

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

Users' Satisfaction of Graduates of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ธิติมา พลับพลึง^{1*} ปิยพงศ์ พลับพลึง¹ และ เกวลี แก่นจันดา¹

Thitima Plubplueng^{1*}, Piyapong Plubplueng¹ and Kaewalee Kanchunda¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คุณภาพบัณฑิต และจุดเด่น-จุดด้อยในการทำงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553-2556 โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 126 คน และสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 10 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม (t-test) พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณสมบัติของบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเฉพาะด้าน คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความพึงพอใจมากที่สุดนอกจากนี้บัณฑิตที่ทำงานในภาครัฐสร้าง ความพึงพอใจได้มากกว่าบัณฑิตที่ทำงานในภาคเอกชน โดยเฉพาะด้านทักษะการทำงานและด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บัณฑิตส่วนใหญ่มีคุณภาพในการทำงานระดับสูง มีจุดเด่น คือ คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพและทักษะการทำงาน และมีจุดด้อย คือ ทักษะทางปัญญา และทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/การสื่อสาร/การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นควรกระตุ้นให้นักศึกษาเรียนรู้ทฤษฎีวิชาชีพมากขึ้น และเพิ่มความสนใจและเรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างเร่งด่วน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คุณภาพบัณฑิต

Abstract

The purposes of this study were to investigate the users' satisfaction of graduates, quality of graduates, and strengths and weaknesses of graduates of Rajamangala University of Technology Rattanakosin at work after finishing their studies during 2010 – 2013. Primary data for the graduate user survey collected from 126 graduate users and the in-depth-interview for 10 graduate users were used. The statistical analyses employed in this study were descriptive and t-test. The results showed that users' satisfaction of graduates of 5 graduate qualities were high. Morality, ethics, and professional code of ethics of the graduates received the highest satisfaction. Graduates working in public sector were more satisfied than those in private one, in particular, with significant differences in work skills, interpersonal skills, and responsibilities. The quality of work of most graduates was high. The strengths of graduates were morality, ethics, professional code of ethics, and work skills and the weaknesses were cognitive skills, numerical analysis, communication and information technology skills. Therefore, the career related theories and English proficiency should be emphasized.

Keywords: users' satisfaction of graduates quality of graduates

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ กรุงเทพฯ 10100

¹ Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Rattanakosin 10100, Thailand

* Corresponding author. Email :thitima.plu@rmutr.ac.th

บทนำ

การศึกษาเป็นกระบวนการสร้างและสะสมทุนทางปัญญา ความรู้ และทักษะแก่มนุษย์ เพื่อใช้ในการสร้างกิจกรรมเพิ่มผลผลิตและหารายได้ในอนาคต ซึ่งมีความสำคัญต่อการเลื่อนขั้นทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคคล และครัวเรือนในระยะยาวโดยเฉพาะในกลุ่มเด็กด้อยโอกาสที่มีฐานะยากจน (Kane, 2004) นอกจากนี้การศึกษายังเป็นไปเพื่อพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตสู่ตลาดแรงงาน บัณฑิตจึงเป็นผลผลิตของกระบวนการเรียนการสอน คุณภาพของบัณฑิตจึงเป็นเครื่องสะท้อนถึงกระบวนการผลิตและคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายคล้ายกับการผลิตสินค้า คือ ทำอย่างไรให้ผู้บริโภค รู้สึกพอใจในคุณภาพสินค้า เช่นเดียวกับทำอย่างไรให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามีงานทำเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น สามารถแข่งขันกับบัณฑิตที่จบจากสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ได้ ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันทั้งปริมาณและคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาภายใต้การบริหารงานของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ก่อตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 เริ่มต้นเปิดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีจนมีผู้สำเร็จการศึกษารุ่นแรกใน พ.ศ. 2553 จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2556 มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด 9,420 คน จาก 5 คณะ 1 วิทยาลัย ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี คณะบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว และวิทยาลัยเพาะช่าง ซึ่งมีจำนวนบัณฑิตไม่มากเมื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่มีอายุการก่อตั้งมานาน ด้วยเหตุนี้การริเริ่มนโยบายหรือโครงการใด ๆ ของมหาวิทยาลัยจะต้องเป็นลักษณะก้าวกระโดดเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และก้าวทันคู่แข่งทางการศึกษา สิ่งที่จะเป็นเครื่องพิสูจน์มาตรฐานหรือคุณภาพของสถาบันการศึกษา คือ คุณภาพของบัณฑิต ซึ่งในการวัดคุณภาพของบัณฑิตสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งเป็นนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบัณฑิต ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงต้องการทราบว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีตั้งแต่วรุ่นแรกจนถึงปัจจุบันนี้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ 2) ด้านทักษะทางปัญญา 3) ด้านทักษะการทำงาน 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/การสื่อสาร/การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหรือไม่อย่างไร จึงนำมาซึ่งการวิจัยติดตามและประเมินคุณภาพของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพและการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในรุ่นต่อไป

