเรียนรู้การทำงานจริงในรูปแบบการทำกิจกรรมเชิงธุรกิจ มีต้นทุน กำไร เป็นต้น เมื่อเป็นกิจกรรมโครงการที่ต้องขอความร่วมมือจากหลายฝ่ายหรือผู้ให้การสนับสนุนโครงการ ด้านการจัดทำเอกสารราชการขอความอนุเคราะห์ด้านต่างๆ ยังส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมจำเป็นต้องประสานงานผ่านส่วนงานวิชาการระดับคณะ ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ส่วนที่เกี่ยวข้องต้องมีความกระตือรือร้นให้ความช่วยเหลือและใส่ใจต่อผู้รับบริการทุกระดับอย่างเสมอภาค ลดภาวะความกังวลของผู้รับบริการให้น้อยลง ซึ่งในส่วนนี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหาร บุคลากรในสายงานการบริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่มีอาจละเลยได้ ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอหัวใจ

ของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ

2. การพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากการศึกษาในส่วนของการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเรื่องนี้ ซึ่งทำให้ค้นพบแนวทางการพัฒนาระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างความประทับใจในการบริการ การศึกษา รวมทั้งเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ลดปัญหาในด้านต่างๆ ด้านกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยแบ่งแนวทางการพัฒนาออกเป็นกระบวนการ 3 ขั้นตอนตามระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อบรรลุเป้าหมายในสูงสุด เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตที่ประสงค์ และยกระดับคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คณะต้องมีการเตรียมความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพพื้นฐานและการปลูกฝังให้เกิดความรอบรู้ทุกด้านให้แก่ นักศึกษาทุกหลักสูตร การจัดอบรมระยะสั้น รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลระบบที่เป็นมาตรฐานสำหรับการสืบค้นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ระบบการจัดทำเอกสารราชการที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพต้องที่ความชัดเจน ถูกต้องและรวดเร็ว ตลอดจนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อให้เกิดความเข้าใจและแนวทางปฏิบัติที่ต้องสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตนชัย สมปอง (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพ และปัญหาการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พบว่า คณะควรคัดเลือกสถานประกอบการและจัดทำฐานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อช่วยแนะนำนักศึกษา ควรมีระบบติดต่อประสานงาน ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษา เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ วุฒิยศ (2552) ศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตามมาตรฐานวิชาชีพในวิทยาลัยการอาชีพเชียงคำ จังหวัดพะเยา พบว่า ด้านมาตรฐานวิชาชีพ ควรศึกษาความต้องการของตลาดแรงงาน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการจัดทำแผนการเรียนตามมาตรฐานวิชาชีพ ควรจัดหลักสูตรที่เน้นความชำนาญเฉพาะด้านมีความสอดคล้องกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการที่มีในท้องถิ่น ควรดำเนินการจัดอบรมระยะสั้นให้ความรู้เกี่ยวกับการผลิตสื่อ และอุปกรณ์ทางวิชาชีพ เป็นต้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ศุภกิจ วิทยาศิลป์ (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษา ระบบและวิธีการจัดการการฝึกประสบการณ์

วิชาชีพของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่พบว่าทุกสาขาวิชาควรมีการจัดวิชาการเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพแก่นักศึกษา โดยมีเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาก่อนออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพในด้านต่างๆ เช่น ทักษะเฉพาะสาขา ภาษา คอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการอบรมบุคลิกภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ขณะที่ข้อค้นพบจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ให้ความอนุเคราะห์เป็นแหล่งวิทยาทานฐานแก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า เรื่องการเตรียมความพร้อมนักศึกษา การเรียนรู้บริบทองค์กรเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต่อนักศึกษาในการจะเข้ามาปฏิบัติงานเปรียบเสมือนพนักงานในองค์กร การมีส่วนร่วมในการคัดเลือกนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การปรับทัศนคติ การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานจะนำไปสู่การพัฒนาจิตใจตนเอง และเป็นประสบการณ์ชีวิตสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการประกอบอาชีพในอนาคตได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกน้อย สุทธิสนธิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบ และวิธีการจัดการการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี พบว่าการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงในการทำงาน และเพื่อเพิ่มทักษะให้กับนักศึกษาได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน สามารถนำความรู้และความชำนาญจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมาเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพได้ ซึ่งเหมือนกับงานวิจัย ประเสริฐจินดา (2550) ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาความร่วมมือในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษาวิทยาลัยการอาชีพนาหว้า มหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ของสถานประกอบการควรมีการเปิดโอกาสให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกนักศึกษาฝึกงานการจัดทำแผนการฝึก ร่วมกันการสนับสนุนด้านเอกสารคู่มือ และตำราให้สถานประกอบการการจัดทดสอบมาตรฐานฝีมือนักศึกษา การติดตามผลการปฏิบัติงานทำของนักศึกษาที่ผ่านการฝึกงาน และการร่วมมือในการสรุปผลการฝึกงานของนักศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สำหรับขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการขั้นตอนที่ฝึกฝนด้านความอดทน ความสามารถ ความควบคุมสภาพจิตใจให้เข้มแข็งต่อแรงกดดันในเรื่องต่างๆ เป็นการเรียนรู้ประสบการณ์ชีวิตนอกเหนือจากห้องเรียน ดังนั้น ทางคณะควรแนะนำหรือให้ข้อมูลแก่หน่วยงานที่รับนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติในการดูแลนักศึกษา ตลอดจนอาจารย์นิเทศก์ผู้ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการควบคุมติดตามช่วยเหลือนักศึกษาทุกเรื่องในขณะที่ยังเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการหรือหน่วยงานต่างๆ ดังนั้นอาจารย์นิเทศก์ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์กันเป็นระยะๆ รวมทั้งมีการกำกับติดตาม การออกไปนิเทศงานนักศึกษาเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่นักศึกษา ตลอดจนศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะควรมีแบบฟอร์มการรายงานผลหรือการกำกับติดตามการไปนิเทศงานของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพในความดูแลของอาจารย์นิเทศก์ทุกคน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณในการออกนิเทศงานฝึก

ประสบการณ์วิชาชีพให้แก่แต่ละหลักสูตรวิชาที่มีอาจารย์นิเทศก์นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากสถานประกอบการหรือหน่วยงานเรื่องการนิเทศงานของอาจารย์นิเทศก์ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ พบว่า ควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์นิเทศก์ของ นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพแต่ละหลักสูตร อย่างน้อย 2 ครั้งต่อภาคการศึกษา โดยแบ่งเป็นช่วงต้น และช่วงสุดท้ายของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา และการเพิ่มช่องทางในการติดต่อ ประสานงานเกี่ยวกับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพระหว่างสถานประกอบการหรือหน่วยงานกับ อาจารย์นิเทศก์ เช่น ระบบออนไลน์หรือโซเชียลมีเดีย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติวรดา แสงสว่าง พร้อมคณะผู้วิจัย (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ พบว่า การฝึกประสบการณ์วิชาชีพนักศึกษา นักศึกษาได้มีโอกาสสัมผัสกับสภาพการทำงานจริง มีความอดทน และฝึกการตรงต่อเวลา เป็นการเปิดโลกกระตือรือร้นของตนเอง มีความรู้เพิ่มเติมจากสิ่งที่ได้เรียน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่อยากให้งานจากอาจารย์ที่ปรึกษาระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เช่นเดียวกับ งานของ สุเทวี คงคุณ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาฝึก ประสบการณ์วิชาชีพมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พ.ศ. 2556 พบว่า นักศึกษายังเห็นด้วยกับการที่มี อาจารย์ไปนิเทศการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจระหว่างการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ถูกทอดทิ้งและมีที่พึ่งทางใจ และควรบังคับให้นักศึกษา ทุกคนได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรมอบความไว้วางใจและให้ความเชื่อมั่นกับ สถานประกอบการหรือหน่วยงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาอันจะเป็นการช่วยพัฒนา ศักยภาพและพัฒนาคุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์ เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพศึกษาของมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่ในโอกาสต่อไป

