



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
ปีการศึกษา 2547-2549

โดย

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย : ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
ปีการศึกษา 2547-2549

ชื่อผู้เขียน : มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง
ปีการศึกษา : 2550

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของ
นายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ
เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ
นายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระ
เกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ที่มีงานทำและมีนายจ้าง จำนวน 41 คน
นายจ้างที่ตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนกลับ จำนวน 35 คน จำนวนแบบสอบถามที่
ได้รับคืนกลับคิดเป็นร้อยละ 85.36 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ f-test ในการ
ทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความแตกต่าง

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก
มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา
2547-2549 มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($X=4.02$) โดย
นายจ้างมีความพึงพอใจในด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด
อยู่ในระดับมาก ($X=4.28$) รองลงคือ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจ

(2)

อยู่ในระดับมาก ($X=3.87$) และด้านที่นายจ้างพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ความสามารถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.80$)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา พบว่า นายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้นผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาทั้ง 4 หลักสูตร ได้รับความพึงพอใจจากนายจ้างของบัณฑิตแต่ละหลักสูตรอยู่ในระดับมาก โดยบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่ได้รับความพึงพอใจจากนายจ้างมากที่สุด ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ($\bar{X}=4.13$) รองลงมาได้แก่ นิติศาสตรบัณฑิต บริหารธุรกิจบัณฑิต ($\bar{X}=4.02$) ส่วนหลักสูตรที่ได้รับความพึงพอใจจากนายจ้างน้อยที่สุด ได้แก่ ศิลปศาสตรบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) ($\bar{X}=3.82$)

(3)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 จัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของสังคมและประเทศชาติของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนอย่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง และเพื่อต้องการนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากิจการศึกษาระดับบริหารจัดการการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณนายจ้างของบัณฑิตที่ได้ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนกลับ ขอขอบคุณบัณฑิตที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานภาพการมีงานทำ การว่างงาน และการศึกษาต่อ ท้ายที่สุดขอขอบคุณรองอธิการบดีฝ่ายวิทยบริการ จังหวัดตรัง รองศาสตราจารย์สิทธิพันธ์ พุทธหนูที่ให้คำปรึกษา สนับสนุนการดำเนินการวิจัย

อนึ่งด้วยภาระงานประจำของคณะทำงาน และด้วยข้อจำกัดของการวิจัย หากมีข้อบกพร่องประการใด คณะทำงานขอน้อมรับข้อบกพร่องเหล่านั้นเพื่อประโยชน์ในการจัดทำกรวิจัยในครั้งต่อไป

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์.....	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	21
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	21
การรวบรวมข้อมูล.....	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	25

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	39
สรุปผลการวิจัย.....	39
อภิปรายผล.....	41
ข้อเสนอแนะ.....	42
ภาคผนวก.....	44
บรรณานุกรม.....	51

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ตามตัวแปรประเภทหน่วยงาน.....	27
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบัณฑิตผู้รับการประเมิน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ตามตัวแปรเพศ หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ของบัณฑิตในปัจจุบัน.....	28
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation).....	31
ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านทักษะในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation).....	32
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation).....	33
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 วิเคราะห์โดยการนำมาจัดระเบียบในลักษณะความถี่ (frequency).....	35

ตารางที่ 7	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทย บริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 จำแนกตามหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา.....	37
------------	---	----

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

สถาบันการศึกษา มีหน้าที่ในการผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศไทย โดยเฉพาะกำลังคนในระดับกลางและระดับสูง มีความจำเป็นมากขึ้นในยุคของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศนับตั้งแต่ปี 2500 เป็นต้นมา การศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงมีความหลากหลาย ในประเภท รูปแบบและเนื้อหาสาระในการจัดการเรียนการสอนทั้งทางด้านคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การบริหารและการจัดการ ตลอดจนกลุ่มคนผู้รับบริการ โดยสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาส่วนมากต่างมุ่งเน้นการผลิตกำลังคน เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นสำคัญ

ดังนั้นความมุ่งหวังของการจัดการศึกษา ในระดับอุดมศึกษา คือผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติเพียงพอทั้งในด้านคุณภาพ มีคุณธรรม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของสังคมและประเทศไทย สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจึงได้กำหนดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและเหมาะสมกับผู้เรียนทั้งยังได้กำหนดแนวทางการวัดและประเมินผลผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งผลการเรียนรู้ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ผลการเรียนรู้เฉพาะวิชา ซึ่งได้แก่ ความรู้ลึกๆรอบในวิชาที่เรียน หรือในโปรแกรมวิชาที่เลือกเรียน

2. ผลการเรียนรู้ที่เป็นทักษะในการสื่อสารเฉพาะบุคคล ได้แก่ การสื่อสารที่ประสิทธิผล เน้นการพูดและการเขียน ทักษะในการจัดระบบระเบียบความรู้-ข้อมูล ทักษะ ทักษะในการรวบรวมความรู้-ข้อสนเทศ เน้นทักษะการฟัง-การอ่าน การวิเคราะห์ และเลือกใช้ข้อความรู้ที่เหมาะสม ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะใน

การทำงานและการเรียนรู้โดยลำพังตนเอง ทักษะในการทำงานกลุ่ม ทักษะในการคิด
คำนวณและแปลความตัวเลข

3. ผลการเรียนรู้ที่เป็นความสามารถทั่วไปทางวิชาการ ได้แก่ ความสามารถในการใช้ข้อมูลยืนยันความคิด ความสามารถในการวิเคราะห์ ความสามารถในการคิดอย่างมี
วิจารณญาณ ความสามารถในการสังเคราะห์ความรู้กับความคิดของตนเอง เพื่อสร้างองค์
ความรู้ใหม่

ทั้งนี้คุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพจะสอดแทรกอยู่ในผลการเรียนรู้
ทั้ง 3 ประการนี้อย่างเป็นธรรมชาติ (Authentic) (วาสนา ประवालพุกฤษ์ จริยา หาสิต
พานิชกุล และอาภรณ์ บางเจริญพรพงศ์ 2543)

นอกจากการประเมินผู้เรียน โดยสถาบันการศึกษาแล้ว ตามพระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่ง
เป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษา เพื่อพัฒนา
ผู้เรียนอย่างต่อเนื่องซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการทางการศึกษาทั้ง
ผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถาน
ประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยส่วนรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะ
มีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ หรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม
มาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

ซึ่งมหาวิทยาลัยรามคำแหงในฐานะเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐ มีหน้าที่ในการ
จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติเพียงพร้อมทั้งในด้าน
คุณภาพ มีคุณธรรม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และคุณสมบัติตรงตามความต้องการ
ของสังคมและประเทศชาติ ซึ่งจากการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติ
มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้มีการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จ
การศึกษาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปแล้วนั้น ซึ่งเป็นผลในภาพรวมของ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่ในหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนในส่วนภูมิภาค
อย่างเช่นมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง มีหน้าที่
สนับสนุนการเรียนการสอน การจัดการศึกษา มีผู้สำเร็จการศึกษาจำนวนไม่น้อยที่
สำเร็จการศึกษาจากหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

แห่งนี้ แต่ภายหลังจากสำเร็จการศึกษาของบัณฑิตแล้ว ยังไม่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาโดยเฉพาะเจาะจง ดังนั้นเพื่อทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ที่บ่งบอกถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของสังคมและประเทศชาติ และเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการจัดการศึกษา และการบริหารจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549 โดยกำหนดขอบเขตของพื้นที่ที่ตั้งของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ในจังหวัดรังและจังหวัดใกล้เคียงที่เป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ นายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบถึงความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549
2. ได้รับทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549
3. ได้รับทราบถึงความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการของสังคมและประเทศชาติ
4. ได้รับผลการวิจัยที่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการจัดการศึกษา และการบริหารจัดการการศึกษาต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