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คุณภาพบัณฑิต และจุดเด่น-จุดด้อยในการทำงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์โดยมีสมมติฐานการวิจัยว่าผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจะมีความพึงพอใจในคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจประชากร คือ ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งหมายถึง นายจ้าง ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าส่วนงาน เจ้าของสถานประกอบการ ฝ่ายบุคคล/ตัวแทน ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือผู้ที่บัณฑิตทำงานเกี่ยวข้องด้วยทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยมีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่

สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553-2556 จำนวนทั้งหมด 9,420 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บัณฑิตซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเลือกผู้ใช้บัณฑิตจากชื่อและที่อยู่ของบัณฑิตที่ได้ตอบกลับแบบสอบถามภาวะการทำงานของบัณฑิตทางไปรษณีย์จำนวน 476 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Cochran (1953) $n = z^2 p(1-p)/e^2$ โดย n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง p คือ สัดส่วนที่คาดว่าบัณฑิตจะว่างงานทำร้อยละ 90 จึงกำหนดให้เท่ากับ 0.9 e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ร้อยละ 5 และ z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ดังนั้นจะได้ขนาดตัวอย่างผู้ใช้บัณฑิต คือ $n = (1.96)^2(0.9)(0.1)/(0.05)^2 = 138$ คน (อย่างต่ำ) แต่เก็บจริงมีผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบกลับแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตทั้งหมด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 91 ซึ่งต่ำกว่าที่กำหนดไว้ร้อยละ 9

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ 2) ด้านทักษะทางปัญญา 3) ด้านทักษะการทำงาน 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/การสื่อสาร/การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยได้ดัดแปลงมาจากมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยเริ่มจากตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากที่วิจัยและผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วจึงนำแบบสอบถามไปทดลองสอบถามผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 10 ท่าน แล้วจึงปรับปรุงแก้ไขคำถามให้ภาษาชัดเจน แล้วจึงวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9721 และส่วนที่ 3 คุณภาพการทำงานและจุดเด่น-จุดด้อยของบัณฑิตเป็นคำถามให้เลือกตอบระหว่างจุดเด่น-จุดด้อย และคำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพบัณฑิตและใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวน 467 ฉบับ ในช่วงเวลา 2 เดือน ตั้งแต่กันยายน – ตุลาคม พ.ศ. 2558 หลังจากได้แบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 126 ฉบับ จึงสุ่มแบบจับฉลากเลือกผู้ใช้บัณฑิตจากประเภทหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัทเอกชน สถานประกอบการขนาดใหญ่และขนาดกลาง ประเภทละ 2 หน่วยงาน รวมทั้งหมด จำนวน 10 หน่วยงาน เพื่อติดต่อสัมภาษณ์เชิงลึกทางโทรศัพท์เกี่ยวกับจุดเด่นและจุดด้อยของบัณฑิต

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิตใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในคุณสมบัติของบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน และคุณภาพการทำงานของบัณฑิต โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เช่น ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความถี่ และร้อยละ เป็นต้น ซึ่งการแปลผลระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใช้เกณฑ์ ดังนี้ 1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด 1.81-2.60 หมายถึง น้อย 2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง 3.41-4.20 หมายถึง มาก และ 4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบัณฑิตจากผู้ใช้บัณฑิตระหว่างทำงานในภาครัฐและภาคเอกชน โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม (t-test) และการวิเคราะห์จุดเด่น-จุดด้อยของบัณฑิต ใช้การวิเคราะห์เชิงคุณภาพเพื่อสรุปประเด็นสำคัญ

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 126 คน แบ่งเป็นชาย ร้อยละ 40.5 และหญิง ร้อยละ 50.5 ส่วนใหญ่มีอายุ 35-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23 มีประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 16 ปี และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาาระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 30.2 ซึ่งแบ่งประเภทสถานที่ทำงานเป็นหน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 35.7 และภาคเอกชน ร้อยละ 64.3 โดยผู้ใช้บัณฑิตจะเป็นผู้ประเมินบัณฑิตว่ามีระดับความพึงพอใจในคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้าน ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้าน

คุณสมบัติของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ			
1. มีความเมตตา กรุณา และช่วยเหลือผู้อื่น	4.10	0.67	มาก
2. พูดความจริงไม่กล่าวร้ายผู้อื่น	4.10	0.68	มาก
3. พิจารณาสິงต่างๆ ด้วยความยุติธรรมและถูกต้อง	4.06	0.70	มาก
4. สามารถควบคุมตนเอง และพึ่งตนเองได้	3.99	0.71	มาก
5. มีความซื่อสัตย์ และสุจริตทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น	4.36	0.65	มากที่สุด
6. มีความรับผิดชอบ	4.21	0.70	มากที่สุด
7. มีวินัย	4.09	0.76	มาก
8. มีความสำรวมทั้งกาย วาจา และใจ	4.06	0.69	มาก
9. มีความอดทน อดกลั้น	3.96	0.76	มาก
10. มีความประหยัด มัธยัสถ์ ทั้งส่วนตนและส่วนรวม	4.05	0.75	มาก
11. มีความเสียสละ	4.00	0.73	มาก
12. ทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร	4.14	0.70	มาก
13. ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	4.18	0.65	มาก
14. มีน้ำใจ และประพฤติตัวอยู่ในศีลธรรมอันดี	4.20	0.65	มาก
15. มีความเอื้ออาทร ช่วยเหลือผู้ร่วมงาน	4.20	0.70	มาก
รวมเฉลี่ย	4.11	0.56	มาก

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้าน (ต่อ)

คุณสมบัติของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
2. ด้านทักษะทางปัญญา			
1. มีความสามารถระบุความรู้ทฤษฎีต่างๆ หรือความรู้ที่เป็นพื้นฐานทางวิชาชีพเฉพาะสาขาได้	3.89	0.68	มาก
2. มีความสามารถตีความขยายความ แปลความ ย่อความ จับใจความได้	3.78	0.67	มาก
3. มีความสามารถนำความรู้เชิงทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การทำงานใหม่ๆ ได้	3.87	0.75	มาก
4. มีการนำทักษะทางวิชาการและวิชาชีพมาพัฒนาและสร้างสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน	3.83	0.81	มาก
5. ความสามารถในการนำเสนอความคิดเห็น	3.67	0.79	มาก
รวมเฉลี่ย	3.81	0.63	มาก
3. ด้านทักษะการทำงาน			
1. มีความคล่องแคล่วในการคิดอย่างเป็นระบบ คิดวิเคราะห์ สามารถเสนอแนะและให้เหตุผลเพื่อการตัดสินใจได้	3.67	0.68	มาก
2. มีความสามารถในการแก้ปัญหา และทำงานท่ามกลางความกดดันได้	3.68	0.72	มาก
3. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานแสวงหาความรู้ใหม่ๆ และพัฒนาตนเองต่อเนื่อง	3.75	0.79	มาก
4. มีวิจรณ์ญาณและสามารถไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล	3.84	0.67	มาก
5. มีการพัฒนาทักษะทางวิชาการและวิชาชีพเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	3.83	0.71	มาก
6. มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	3.75	0.81	มาก
7. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.70	0.80	มาก
8. การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี	4.09	0.70	มาก
รวมเฉลี่ย	3.78	0.59	มาก

ตาราง 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ด้าน (ต่อ)

คุณสมบัติของบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ			
1. มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดจนงานสำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยดี	4.08	0.60	มาก
2. มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น และรับทั้งผิดและชอบจากผลการปฏิบัติของตน	4.09	0.59	มาก
3. มีทักษะในการทำงานเป็นทีม	4.01	0.69	มาก
4. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย สัญญา และข้อตกลง	4.10	0.64	มาก
5. มีความสามารถในการรักษาสาธารณสมบัติได้เป็นอย่างดี	4.08	0.69	มาก
6. มีภาวะความเป็นผู้นำ	3.53	0.83	มาก
7. ความสามารถในการประสานงาน	3.86	0.76	มาก
รวมเฉลี่ย	3.96	0.54	มาก
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/การสื่อสาร/การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. มีความคล่องแคล่วในการใช้ตัวเลขและแปลผลวิเคราะห์	3.72	0.72	มาก
2. มีความสามารถในการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้องและสร้างสรรค์	3.98	0.73	มาก
3. มีความสามารถในการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาต่างประเทศได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้องและสร้างสรรค์	3.25	0.87	ปานกลาง
4. มีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สำคัญสำหรับงานในหน้าที่ แสวงหาข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร	4.10	0.75	มาก
5. มีทักษะในการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	4.15	0.72	มาก
รวมเฉลี่ย	3.84	0.61	มาก