ขั้นตอนหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากระบวนการข้างต้นที่กล่าวไว้ แนวทางการพัฒนาใน ส่วนนี้ควรมีระบบจัดการติดตามและประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ ตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยเป็นการนำเอา เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยบริการการศึกษาสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการฝึกประสบการณ์ วิชาชีพของคณะ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และสถานประกอบการหรือหน่วยงานต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ขนิษฐา พามา และประสิทธิ์ อินทะจันทร์ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ระบบจัดการติดตามและ ประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา กรณีศึกษา : วิทยาลัยอาชีวศึกษาพิษณุโลก พบว่า ระบบจัดการติดตามและประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนี้ จะถูกพัฒนาขึ้นโดยใช้ โปรแกรมในรูปแบบของ Web Application โดยใช้ Apache เป็น Web Server และใช้ภาษา PHP ในการติดต่อกับฐานข้อมูล MySQL ผ่านทาง Web Browser การทำงานมี 2 ระบบคือระบบ Online บนอินเทอร์เน็ต และระบบ Offline ผ่านทางไปรษณีย์หรือโทรศัพท์ โดยนักเรียนนักศึกษาจะทำการ

ค้นหาและเลือกสถานประกอบการที่ต้องการเข้าไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ผ่านระบบ Online และติดต่อประสานกับครูนิเทศรวมถึงดูผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพผ่านระบบ Online ได้ ส่วนสถานประกอบการสามารถประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและประสานกับครูนิเทศได้ทั้งระบบ Online และระบบ Offline เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา เมื่อนักศึกษาสิ้นสุดระยะเวลาของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพแล้ว อาจารย์ประจำหลักสูตรควรมีการสัมภาษณ์หรือพูดคุยกับนักศึกษาถึงประสบการณ์จากการทำงานที่ผ่านมา เพื่อนำเป็นข้อมูลไปสู่รุ่นน้อง การแสดงผลงานและผลลัพธ์จากการเรียนรู้หลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา การสัมมนากลุ่มย่อยตัวแทนนักศึกษาแต่ละหลักสูตร ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการออกฝึกปฏิบัติงานยังสถานประกอบการต่างๆ เพื่อทางคณะจะได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาศึกษาวิเคราะห์กลยุทธ์และแนวพัฒนาระบบฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในภาคการศึกษาต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1. ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นกระบวนการขั้นตอนที่เป็นระบบแบบแผน มีระบบกลไกการดำเนินงานซึ่งอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้เสียพึงปฏิบัติให้ถูกต้องเพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จในการศึกษาระดับปริญญาตรี แต่กว่าจะได้มาซึ่งความสำเร็จนั้น นักศึกษา มหาวิทยาลัย รวมไปถึงสถานประกอบการหรือหน่วยงานจะต้องประสานความร่วมมือกัน เพื่อให้เข้ามาซึ่งวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้สำหรับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โดยนักศึกษาได้รับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ชีวิตมากขึ้น อาจารย์นิเทศก์ทำหน้าที่ช่วยชี้แนะ การเอาใจใส่ และให้กำลังใจในทุกเรื่องเมื่อนักศึกษาเกิดปัญหา และสถานประกอบการหรือหน่วยงานให้การฝึกฝนสอนงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามความสามารถ โดยเป็นแหล่งวิทยาทานประสบการณ์ก่อนสู่สนามจริงในอนาคต

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า ไม่ว่าจะทุกขั้นตอนใดก็ตามอันจะนำสู่ความสำเร็จในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพและคณะ ต้องทำหน้าที่เบื้องหลังความสำเร็จอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถในการให้บริการการศึกษา โดยเฉพาะด้านขั้นตอนการเตรียมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาเป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับการเริ่มต้นกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศศูนย์ประสบการณ์วิชาชีพ การติดต่อประสานด้านเอกสาร รวมไปถึงการให้บริการแก่นักศึกษา ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือการติดต่อประสานงานระหว่างนักศึกษาและอาจารย์นิเทศก์ การเป็นที่ปรึกษาในการดำเนินโครงการธุรกิจจำลองนักศึกษา ภาคพิเศษให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการที่ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ที่มาขอรับบริการต่างๆ จากคณะ