นายจ้าง หมายถึง ผู้ประกอบการ ผู้จ้างงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใช้บัณฑิต
ทั้งหน่วยงานรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน

บัณฑิต หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ในหลักสูตรที่เปิดทำการสอน 4 สาขาวิชา
ดังนี้ หลักสูตรนิติศาสตร์บัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สื่อสารมวลชน)

ความพึงพอใจของนายจ้าง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากกระบวนการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ในอดีต ในการเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้ประกอบการ ผู้จ้างงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใช้บัณฑิต คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจากการทำงานของบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาประกอบการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัย โดยมีสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นสภาวะทางอารมณ์ หรือความรู้ทางอารมณ์ของบุคคลที่ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมของงานในด้านความพอใจว่าชอบมากหรือน้อยเพียงใด (D'Elia 1983 อ้างถึงในจิตราภรณ์ เฟ็งดี 2541)

2. โดยทั่วไปการศึกษาความพึงพอใจจะศึกษาในกรอบมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้าง คือ มิติของการรับบริการ จิรวรรณ ภัคดีบุตร (2533) ได้กล่าวว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ คือ ผลที่ได้จากการศึกษาการใช้บริการของแต่ละบุคคล ซึ่งผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความเห็น โดยประเมินจากคุณภาพของการให้บริการ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่ผู้ใช้อยากให้นำหน่วยงานจัดให้ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการรับบริการของผู้ใช้ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการ และตามความเหมาะสมต่อไป

3. ล็อก (Lock 1986 อ้างถึงใน อุกฤษณ์ ทรงชัยสงวน 2543) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินของบุคคล หรือจากประสบการณ์ของงานที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. กรชกร ชวติ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์

5. ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นมิติของคุณภาพที่เกี่ยวกับความสอดคล้องกับความต้องการ (Conformance to requirement) ของลูกค้า รูปลักษณะของสินค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า โดยอาจเป็นคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังหรือต้องการ (expected quality) หรืออาจเป็นคุณภาพที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า (exciting quality) ซึ่งทำให้ลูกค้าเห็นความแตกต่างและก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน

6. กริฟฟิตส์ (Griffits 2002) ได้เสนอแนะวิธีการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ได้แก่ การทำความเข้าใจลูกค้า การสร้างสภาพแวดล้อมองค์การ บุคคลากรในองค์การ กลยุทธ์ที่จะทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้สินค้า/บริการโดยง่าย การเผชิญหน้ากับลูกค้า การให้บริการหลังการขาย และการแก้สถานการณ์เมื่อเกิดการผิดพลาด

7. ศุภชัย ยาวะประภาส (2546) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นแนวคิดสำคัญในการบริหารงานของทั้งภาครัฐและเอกชน โดยได้รวบรวมแนวคิดจากนักวิชาการและสรุปว่า นักวิชาการจำนวนมากได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มของทฤษฎีออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่เน้นการสร้างความพอใจ (Content theories) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่สนับสนุนให้องค์การตระหนักถึงการตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรให้ได้มากที่สุด 2) กลุ่มทฤษฎีที่เน้นกระบวนการสร้างการจูงใจ (process theories) โดยมีข้อสมมติที่ว่าบุคลากรต้องการปฏิบัติงานเพื่อหวังผลประโยชน์ตอบแทน และ 3) กลุ่มทฤษฎีเสริมแรง (reinforcement theories) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่เชื่อมโยงพฤติกรรมของบุคคลกับการให้รางวัล

สำหรับงานวิจัยนี้ได้นำกลุ่มทฤษฎีที่เน้นการสร้างความพอใจบางกลุ่มมาเป็นทฤษฎีอ้างอิง ซึ่งกลุ่มทฤษฎีนี้เชื่อว่าหากองค์การทราบและเข้าใจถึงความต้องการภายใน

ของบุคลากรแล้วองค์กรจะสามารถกำหนดระบบที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็สามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ นักทฤษฎีหลักในกลุ่มนี้ ได้แก่ 1) อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) 2) เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) 3) เดวิด แมคเคิลแลนด์ (David McClelland) 4) เคลย์ตัน เอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) 5) เฮนรี เอ. มูร์เรย์ (Henry A. Murray) และ 6) ดักลาส แมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor)

1. อับราฮัม เอช มาสโลว์

ทฤษฎีลำดับชั้นของความต้องการ (hierarchy of needs) ของมาสโลว์ซึ่งว่าความต้องการของมนุษย์เป็นเสมือนขั้นบันได มีทั้งหมด 5 ชั้น ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม และความต้องการที่จะประจักษ์ตน เมื่อความต้องการในขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลจึงเกิดความต้องการในระดับต่อไปตามลำดับ

2. เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ/ปัจจัยสุขวิทยา (two factors theory) ของ เฮอร์ซเบิร์ก เสนอว่าการที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานต้องสร้างปัจจัยจูงใจ (motivator factors) อันได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับ การยกย่อง ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน สำหรับปัจจัยสุขวิทยา (hygiene factors) อันได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง เงื่อนไขการทำงาน นโยบายขององค์กร และรูปแบบการบังคับบัญชา สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงาน แต่สร้างความพอใจในงานไม่ได้

3. เดวิด แมคเคิลแลนด์

ความต้องการของมนุษย์ตามแนวความคิดของแมคเคิลแลนด์มี 3 เรื่อง คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ (achievement : nAch) ความต้องการด้านสัมพันธ์ภาพ (affiliation : nAff) และความต้องการอำนาจ (power : nPow) และความต้องการที่แตกต่างกันจะนำไปสู่พฤติกรรมของบุคคลที่ต่างกัน

4. เคลย์ตัน เอลเดอร์เฟอร์

เอลเดอร์เฟอร์ ประยุกต์ทฤษฎีของมาสโลว์โดยปรับลำดับชั้นของความต้องการจาก 5 ลำดับเหลือแค่ 3 ลำดับ และนำเสนอในชื่อทฤษฎี ERG ซึ่งได้แก่ 1) ความ

ต้องการในการดำรงอยู่ (Existence needs) คือ ความต้องการที่จะอยู่รอดตรงกับความต้องการของร่างกายและการมีชีวิตอยู่อย่างปลอดภัยของมาสโลว์ (Maslow) 2) ความต้องการด้านสัมพันธภาพ (Relatedness needs) คือ ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคมและมีมิตรที่ดีกับคนในองค์กร และ 3) ความต้องการที่จะเติบโต (Growth needs) คือ ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตในการทำงาน การดำรงชีวิตและการพัฒนาความรู้ความสามารถให้ก้าวหน้า

5. เฮนรี เอ มูเรย์

มูเรย์ได้ระบุความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท คือความต้องการขั้นพื้นฐาน (primary) หรือเพื่อการดำรงขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่เรียกว่า viscerogenic เช่น อาหาร น้ำ การตอบสนองทางเพศ การขับถ่าย และความต้องการขั้นที่สอง (secondary) ที่เรียกว่า psychogenic เช่น ความสำเร็จ ความผูกพันกับผู้อื่น ความเป็นเอกเทศ การครอบงำ และอำนาจ เป็นต้น

4. ดักลาส แมกเกรเกอร์

แมกเกรเกอร์ มีข้อสมมติพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานว่า ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ประเภท คือ ประเภท X และประเภท Y ซึ่งแต่ละประเภทต้องการการตอบสนองต่างกัน คือ ผู้ปฏิบัติงานประเภท X ต้องการการบังคับ ขาดความรับผิดชอบ และไม่มีความทะเยอทะยาน แต่ปรารถนาชีวิตการทำงานที่มั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด ในขณะที่ผู้ที่ปฏิบัติงานประเภท Y มีความรับผิดชอบในงานสูง มีวินัยในตนเองสูง ดังนั้นองค์กรจึงต้องใช้วิธีการจูงใจให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงานแต่ละประเภท