จากตาราง 1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในคุณสมบัติของบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.11 เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าบัณฑิตมีความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น และมีความรับผิดชอบอยู่ในความพึงพอใจระดับมากที่สุด ขณะที่ความอดทนอดกลั้นมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) ด้านทักษะทางปัญญาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า บัณฑิตมีความสามารถระบุความรู้ทฤษฎีต่าง ๆ หรือความรู้ที่เป็นพื้นฐานทางวิชาชีพเฉพาะสาขา มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 3.89 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ขณะที่ความสามารถในการนำเสนอความคิดเห็นมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) ด้านทักษะการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า บัณฑิตมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.09 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ขณะที่มีความ

คล่องแคล่วในการคิดอย่างเป็นระบบ คิดวิเคราะห์ สามารถเสนอแนะและให้เหตุผลเพื่อการตัดสินใจได้ความพึงพอใจน้อยที่สุด

4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า บัณฑิตมีการปฏิบัติตามกฎหมาย สัญญา และข้อตกลง มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.10 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ขณะที่มีความเป็นภาวะผู้นำความพึงพอใจน้อยที่สุด

5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/การสื่อสาร/การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า บัณฑิตมีทักษะในการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีความพอใจสูงสุดเท่ากับ 4.15 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ขณะที่มีความสามารถในการพูด ฟัง อ่าน และเขียนภาษาต่างประเทศได้อย่างคล่องแคล่วถูกต้องและสร้างสรรค์ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบัณฑิตจากผู้ใช้บัณฑิตระหว่างทำงานในภาครัฐและภาคเอกชน โดยใช้สถิติการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม (t-test)

ตาราง 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในคุณสมบัติทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		P-Value	ผลการทดสอบ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
คุณสมบัติบัณฑิต 5 ด้าน						
1.ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.19	0.55	4.07	0.56	.23	ไม่แตกต่าง
2.ด้านทักษะทางปัญญา	3.92	0.60	3.75	0.64	.13	ไม่แตกต่าง
3.ด้านทักษะการทำงาน	3.95	0.58	3.70	0.59	.03**	แตกต่าง
4.ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.07	0.49	3.90	0.56	.09*	แตกต่าง
5.ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/การสื่อสาร/สารสนเทศ	3.95	0.63	3.78	0.59	.17	ไม่แตกต่าง

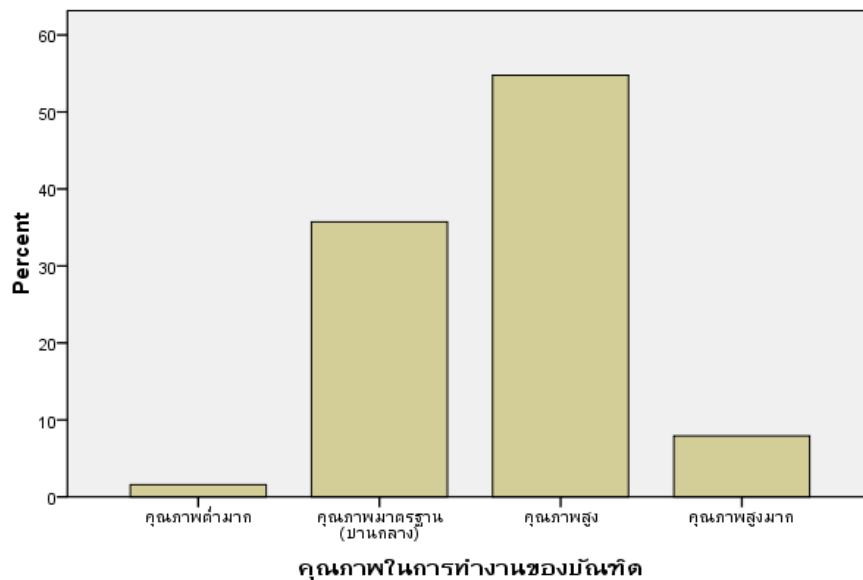
หมายเหตุ: ** ระดับนัยสำคัญ .05 และ * ระดับนัยสำคัญ .1

จากตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในคุณสมบัติของบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในภาครัฐและภาคเอกชนมีความพึงพอใจในคุณสมบัติบัณฑิตด้านทักษะการทำงานและด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .10 ตามลำดับ กล่าวคือ ผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในภาครัฐจะมีความพึงพอใจในคุณสมบัติของบัณฑิตด้านทักษะและด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมากกว่าผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในภาคเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .10 ตามลำดับ

คุณภาพบัณฑิตและจุดเด่น-จุดด้อยของบัณฑิต

ผู้ใช้บัณฑิตได้ประเมินคุณภาพการทำงานของบัณฑิตในภาพรวม ซึ่งวัดจากผลงานและประสบการณ์ที่ผ่านมา พบว่า บัณฑิตส่วนใหญ่มีคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับคุณภาพสูง ร้อยละ 54.8 รองลงมาคุณภาพมาตรฐาน (ปานกลาง) ร้อยละ 35.7 คุณภาพสูงมาก ร้อยละ 7.9 และคุณภาพต่ำมาก ร้อยละ 1.6 ดังภาพประกอบ 1

คุณภาพในการทำงานของบัณฑิต



ภาพประกอบ 1 คุณภาพการทำงานของบัณฑิต

จากข้อมูลแบบสอบถามผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 126 คน และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 10 คน สรุปประเด็นจุดเด่นและจุดด้อยของบัณฑิตในด้านต่าง ๆ ดังนี้

จุดเด่น คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ด้านทักษะการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 84.9 กล่าวคือ บัณฑิตมีความตั้งใจทำงาน ชยัน อดทน กระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความรู้ทางวิชาการและทักษะต่าง ๆ ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ และเข้าใจงานง่าย เรียนรู้เร็วและข้อเสนอแนะการส่งเสริมจุดเด่นให้เพิ่มขึ้น ดังนี้ 1) ควรให้นักศึกษาเริ่มทำงานในระหว่างเรียนควบคู่กับการเรียนไป 2) ส่งเสริมและฝึกให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นในการเรียนและทำงานร่วมกัน 3) ส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้ทักษะทางวิชาการและวิชาชีพเพิ่ม 4) ควรเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอและ 5) เน้นเรียนวิชาเอกให้มากขึ้น

จุดด้อย คือ ทักษะทางปัญญาคิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/การสื่อสาร/การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 11.9 ซึ่งเป็นปัญหาในการทำงานที่ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าต้องควรปรับปรุง และยังมีข้อเสนอแนะที่เป็นจุดด้อยของบัณฑิตที่สำคัญเพิ่มเติมเรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหา กล่าวคือ บัณฑิตมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษต่ำ ไม่ค่อยกล้าแสดงออก ขาดความคิดสร้างสรรค์ ขาดความเป็นผู้นำ ขาดไหวพริบและความรอบคอบ มีทักษะทางคอมพิวเตอร์น้อย และมีความมั่นใจในตนเองมากเกินไปไม่ค่อยรับฟังผู้อื่น และข้อเสนอแนะที่บัณฑิตควรแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ดังนี้ 1) ควรเรียนทฤษฎีวิชาชีพให้เข้าใจมาก

ขึ้น 2) กระตุ้นให้นักศึกษามีความสนใจและเรียนรู้ภาษาอังกฤษอย่างเร่งด่วน 3) ควรเรียนรู้และสะสมประสบการณ์เพิ่มเติม 4) เพิ่มเติมทักษะการประสานงานติดต่อกับผู้อื่น และ 5) ส่งเสริมทักษะการคิดเชิงระบบให้มากขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในการทำงานของบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี 2553-2556 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อในด้านดังกล่าวจะพบว่ามี 2 ประเด็น คือ ความซื่อสัตย์ สุจริตต่อตนเองและต่อผู้อื่น และความรับผิดชอบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากบัณฑิตราชภัฏจันทรเกษมได้รับการปลูกฝังจากการทำกิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียนโดยสอดแทรกเนื้อหาในรายวิชาเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม ความซื่อสัตย์ ความมีวินัยต่อตนเองและผู้อื่นเป็นสำคัญ เน้นปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมไว้ในหลักสูตรปริญญาตรีทุกหลักสูตร อีกทั้งอาจารย์มีจิตวิญญาณความเป็นครูสูง และมีเวลามากพอที่จะปลูกฝัง อบรม ชัดเกล้า และติดตามดูแลลูกศิษย์อย่างใกล้ชิด สามารถให้คำชี้แนะ ตักเตือน และให้แง่คิดได้ทันเวลาเพื่อเป็นบทเรียนในการดำเนินชีวิต และการทำงานของนักศึกษาต่อไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้จึงกลายเป็นจุดเด่นที่น่าภูมิใจของบัณฑิต จึงนับว่าการผลิตบัณฑิตมีความสอดคล้องกับคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่ต้องการให้บัณฑิตมีความรู้คู่คุณธรรม แต่สำหรับจุดด้อยในด้านทักษะทางปัญญาและทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/การสื่อสาร/การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลที่ว่าบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจันทรเกษมเป็นที่พึงพอใจกับหน่วยงานภาครัฐมากกว่าภาคเอกชนในคุณสมบัติการทำงานทุกด้าน เนื่องจากบัณฑิตอาจจะไม่มีความรู้ความสามารถ หรือทักษะวิชาชีพจนสามารถทำงานหรือแข่งขันกับผู้อื่นจนโดดเด่น แต่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามความรับผิดชอบภายใต้กฎระเบียบที่กำหนดไว้ จึงเป็นสิ่งที่อาจารย์ วิทยากร และมหาวิทยาลัยจะต้องยอมรับจากเสียงสะท้อนของผู้ใช้บัณฑิตโดยเฉพาะในภาคเอกชนที่ต้องการให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพมากขึ้น โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญในการพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะดังกล่าวให้อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับจากสังคมวิชาการและการประกอบการ

คุณภาพในการทำงานของบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์คุณภาพสูง ซึ่งเป็นที่น่าพอใจแก่มหาวิทยาลัย ที่ได้ทุ่มเททรัพยากรทุกประเภทจำนวนมากในระยะแรกช่วงก่อตั้งมหาวิทยาลัย เพื่อหวังผลสัมฤทธิ์ปรากฏแก่นักศึกษาซึ่งเป็นผลผลิตที่สำคัญและเป้าหมายหลักของมหาวิทยาลัยในระยะยาว เนื่องจากคุณภาพบัณฑิตเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีซึ่งชี้ชัดการใช้ปัจจัย กระบวนการ และผลของการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายและหลักการตามมาตรฐานการอุดมศึกษา ซึ่งสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในลักษณะที่พึงประสงค์ทั้ง 5 ด้าน เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์กำหนดในการเปรียบเทียบช่องว่างระหว่างการรับรู้ สภาพที่เป็นจริงกับความคาดหวัง เพื่อยืนยันระดับความพึงพอใจ (สุวิมล อังควานิช, 2547)

สรุป

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณสมบัติของบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยเฉพาะด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความพึงพอใจมากที่สุดนอกจากนี้บัณฑิตที่ทำงานในภาครัฐสร้างความพึงพอใจได้มากกว่าบัณฑิตที่ทำงานในภาคเอกชน โดยเฉพาะด้านทักษะการทำงานและด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บัณฑิตส่วนใหญ่คิดเป็น

ร้อยละ 54.8 มีคุณภาพในการทำงานระดับสูง มีจุดเด่น คือคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพและทักษะการทำงาน และมีจุดด้อย คือ ทักษะทางปัญญา และทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข/การสื่อสาร/การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยควรรักษาจุดเด่นของบัณฑิต ซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพให้เป็นอัตลักษณ์ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์โกสุมพิสัย และแก้ไขจุดด้อยอย่างเร่งด่วน คือ ส่งเสริมให้นักศึกษามีความสามารถทางวิชาการในระดับที่สูงขึ้น ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยสอดคล้องตามความต้องการของตลาดแรงงานและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และให้ความสำคัญกับทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ฟัง พูด อ่าน และเขียน) ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานและเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการพิจารณาสำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์ใหม่ของ สกอ.

ประเด็นวิจัยที่น่าสนใจเชื่อมต่อการศึกษานี้มี 2 ประเด็น คือ การวิจัยหลักสูตรของแต่ละสาขาวิชาในหลายๆ เรื่อง เช่น การพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยสอดคล้องตามความต้องการของตลาดแรงงาน ประเด็นที่สอง คือ การเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพสำหรับนักศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา

คำขอบคุณ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทุนอุดหนุนการวิจัยงบประมาณประจำปี 2558

เอกสารอ้างอิง

สุวิมล อังควานิช. 2547. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปีที่ 7

ฉบับพิเศษ (ก.ค.-ธ.ค. 2547) :1-18.

Cochran, W. G. (1953). *Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.

Kane, T.J. (2004). College-going and inequality. In K. M. Neckerman (Ed.), *Social inequality* (pp. 319-353). New York :

Sage.