ทุกภาคส่วนด้วย รอยยิ้มและความเต็มใจในการให้บริการ เพราะนั่นย่อมจะนำไปสู่ความประทับใจในการบริการของหน่วยงานในภาพรวมทั้งหมด สามารถวิเคราะห์ประเด็นย่อยที่สมควรพิจารณาแก้ไขอย่างต่อเนื่องจากข้อค้นพบจากงานวิจัยดังนี้

ขั้นตอนการเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในประเด็นย่อย ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพมีการบริการแหล่งข้อมูลสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษานั้น ระดับทัศนคติต่อการบริการการศึกษาในด้านนี้มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากระบบสารสนเทศศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพยังให้บริการข้อมูลแหล่งข้อมูลสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาน้อยเกินไป หรือการจัดการระบบฐานข้อมูลยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น คณะควรให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะด้านการค้นพบและบริการข้อมูลสถานที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสำหรับนักศึกษาที่จะดำเนินการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้ทันสมัย ใช้งานง่ายขึ้น หรือมีฐานข้อมูลสถานประกอบการหรือหน่วยงานที่สามารถคัดเลือกตามความสนใจแยกเป็นแต่ละหลักสูตรวิชา เฉพาะด้านและตรงกับลักษณะงานที่ต้องการจะฝึกปฏิบัติ เป็นต้น

ขั้นตอนการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา ในประเด็นย่อย จำนวนครั้งในการไปนิเทศงานของอาจารย์นิเทศมีผลต่อขวัญและกำลังใจของนักศึกษา ระดับทัศนคติต่อการบริการการศึกษาในด้านนี้มีระดับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องจากช่วงระยะเวลาของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา เป็นช่วงทดสอบความรู้ความสามารถ ทดสอบด้านความอดทน การปะทะต่อแรงกดดันในการทำงานด้านต่างๆ ดังนั้น คณะควรมีนโยบายให้อาจารย์นิเทศแบ่งเวลาจากภาระงานสอนและบริการวิชาการออกนิเทศงานนักศึกษาในความรับผิดชอบของตนอย่างต่อเนื่อง 1-2 ครั้งต่อภาคการศึกษา เพื่อเป็นสร้างขวัญและกำลังใจแก่นักศึกษา และมีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ เป็นต้น

2. การพัฒนาทักษะนักศึกษาเพื่อนำไปสู่คุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์ และช่วยยกระดับคุณภาพศึกษา โดยเริ่มตั้งแต่ชั้นปีแรกของการศึกษาก่อนถึงชั้นปีสุดท้าย มหาวิทยาลัยร่วมกับคณะต้นสังกัด ควรมีการพัฒนาทักษะให้แก่นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง สร้างความตระหนักรู้แก่นักศึกษา รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ตลาดแรงงานและท้องถิ่น เป็นต้น รวมทั้งการเชิญสถานประกอบการหรือหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจนสามารถนำมาถ่ายทอดและเผยแพร่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาระบบการศึกษา เป็นต้น

ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจะมีการจัดเวทีเสวนาการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์ เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยมีทุกหน่วยงานเข้าร่วม ได้แก่ คณะ ศูนย์ สำนัก หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบัณฑิตของมหาวิทยาลัย ร่วมกับองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น สถาบันการศึกษา ภาครัฐบาล ภาคเอกชน ภาควิสาหกิจ และ

ภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการ เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างมิติใหม่ทางการศึกษาในการสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพ และสามารถตรงกับความต้องการท้องถิ่นและสังคมต่อไป

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

1. การดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการให้บริการการศึกษาเท่านั้น ซึ่งประกอบไปด้วย ส่วนงานทางด้านงานวิชาการของคณะเป็นหลัก ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพื่อเป็นการพัฒนาส่วนงานด้านการบริการในส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มารับการบริการของคณะ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ตลอดจนการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในระดับคณะและมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ในลำดับต่อไป

2. การนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทุกด้านมาวิเคราะห์เพื่อเตรียมปรับปรุง แก้ไขปัญหาและพัฒนาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตลอดจนการนำข้อมูลส่วนหนึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ นำเสนอต่อภาควิชา ประธานหลักสูตร ในสังกัดคณะวิทยาการจัดการ โดยเฉพาะเตรียมพัฒนาหลักสูตรรายวิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพ สำหรับนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ รุ่นต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น