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่พัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะที่สำคัญทางวิชาการมีศักยภาพที่จะรู้จักเลือก และปฏิบัติอาชีพ มีศักยภาพที่จะแสดงความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองที่ดี สามารถสร้างสรรค์เพิ่มพูนความคิดและพัฒนาศักยภาพของตนเอง เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคม โรซอฟกี (Rosovsky อ้างถึงใน เสริมศรี ไชยสร และคณะ

2543) ระบุว่าผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีต้องมีความรู้ความสามารถ 6 ประการ ดังนี้

1. บัณฑิตต้องมีความสามารถในการคิดและการเขียนอย่างชัดเจน สามารถสื่อสารได้อย่างแม่นยำ น่าเชื่อถือและมีพลังอำนาจ
2. บัณฑิตจะต้องมีความซาบซึ้งในการแสวงหาความรู้ ความเข้าใจในเอกภาพ สังคมและตนเอง
3. บัณฑิตจะต้องไม่แคบเพียงท้องถิ่นของตนเอง จะต้องตระหนักรู้ถึงวัฒนธรรมของท้องถิ่นอื่นๆ
4. บัณฑิตต้องมีความคิด ความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับปัญหาทางด้านศีลธรรมและจริยธรรม
5. บัณฑิตทุกคนต้องเป็นคนที่มีความสุขภาพเรียบร้อย มีมารยาท มีจริยธรรมสูง และมีมาตรฐานทางศีลธรรม
6. บัณฑิตทุกคนต้องมีความลึกซึ้งในวิชาการ สาขาใดสาขาหนึ่งจนมีศักยภาพในการประกอบวิชาชีพชั้นสูง

ภารกิจในการผลิตบัณฑิตนั้นจะต้องมีจุดมุ่งหมายเพื่อตัวผู้เรียนเอง และจุดมุ่งหมายเพื่อสังคม โดยผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาต้องมีกระบวนการจัดกิจกรรมที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การสร้างหรือการพัฒนาหลักสูตรให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคมเพื่อให้ได้ลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ซึ่งจำแนกได้ 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ คุณลักษณะที่บัณฑิตทุกคนควรได้รับการส่งเสริมให้มีประสบการณ์เหมือนกัน ซึ่งจะครอบคลุมจุดมุ่งหมายหรือความคาดหวังส่วนใหญ่ของสังคม และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่บัณฑิตแต่ละคนจะนำไปใช้ประกอบอาชีพของตนเอง ได้แก่

1. ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตระดับปริญญาตรี

1.1 ความรู้ความเข้าใจในชีวิตและสังคม เพื่อการตัดสินใจไม่ว่าจะเป็นการในชีวิตประจำวัน ชีวิตการทำงาน หรือในการกำหนดความสำคัญของการดำเนินงานต่าง ๆ

1.2 ทักษะการเรียนรู้และการสื่อสาร ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษา ความสามารถในการแสวงหาความจริงทั้งในเรื่องของมนุษย์ และวิทยาการต่างๆ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ความสามารถเรียนรู้ทำงานอย่างอิสระ ความสามารถทำงานเป็นทีม ความสามารถจัดเวลาของตนเอง ความสามารถวางแผน ประเมินและปรับปรุงตนเอง และการทำงานรวมทั้งผลงานของตนเอง

1.3 ทักษะการคิดและการเรียนรู้แบบลุ่มลึก ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดอย่างจริงจัง ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดแบบสหวิทยาการ การคิดแบบสร้างสรรค์ การคิดแบบไตร่ตรอง ความสามารถในการเผชิญสภาพปัญหาและการคิดแก้ปัญหา การรู้จักตั้งประเด็นและตั้งคำถาม ความสามารถเปรียบเทียบเชื่อมโยงข้อมูล ความคิดการพิจารณาข้อขัดแย้งทางความคิด การใช้หลักการหรือทฤษฎีในการวิเคราะห์ การสรุปจากหลักฐานข้อมูล และการสร้างความหมายให้กับข้อมูลความคิด

2. คุณลักษณะที่ต้องบ่มเพาะ ได้แก่

- 2.1 ความมีคุณธรรม จริยธรรม
- 2.2 ความใฝ่รู้ใฝ่เรียน
- 2.3 ความมีจิตสำนึกต่อสาธารณะหรือส่วนรวม
- 2.4 ความมีวัฒนธรรมในการทำงานจริงจัง
- 2.5 ความสามารถชี้นำสังคม
- 2.6 ความกล้าหาญทางวิชาการ
- 2.7 การมีพลังตั้งใจมั่น
- 2.8 ความเปิดกว้างต่อข้อมูลความคิด
- 2.9 ความรับผิดชอบต่อพันธกิจ
- 2.10 ความสามารถปรับตัวได้ ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
- 2.11 ความสามารถยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงได้ด้วยหลักฐานข้อมูล
- 2.12 ความมีอิสระทางความคิด

3. ความรู้ความสามารถเฉพาะทาง เป็นหลักทฤษฎีและการปฏิบัติในวิชาชีพที่ ผู้เรียนเลือกเรียน เพื่อนำไปใช้ประกอบอาชีพในอนาคต

ในด้านมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม แลมเมิร์ต (Lammert 2000) ได้เรียกร้องไม่ให้สถาบันอุดมศึกษาล้มบทบาทของการเป็นแหล่งบ่มเพาะและเพิ่มพูนชาวปัญญา (A place for intellectual cultivation and enrichment) ในขณะที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของสังคม ทั้งในด้านความเป็นมนุษย์และวิชาชีพ หรือวิชาการ เฉพาะด้าน ปัจจุบันข้อเรียกร้องที่เด่นชัด คือวิชาการด้านที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความเป็นมนุษย์นั้นควรได้รับการเอาใจใส่อย่างจริงจัง เพื่อบัณฑิตในทุกสาขาวิชาจะได้พัฒนาคุณค่าของความเป็นมนุษย์ต่อไป ซึ่งแนวทางนี้สอดคล้องกับ วิจิตร ศรีสะอ้าน อภิลิทธิเวชชาชีวะ และ เกษม ศิริสัมพันธ์ ที่ได้ให้แนวความคิดในคราวประชุมทางวิชาการ ประจำปี 2542 ของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย เรื่อง มหาวิทยาลัยกับทางรอดของแผ่นดิน สรุปได้ความว่า มหาวิทยาลัยต้องสร้างคนให้เป็นคนที่สมบูรณ์ มีทั้งความรู้เฉพาะด้านและความเป็นมนุษย์ มหาวิทยาลัยจะช่วยให้แผ่นดินมีทางรอดได้ต้องสร้างมาตรฐานคุณภาพโดยเฉพาะมาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม การให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาท้องถิ่นและต้องพัฒนาสู่ความเป็นสากล พันธกิจของมหาวิทยาลัยนั้นต้องมีเป้าหมายมุ่งไปที่จิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม (Social responsibility) ในที่สุดซึ่งรวมถึงการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ด้วย เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีนโยบายให้บัณฑิตทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาเรียนวิชาความรู้คู่คุณธรรม เพื่อสร้างบัณฑิตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีคุณภาพทั้งต่อตนเองและสังคม สมดังปรัชญาของมหาวิทยาลัยที่ว่า ส่งเสริมความเสมอภาคทางการศึกษา ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม

งานแนะแนว จัดหางานและทุนการศึกษากองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2547) ได้จัดโครงการบัณฑิตแบบไหนที่องค์กรภาครัฐ / เอกชนต้องการทั้งนี้ ได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนมาบรรยาย โดยในภาครัฐ จาริณี เอี่ยมสะอาด ผู้อำนวยการกลุ่มยุทธศาสตร์กำลังคนภาครัฐ (สำนักงาน ก.พ.) กล่าวว่า ลักษณะการทำงานในยุคใหม่ของงานข้าราชการนั้น รัฐบาลจะมีบทบาทเฉพาะบางส่วน โดยเน้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งผลสัมฤทธิ์ และมีความชัดเจนในกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ การจัดองค์กรต้องมีความกะทัดรัด คล่องตัว และเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องมีคุณภาพ มีมาตรฐานที่วัดผลได้ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดประชาชนเป็นหลัก ทั้งนี้

งานในองค์กรต้องรู้จักใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบริหารบุคคลที่มีความคล่องตัวมีกลไกหลากหลาย มีวัฒนธรรมการทำงาน และมีส่วนร่วมหรือเครือข่ายโดยบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในราชการนั้นจะต้องมีวิสัยทัศน์รู้จักสร้างคุณค่าเพิ่ม มีความคิดเชิงรุก ทำงานแบบผสมผสาน มีความตระหนักในกระแสโลก มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความเป็นกลาง รวมถึงการมีจิตใจรักงานบริการด้วย

ในส่วนของภาคเอกชน บำรุง รามศรี ที่ปรึกษาสมาคมจัดหางานบุคคลแห่งประเทศไทย กล่าวว่า ลักษณะของบัณฑิตที่นักบริหารธุรกิจมุ่งหวัง คือ เป็นบุคคลที่มีบทบาททำกำไรให้กับบริษัทสามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ควบคู่กับการเจริญเติบโตทางธุรกิจ รวมทั้ง สามารถคำนวณ Impact ในด้านผลกำไรของบริษัทได้มีแนวคิดการบริหารธุรกิจแบบครบวงจร นอกจากนี้ นักบริหารธุรกิจยังต้องการบุคคลที่สามารถคิดและทำงานโดยมองผลกระทบที่มีต่อธุรกิจของบริษัทในภาพรวมเป็นหลักมากกว่า คำนึงถึงแต่ละวิธีการทำงานเฉพาะงานของตนเองเท่านั้น ซึ่งบัณฑิตใหม่จึงต้องรู้วิธีการดำเนินการ และการบริหารธุรกิจให้เข้าใจ เพื่อให้เกิด Business Mind ในที่สุด

ธีรวุฒิ วงศ์เสวตกุล ผู้บริหารด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเครือเจริญโภคภัณฑ์ กล่าวว่า ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจต่างๆ มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง ดังนั้นบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ ต้องมีการพัฒนาศักยภาพ และมีความพร้อมก่อนเข้าไปสู่โลกธุรกิจ ซึ่งต้องมีคุณลักษณะดังนี้ ต้องมีความรู้ในสายวิชาชีพหรือมีองค์ความรู้ต่างๆ มีทักษะในงานนั้นๆ มีบุคลิกภาพที่ดี มีภาวะผู้นำ วุฒิภาวะเป็นผู้ใหญ่ มีความขยัน มีความอดทนสูง มีความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคล่องตัวสูง ไม่หยุดนิ่งมีปฏิภาณไหวพริบดี มีความมั่นใจ เชื่อมั่น กล้าแสดงออก สามารถทำงานเป็นทีมได้ เป็นคนยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้ง่าย มีความทันสมัยทั้งความรู้และภาษา รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและที่สำคัญต้องมีความพร้อมที่จะทำงาน และหนักเอาเบาสู้

สุคตนิง ชัมภรัตน์ ผู้จัดการสรรหาและคัดเลือกบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า แนวคิดการรับพนักงานของเครือซิเมนต์ไทยนั้น เรานับบุคคลที่เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง โดยคนเก่งนั้น ต้องเก่งงาน เก่งคน มีความวิริยะอุตสาหะ มีความเป็นธรรมเห็นแก่ส่วนรวมรู้หน้าที่ในงาน ในครอบครัว และสังคม มีทัศนคติที่ดี มีวินัย

และมีสัมมาคารวะ มีเหตุผล รักษาชื่อเสียงของทั้งตัวเองและของบริษัท สามารถทำงานเป็นทีม คิดเป็นระบบ และมีความคิดสร้างสรรค์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวรรณ จงศักดิ์สวัสดิ์ และคณะ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏเพชรบุรี วิทยาลัยการณในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีการศึกษา 2543 - 2544 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐาน พบว่า ผู้ประกอบการ/ผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.5 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.8 ทำงานในหน่วยงานของรัฐบาล ร้อยละ 48.4 และเอกชน ร้อยละ 45.2 และมีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้าฝ่าย/แผนก ร้อยละ 44.1

2. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในหน่วยงานที่สำคัญ คือ พิจารณาจากประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพ และการเข้าร่วมกิจกรรมระหว่างเรียนตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ/ผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อบัณฑิต พบว่า 1) ด้านบุคลิกภาพโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะเด่นที่ผู้ประกอบการพึงพอใจ คือ การแต่งกายถูกต้อง/เหมาะสม มีกิจกรรมอาสาตสุภาพ อ่อนน้อม แต่ควรพัฒนาคุณลักษณะ ด้านการเป็นผู้นำ 2) ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะเด่นที่ผู้ประกอบการพึงพอใจ คือ การทำงานร่วมมือกับผู้อื่น และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา 3) ด้านการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะที่ผู้ประกอบการพึงพอใจคือ บัณฑิตมีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายแต่ควรพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

4. ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ/ผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบัณฑิตกับการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า 1) ความรู้ที่ได้รับจากกลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีโดยเฉลี่ยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ควรพัฒนาทักษะการคำนวณ 2) ความรู้

ที่ได้รับจากกลุ่มวิชาภาษาไทย โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ 3) ความรู้ที่ได้รับจากกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรพัฒนาทักษะและความรู้ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในระดับงาน การใช้ Internet และ E-mail

5. การนำความรู้ที่ได้จากหมวดวิชาเฉพาะด้านไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมากถึง 2 กรณี คือบัณฑิตทำงานตรงกับสาขาที่จบการศึกษา และทำงานไม่ตรงกับสาขาที่จบการศึกษา แต่ประเด็นที่ควรพัฒนาปรับปรุง คือ ความรู้ทางด้านทฤษฎีของบัณฑิตยังไม่ลึกซึ้งเพียงพอในเนื้อหาวิชา และการปรับตัวในการเรียนรู้งานใหม่ใช้เวลานาน

6. ปัญหาในการปฏิบัติงานของบัณฑิต พบว่า บัณฑิตขาดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานขาดความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานด้านคอมพิวเตอร์ ขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ และพื้นฐานในการคำนวณด้านคณิตศาสตร์ยังมีน้อย

7. ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ/ผู้บังคับบัญชา ในการพัฒนาบัณฑิต คือ 1) ควรจัดอบรมและเสริมทักษะความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านภาษา ด้านการจัดการและการบริหาร 2) ควรเข้มงวดในด้านการเรียนการสอน 3) ควรพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพของบัณฑิต

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2546) ได้ศึกษาติดตามผลบัณฑิตรุ่นปีการศึกษา 2544 โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือตามประเภทของตัวอย่าง ซึ่งได้แก่บัณฑิตจำนวน 425 คน ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตที่ได้อำนาจงานจำนวน 65 คน และอาจารย์ที่ปรึกษาของบัณฑิตที่ศึกษาต่อจำนวน 12 คน ผลการวิจัยในส่วนที่เป็นความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาจะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับประเภทของหน่วยงานที่บัณฑิตเข้าทำงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชามองว่า คุณลักษณะทุกด้านของบัณฑิตไม่ว่าจะเป็นด้านการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น ด้านการสื่อความหมาย ด้านทักษะทางวิชาชีพ และด้านทักษะในการจัดการอยู่ในระดับดี นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับทักษะที่บัณฑิตจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรเพิ่มได้แก่

- ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษ
- ทักษะความเป็นผู้นำ

- ความกล้าแสดงออกในด้านต่าง ๆ
- การปรับตัวเข้ากับสังคม
- ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน
- ทักษะการทำงานเป็นทีม
- ทักษะในการใช้เครื่องมือในการทำงาน
- ความรู้พื้นฐานในการทำงาน
- ทักษะการทำงานแบบผสมผสาน
- ทักษะด้านการบริหาร
- ทักษะทางคอมพิวเตอร์
- ความสามารถในการปฏิบัติงานในชุมชน

วิภากรณ์ มหามนตรี (2541) ศึกษาวิจัยเรื่อง บัณฑิตสาขานิติศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความต้องการของสังคม พบว่า คุณภาพของบัณฑิตสาขานิติศาสตร์มีความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษทั้งในการอ่านการพูดและการเขียนอยู่ในระดับดี มีความรู้ความสามารถในการเข้าใจศาสตร์สาขาอื่นที่เกี่ยวข้องกับวิชากฎหมายทั้งด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจภายในและระหว่างประเทศอยู่ในระดับดี และมีความสามารถใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง มีความรู้ความสามารถทางกฎหมายและความเข้าใจในหลักกฎหมายอยู่ในระดับดี มีความสามารถในการใช้ความรู้ทางกฎหมายเพื่อเชื่อมโยงกับความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาอยู่ในระดับดี ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ใช้บัณฑิตมีความเห็นตรงกันว่าบัณฑิตควรมีคุณสมบัติเกี่ยวข้องกับการเป็นผู้มีความเคารพในสิทธิและความคิดเห็นของผู้อื่น มีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความขยันอดทน และเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถใช้ความรู้ทางทฤษฎีแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม สามารถวิเคราะห์วิจารณ์และกล้าแสดงออก นอกจากนี้บัณฑิตควรเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในวิชาชีพ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นผู้ที่รู้บทบาทและหน้าที่แห่งตนมีเป้าหมายในการทำงานอยู่บนความถูกต้องเป็นธรรม

สำหรับมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ไว้ดังนี้ คณะอนุกรรมการฝ่ายวิชาการและวิจัย สภาข้าราชการและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของมหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อการขยาย

โอกาสทางการศึกษาส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยและประชาชน เห็นด้วยอย่างมากที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยตลาดวิชารับนักศึกษาไม่จำกัดจำนวน และไม่มี การสอบคัดเลือกให้การศึกษาในระดับอุดมศึกษาอย่างเสมอภาค มหาวิทยาลัยมีระบบการเรียนการสอนที่ได้มาตรฐาน มีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ มีชื่อเสียงในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถที่เท่าเทียมกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจะช่วยแก้ปัญหาการเคลื่อนย้ายประชากรในภูมิภาคที่ต้องการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไม่ให้เข้ามาแออัดในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างมากต่อการที่มหาวิทยาลัยได้ประสานและระดมความร่วมมือ การสนับสนุนจากภาครัฐ เอกชน ประชาชนและองค์การพัฒนาท้องถิ่นในการจัดตั้ง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติในส่วนภูมิภาค สาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ

เฉลิมเผ่า อจละนันท์ (2545) ได้ศึกษาผลิตผลของสถาบันอุดมศึกษา และคุณภาพการทำงานของบัณฑิต พบว่า ผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงานประเมินสมรรถภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ($\bar{x} = 3.81$) โดยประเมินด้านบุคลิกภาพของบัณฑิตในระดับดี ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมาคือ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.76$) และด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.67$) อยู่ในระดับปานกลาง ค่อนข้างดี ตามลำดับ ผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างประเมินสมรรถภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตสูงสุดในแต่ละด้านของบัณฑิตได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ คือ ความซื่อสัตย์ในการทำงาน ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน คือ ทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ และด้านความรู้ความสามารถ คือ มีความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ สำหรับจุดเด่นที่สุดในการปฏิบัติงานของบัณฑิตจากการประเมินของผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงาน คือ บัณฑิตมีความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบและมีทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ ส่วนจุดด้อยที่สุดในการปฏิบัติงานของบัณฑิต คือ ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ และความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงานมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$)

รองลงมาได้แก่ มีความต้องการบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ มีบุคลิกภาพทางสังคม บุคลิกภาพด้านอารมณ์ ความรู้ความสามารถพิเศษ และมีบุคลิกภาพด้านสุขภาพร่างกาย ตามลำดับ โดยภาพรวม ผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงานในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพิเศษหรือจุดเด่นในด้านความรู้ความสามารถทางคอมพิวเตอร์ มากที่สุด รองลงมา คือ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

มานพ พรหมณโชติ (2547) ได้ศึกษาผลิตผลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง คุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต พบว่า คุณภาพการทำงานของบัณฑิตประเมินโดย ผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงานในภาพรวม พบว่า ผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมากนัก คือ ประเมินสมรรถภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตอยู่ในเกณฑ์ดี โดยประเมินด้าน บุคลิกภาพของบัณฑิตอยู่ในระดับดี ด้านทักษะในการปฏิบัติงานและด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ผลประเมินสมรรถภาพในแต่ละด้าน พบว่า บัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงมี คุณภาพที่เด่นชัด คือ ด้านบุคลิกภาพ บัณฑิตมีความซื่อสัตย์ในการทำงาน มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความมุ่งมั่นขยันหมั่นเพียร อดทนในการทำงาน มีความยึดมั่นคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านทักษะในการปฏิบัติงานมีทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ มีทักษะการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และงานที่ทำมีคุณภาพ ด้านความรู้ความสามารถ มีความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ มีความสามารถเฉพาะสาขาวิชาชีพ และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

จุดเด่นที่สุดในการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ มีความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาวิชาชีพ และจุดด้อยที่สุดในการปฏิบัติงานของบัณฑิต คือ ความสามารถใช้ภาษาต่างประเทศ

สุวิมล อังควานิช (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจบัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจบัณฑิตตั้งแต่ระดับปานกลางถึงระดับ

มาก โดยมีความพึงพอใจในด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพสูงสุด รองลงมาด้านบุคลิกภาพพอ ๆ กับด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ สำหรับด้านที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาการ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการได้เป็นผู้ร่วมงาน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะบัณฑิตของมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความคาดหวังด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือ คาดหวังในด้านความสามารถทางวิชาชีพด้านบุคลิกภาพ และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ในด้านองค์ประกอบที่ผู้ใช้บัณฑิตให้ความสำคัญที่บัณฑิตจะต้องประพฤติปฏิบัติให้เป็นไปตามความคาดหวังนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 6 องค์ประกอบ คือ การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ การรู้เท่าทันวิถีโลก การมีวิสัยทัศน์ การมีความรับผิดชอบในการทำงาน ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และความสง่างาม ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบทั้ง 6 องค์ประกอบต่างก็เป็นตัวบ่งชี้ถึงการครองตนของบัณฑิตในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ การเป็นผู้มีไหวพริบปฏิภาณอย่างชาญฉลาดจะสามารถนำพาให้บัณฑิตได้พบแต่ความสำเร็จ สมหวังในชีวิตซึ่งหมายถึงการมีศักดิ์ศรี ตำแหน่งหน้าที่อันสูงส่ง เป็นผู้มีความสุขกลุ่มเล็ก จะปฏิบัติสิ่งใดก็บรรลุแต่สิ่งที่ปรารถนา อันจะเกิดผลดีแก่ตัวบัณฑิตเอง ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และความมีชื่อเสียงแห่งวงศ์ตระกูล

งานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2546 พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจบัณฑิตในระดับมากจากมาตราประเมินค่า 5 ช่วง โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ สำหรับความพึงพอใจของนายจ้างเมื่อจำแนกตามคณะ พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจบัณฑิตเกือบทุกคณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีเพียงคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่นายจ้างมีความพึงพอใจบัณฑิตในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2546 ตามประเภทงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 โดยนายจ้างภาครัฐ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจบัณฑิตมากกว่านายจ้างภาคเอกชน และมีความพึงพอใจมากกว่าทุกด้าน โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้าง ตามสถานที่ทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่นายจ้างในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจบัณฑิตมากกว่านายจ้างส่วนกลาง (กรุงเทพฯและปริมณฑล) และมีความพึงพอใจมากกว่าทุกด้าน โดยด้านที่มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพ จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

จากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีแนวคิด รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำมาเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการจัดการศึกษาให้มหาวิทยาลัยรามคำแหงผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 เมื่อจำแนกประเภทการวิจัยตามชนิดของข้อมูล จัดว่าเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งอาศัยเทคนิคทางสถิติมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาวิจัยนี้มีขั้นตอนและรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ที่มีงานทำและมีนายจ้าง จำนวน 41 คน โดยสอบถามสถานภาพการมีงานทำและมีนายจ้างจากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาที่มาขึ้นทะเบียนจบการศึกษาที่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน 70 คน ทำให้พบสถานภาพการมีงานทำและมีนายจ้างของบัณฑิต จำนวน 41 คน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (independent variable)

1. ประเภทหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาคเอกชน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของบัณฑิตผู้รับการประเมิน ได้แก่ เพศ หลักสูตรที่สำเร็จ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ของบัณฑิตในปัจจุบัน

ตัวแปรตาม (dependent variable)

ความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) และข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิโดยการศึกษาเอกสาร รายงานการวิจัย ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมข้อมูลภาคสนามมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) สอบถามนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 โดยได้ติดต่อสอบถามบัณฑิตที่มาขึ้นทะเบียนจบการศึกษาที่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง จำนวน 70 คน ปรากฏว่ามีบัณฑิตที่มีงานทำและมีนายจ้าง จำนวน 41 คน แล้วทำการส่งแบบสอบถามไปยังสถานที่ทำงานของบัณฑิตทั้งหมด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 35 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.36

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (questionnaire) ในการสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาและทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการจะสร้างเครื่องมือ
2. นำผลที่ได้จากการศึกษาข้างต้น มากำหนดนิยามเชิงทฤษฎีและนิยามเชิงปฏิบัติการ

3. เลือกรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (questionnaire)

4. นำแบบสอบถาม (questionnaire) ที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ความถูกต้องในด้านเนื้อหาและรูปแบบ หากพบข้อใดไม่ถูกต้องผู้เชี่ยวชาญจะชี้แนะ และนำแบบสอบถาม (questionnaire) ไปปรับปรุงแก้ไข

5. ปรับปรุงเครื่องมือให้มีคุณภาพอยู่ในระดับที่น่าพอใจก่อนนำไปใช้จริง ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลหน่วยงาน มีข้อคำถามจำนวน 1 ข้อ คือ ประเภทหน่วยงาน เป็นข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของบัณฑิตผู้รับการประเมิน มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบสำรวจรายการ (check list) และแบบปลายเปิด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านความรู้ความสามารถ มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามในส่วนนี้เป็นข้อคำถามแบบ Rating Scale 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 เป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ที่มีการใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical package for the social sciences)

การประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ใช้เป็นสถิติเบื้องต้นในการอภิปรายผล โดยในแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 วิเคราะห์ด้วยการใช้ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์ด้วยการใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และแบบสอบถามตอนที่ 4 วิเคราะห์โดยการนำมาจัดระเบียบในลักษณะความถี่ (frequency)

เกณฑ์ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

2. สถิติอนุมาน (inferential statistics) ใช้เป็นสถิติในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ f-test ในการทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม

ข้อจำกัดของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลรายชื่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 มีไม่ครบตามบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาทั้งหมดในช่วงปีการศึกษานั้น เนื่องจากบัณฑิตสามารถดำเนินการขึ้นทะเบียนจบการศึกษาได้ที่ทั้งงานบริการการศึกษาของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง และสำนักทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ส่วนกลาง) จึงทำให้ไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลบัณฑิตทั้งหมดได้
2. บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาบางส่วน เปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ทำให้ไม่สามารถติดต่อได้
3. นักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง บางส่วน เริ่มสมัครเรียนที่สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง แต่เมื่อขึ้นปีที่ 3-4 หรือช่วงเทอมสุดท้ายก่อนจบ ได้ย้ายไปศึกษาต่อส่วนกลาง จึงได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง (ส่วนกลาง) ทำให้สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง มียอดผู้สำเร็จการศึกษาน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของ นายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ที่มีงานทำและมีนายจ้าง จำนวน 41 คน นายจ้างที่ตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนกลับ จำนวน 35 คน จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับคิดเป็นร้อยละ 85.36

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบัณฑิตผู้รับการประเมิน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 วิเคราะห์โดยการนำมาจัดระเบียบในลักษณะความถี่ (frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 จำแนกตามหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ตามตัวแปรประเภทหน่วยงาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ตามตัวแปรประเภทหน่วยงาน

ข้อมูลหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
1. ประเภทหน่วยงาน		
หน่วยงานภาครัฐ	14	40.0
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	-	-
หน่วยงานภาคเอกชน	21	60.0
รวม	35	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 เป็นนายจ้างจากหน่วยงานภาคเอกชนมากกว่าหน่วยงานภาครัฐ โดยเป็นนายจ้างจากหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นนายจ้างจากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบัณฑิตผู้รับการประเมิน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percentage) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบัณฑิตผู้รับการประเมิน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และหาร้อยละ (percentage) ตามตัวแปรเพศ หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ของบัณฑิตในปัจจุบัน

ข้อมูลบัณฑิตผู้รับการประเมิน	จำนวนคน	ค่าร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	11	31.4
หญิง	24	68.6
รวม	35	100.0
2. หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา		
นิติศาสตรบัณฑิต	7	20.0
บริหารธุรกิจบัณฑิต	16	45.7
ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์)	8	22.9
ศิลปศาสตรบัณฑิต (สื่อสารมวลชน)	4	11.4
รวม	35	100.0
3. ตำแหน่งหน้าที่ของบัณฑิตในปัจจุบัน		
เจ้าหน้าที่ธุรการ	3	8.6
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	3	8.6
ฝ่ายขาย	3	8.6
ทนายความฝึกหัด	2	5.7
พนักงานฝ่ายผลิต	2	5.7
เจ้าหน้าที่บัญชี	1	2.9
เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค	1	2.9
เจ้าหน้าที่ประสานงาน	1	2.9

ข้อมูลบัณฑิตผู้รับการประเมิน	จำนวนคน	ค่าร้อยละ
3. ตำแหน่งหน้าที่ของบัณฑิตในปัจจุบัน (ต่อ)		
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี	1	2.9
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล	1	2.9
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	1	2.9
ทนายความ	1	2.9
ทันตแพทย์	1	2.9
นักวิชาการศึกษา	1	2.9
นักวิชาการสาธารณสุข	1	2.9
บุคลากร	1	2.9
ผู้ช่วยผู้จัดการ	1	2.9
พนักงานขาย	1	2.9
พนักงานคลังสินค้า	1	2.9
พนักงานช่าง	1	2.9
พนักงานบริการหน้าร้าน	1	2.9
พนักงานบุคคล	1	2.9
พนักงานพัสดุ	1	2.9
พนักงานเอกสาร	1	2.9
หัวหน้าฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน	1	2.9
หัวหน้าส่วนการคลัง	1	2.9
หัวหน้าหน่วยเอกสารฝ่ายผลิต	1	2.9

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549 เป็นนายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นนายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่เป็นเพศหญิง

จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 และเป็นนายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

เมื่อแยกตามตัวแปรหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา พบว่า นายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีมากที่สุด โดยมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ นายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 หลักสูตรนิติศาสตรบัณฑิต จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

เมื่อแยกตามตัวแปรตำแหน่งหน้าที่ของบัณฑิตในปัจจุบัน พบว่า นายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่ทำงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายขาย มีมากที่สุด โดยมีจำนวนตำแหน่งละ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 49.58 รองลงมาคือ ตำแหน่งทนายความฝึกหัด พนักงานฝ่ายผลิต โดยมีจำนวนตำแหน่งละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และเจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิค เจ้าหน้าที่ประสานงาน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชี เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ทนายความ ทันตแพทย์ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการสาธารณสุข บุคลากร ผู้ช่วยผู้จัดการ พนักงานขาย พนักงานคลังสินค้า พนักงานช่าง พนักงานบริการหน้าร้าน พนักงานบุคคล พนักงานพัสดุ พนักงานเอกสาร หัวหน้าฝ่ายเร่งรัดหนี้สิน หัวหน้าส่วนการคลัง หัวหน้าหน่วยเอกสารฝ่ายผลิต โดยมีจำนวนตำแหน่งละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถ
วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านความรู้ความสามารถ			
1. ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาวิชาชีพ	3.89	.58	มาก
2. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.14	.60	มาก
3. ความรู้เชิงวิชาการทั่วไป	3.57	.56	มาก
4. ความรู้รอบตัวต่างๆ ไป	3.66	.59	มาก
5. ความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในหน่วยงาน	4.09	.51	มาก
6. ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	4.29	.62	มาก
7. ความสามารถในภาษาต่างประเทศ	3.09	.51	ปานกลาง
8. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.63	.65	มาก
9. ความสามารถและเทคนิคการปฏิบัติงาน	3.91	.61	มาก
10. ความสามารถและเทคนิคการตัดสินใจ	3.71	.67	มาก
รวม	3.80	.43	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$ และ $S.D.=.43$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านความรู้ความสามารถเรื่องที่น่าายจ้างพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาได้แก่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.14$) ความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในหน่วยงาน ($\bar{X}=4.09$) ความสามารถและเทคนิคการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.91$) ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาวิชาชีพ ($\bar{X}=3.89$) ความสามารถและเทคนิคการตัดสินใจ ($\bar{X}=3.71$) ความรู้รอบตัวต่างๆ ไป

($\bar{X}=3.66$) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.63$) ความรู้เชิงวิชาการทั่วไป ($\bar{X}=3.57$) ตามลำดับ ส่วนด้านความรู้ความสามารถเรื่องที่น่ายั้งฟังพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถในภาษาต่างประเทศ ($\bar{X}=3.09$)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านทักษะในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
2. ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน			
1. ทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ	4.29	.62	มาก
2. ทักษะในการวางแผนการทำงาน	3.71	.62	มาก
3. ทักษะในการบริหารจัดการ	3.57	.70	มาก
4. ทักษะในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	4.00	.54	มาก
5. ทักษะในการแก้ปัญหาและการคิดเชิง วิเคราะห์	3.66	.68	มาก
6. ทักษะการพัฒนาประยุกต์และเรียนรู้สิ่งใหม่	3.74	.56	มาก
7. ทักษะและทัศนคติที่เป็นสากล	3.74	.61	มาก
8. ทักษะการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ สูงสุด	3.89	.53	มาก
9. ทักษะการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์เต็มที่	4.06	.54	มาก
10. คุณภาพของผลงานที่ทำโดยรวม	4.09	.56	มาก
รวม	3.87	.44	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในด้านทักษะ

ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$ และ $S.D.=.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเรื่องที่น่ายั้งพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=4.29$) รองลงมาได้แก่ คุณภาพของผลงานที่ทำโดยรวม ($\bar{X}=4.09$) ทักษะการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์เต็มที่ ($\bar{X}=4.06$) ทักษะในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ($\bar{X}=4.00$) ทักษะการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X}=3.89$) ทักษะการพัฒนาประยุกต์และเรียนรู้สิ่งใหม่ ทักษะและทัศนคติที่เป็นสากล ($\bar{X}=3.74$) ทักษะในการวางแผนการทำงาน ($\bar{X}=3.71$) ทักษะในการแก้ปัญหาและการคิดเชิงวิเคราะห์ ($\bar{X}=3.66$) ตามลำดับ ส่วนด้านทักษะในการปฏิบัติงานเรื่องที่น่ายั้งพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ทักษะในการบริหารจัดการ ($\bar{X}=3.57$)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ			
1. ความซื่อสัตย์	4.49	.51	มาก
2. ความอดทน	4.43	.56	มาก
3. การตรงต่อเวลา	4.26	.66	มาก
4. ความรับผิดชอบ	4.54	.61	มากที่สุด
5. ความขยันหมั่นเพียร	4.29	.62	มาก
6. ความสุภาพเรียบร้อย	4.54	.61	มากที่สุด
7. ความมีสัมมาคารวะ	4.57	.56	มากที่สุด
8. ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน	4.29	.62	มาก
9. การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ	3.94	.54	มาก

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
3. ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ (ต่อ)			
10. การอุทิศเวลาแก่องค์กร	3.83	.51	มาก
11. ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือ เสียสละเพื่อ ส่วนรวม	4.26	.56	มาก
12. การใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่าง ประหยัด	4.09	.45	มาก
13. ความมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ	4.14	.49	มาก
14. ความยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณ ในวิชาชีพ	4.31	.47	มาก
รวม	4.28	.40	มาก
รวมความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน	4.02	.39	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549 มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$ และ S.D.=.40) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพเรื่องที่น่าายจ้างพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีสัมมาคารวะ ($\bar{X}=4.57$) รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบ ความสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X}=4.54$) ความซื่อสัตย์ ($\bar{X}=4.49$) ความอดทน ($\bar{X}=4.43$) ความยึดมั่นในคุณธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ($\bar{X}=4.31$) ความขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ($\bar{X}=4.29$) การตรงต่อเวลา ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือ เสียสละเพื่อส่วนรวม ($\bar{X}=4.26$) ความมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ ($\bar{X}=4.14$) การใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัด ($\bar{X}=4.09$) การปฏิบัติงาน

อย่างเต็มกำลัง ความสามารถ ($\bar{X}=3.94$) ตามลำดับ ส่วนด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพเรื่องที่นายจ้างพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ การอุทิศเวลาแก่องค์กร ($\bar{X}=3.83$)

จากตารางที่ 5 ยังแสดงให้เห็นว่าโดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบริษัทที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$ และ $S.D.=.39$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 วิเคราะห์โดยการนำมาจัดระเบียบในลักษณะความถี่ (frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 วิเคราะห์โดยการนำมาจัดระเบียบในลักษณะความถี่ (frequency)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	ความถี่
1. เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และมีความซื่อสัตย์	2
2. เป็นบุคคลที่มีความตั้งใจและอดทนรวมทั้งมีความคิดริเริ่มต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้มีแนวคิดในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน	1

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ต่อ)	ความถี่
3. เป็นหลักสูตรที่ดีที่เปิดโอกาสให้กับบุคคลที่กำลังทำงานอยู่ และสามารถเรียนรู้ควบคู่ไปด้วยในช่วงวันหยุด (เสาร์-อาทิตย์) เพื่อเป็นช่องทางในการขยายการศึกษาให้กับบุคคลในวัยทำงานได้มีโอกาสยิ่งขึ้น เพื่อนำความรู้จากการศึกษาดังกล่าวมาพัฒนาผลงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น	1
4. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มทักษะในการใช้กฎหมายในการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น	1
5. มหาวิทยาลัยควรมีการเพิ่มทักษะแก่บัณฑิตก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน	1

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549 พบว่า ความความคิดเห็นที่เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีมากที่สุดคือ เป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และมีความซื่อสัตย์ รองลงมาคือ เป็นบุคคลที่มีความตั้งใจและอดทนรวมทั้งมีความคิดริเริ่มต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้มีแนวคิดในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เป็นหลักสูตรที่ดีที่เปิดโอกาสให้กับบุคคลที่กำลังทำงานอยู่ และสามารถเรียนรู้ควบคู่ไปด้วยในช่วงวันหยุด (เสาร์-อาทิตย์) เพื่อเป็นช่องทางในการขยายการศึกษาให้กับบุคคลในวัยทำงานได้มีโอกาสยิ่งขึ้น เพื่อนำความรู้จากการศึกษาดังกล่าวมาพัฒนาผลงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยควรเพิ่มทักษะในการใช้กฎหมาย ในการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น และมหาวิทยาลัยควรมีการเพิ่มทักษะแก่บัณฑิตก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 จำแนกตามหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 จำแนกตามหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน	หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา								F	Sig
	นิติศาสตร์บัณฑิต		บริหารธุรกิจบัณฑิต		ศิลปศาสตร์บัณฑิต (รัฐศาสตร์)		ศิลปศาสตร์บัณฑิต (สื่อสารมวลชน)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้ความสามารถ	3.71	.54	3.79	.40	3.95	.50	3.65	.29	0.54	0.66
2. ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน	3.93	.43	3.86	.39	4.04	.55	3.53	.39	1.26	0.31
3. ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.30	.50	4.29	.39	4.31	.45	4.16	.24	0.13	0.94
ภาพรวม	4.02	.47	4.02	.35	4.13	.47	3.82	.27	0.51	0.68

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นการทดสอบสมมุติฐานที่ว่า นายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 แตกต่างกัน จากตารางพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สำเร็จ

การศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปี
การศึกษา 2547-2549 "ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ที่มีงานทำและมีนายจ้าง จำนวน 41 คน นายจ้างที่ตอบแบบสอบถามแล้ว ส่งคืนกลับ จำนวน 35 คน จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับคิดเป็นร้อยละ 85.36 จากการศึกษาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 เป็นนายจ้างจากหน่วยงานภาคเอกชนมากกว่าหน่วยงานภาครัฐ โดยเป็นนายจ้างจากหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นนายจ้างจากหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

2. ข้อมูลเกี่ยวกับบัณฑิตผู้รับการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 เป็นนายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นนายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 และเป็นนายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่เป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

เมื่อแยกตามตัวแปรหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา พบว่า นายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีมากที่สุด โดยมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 49.58 รองลงมาคือ นายจ้างของบัณฑิตผู้รับการประเมินที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 หลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549 มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($X=4.02$ และ $S.D.=.39$)

เมื่อพิจารณารายละเอียดในรายด้าน พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจในด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพมากที่สุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=4.28$ และ $S.D.=.40$) โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความมีสัมมาคารวะ ($X=4.57$) ส่วนด้านที่นายจ้างพึงพอใจรองลงคือ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.87$ และ $S.D.=.44$) โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ ($X=4.29$) และด้านที่นายจ้างพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้ความสามารถ นายจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($X=3.80$ และ $S.D.=.43$) โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ($X=4.29$)

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549 จำแนกตามหลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา พบว่า นายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549 ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนั้น

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาทั้ง 4 หลักสูตรที่เปิดสอนของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ได้รับความพึงพอใจจากนายจ้างของบัณฑิตแต่ละหลักสูตรอยู่ในระดับมาก โดยบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่ได้รับความพึงพอใจจากนายจ้างมากที่สุด ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) ($\bar{X}=4.13$) รองลงมาได้แก่ นิติศาสตรบัณฑิต บริหารธุรกิจบัณฑิต ($\bar{X}=4.02$) ส่วนหลักสูตรที่ได้รับความพึงพอใจจากนายจ้างน้อยที่สุด ได้แก่ ศิลปศาสตรบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) ($\bar{X}=3.82$)

อภิปรายผล

โดยภาพรวมนายจ้างของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2546 ที่ได้สำรวจความพึงพอใจของนายจ้างทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยดังกล่าวพบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก และได้อภิปรายผลไว้ว่าการที่นายจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ผลิตบัณฑิตได้สมกับปรัชญาของมหาวิทยาลัย คือ “ส่งเสริมความเสมอภาคทางการศึกษา ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม” ดังนั้นสำหรับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนอย่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ผลการวิจัยที่ได้รับ แสดงให้เห็นถึงการตอบสนองต่อปรัชญาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการส่งเสริมความเสมอภาคทางการศึกษา และผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม และปรัชญาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง คือ “บริการเพื่อการศึกษา มุ่งมั่นพัฒนา เสริมสร้างปัญญาแก่ชุมชน” ซึ่งผลการวิจัยที่เป็นความพึงพอใจในภาพรวมและแต่ละด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ที่ปรากฏผลความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่น และยังปรากฏผลความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมี 3 เรื่องด้วยกัน

คือ ความรับผิดชอบ ความสุภาพเรียบร้อย และความมีสัมมาคารวะ ซึ่งสอดคล้องกับที่แลมเมิร์ต (Lammert 2000) ได้เรียกร้องไม่ให้อาจารย์อุดมศึกษาลืมบทบาทของการเป็นแหล่งบ่มเพาะและเพิ่มพูนความรู้ปัญญา ในขณะที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของสังคม ทั้งในด้านความเป็นมนุษย์และวิชาชีพ หรือวิชาการเฉพาะด้าน และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิจิตร ศรีสะอาด อภิสัทธา เวชชาชีวะ และเกษมศิริสัมพันธ์ ที่ได้ให้แนวความคิดในคราวประชุมทางวิชาการ ประจำปี 2542 ของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย เรื่อง มหาวิทยาลัยกับทางรอดของแผ่นดิน สรุปได้ความว่า มหาวิทยาลัยต้องสร้างคนให้เป็นคนที่สมบูรณ์ มีทั้งความรู้เฉพาะด้านและความเป็นมนุษย์ มหาวิทยาลัยจะช่วยให้แผ่นดินมีทางรอดได้ต้องสร้างมาตรฐานคุณภาพ โดยเฉพาะมาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม การให้ความสำคัญกับภูมิปัญญาท้องถิ่นและต้องพัฒนาสู่ความเป็นสากล ดังนั้นจากผลการวิจัยที่ได้รับจึงบ่งบอกอย่างชัดเจนถึงความสำเร็จในการเป็นส่วนหนึ่งในการตอบสนองความต้องการของสังคมและประเทศชาติของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนอย่างมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติ

1.1 ควรนำผลการวิจัยที่ได้รับไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการจัดการศึกษา และการบริหารจัดการการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการติดตามสำรวจภาวะการปฏิบัติงาน การว่างงานและการศึกษาต่อของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา เพื่อให้การสำรวจความพึงพอใจในครั้งต่อไปสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา
จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง เป็นประจำ
ทุกปีการศึกษา

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**เรื่อง**

**ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549 เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง การตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้นกับนายจ้างซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และบัณฑิตที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน ดังนั้นจึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะที่เป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549

แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลบัณฑิตผู้รับการประเมิน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม
พระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549

ตอนที่ 1 ข้อมูลหน่วยงาน

1. ประเภทหน่วยงาน

1. หน่วยงานภาครัฐ
 2. หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
 3. หน่วยงานภาคเอกชน

ตอนที่ 2 ข้อมูลบัณฑิตผู้รับการประเมิน

2. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

3. หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา

1. นิติศาสตรบัณฑิต 2. บริหารธุรกิจบัณฑิต
 3. ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) 4. ศิลปศาสตรบัณฑิต (สื่อสารมวลชน)

4. ตำแหน่งหน้าที่ของบัณฑิตในปัจจุบัน

ตำแหน่ง.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขา
วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดรัง ปีการศึกษา 2547-2549

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความรู้ความสามารถ					
1. ความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาวิชาชีพ					
2. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
3. ความรู้เชิงวิชาการทั่วไป					
4. ความรู้รอบตัวทั่วไป					
5. ความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในหน่วยงาน					
6. ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ					
7. ความสามารถในภาษาต่างประเทศ					
8. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
9. ความสามารถและเทคนิคการปฏิบัติงาน					
10. ความสามารถและเทคนิคการตัดสินใจ					

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน					
1. ทักษะในการทำงานที่รับผิดชอบ					
2. ทักษะในการวางแผนการทำงาน					
3. ทักษะในการบริหารจัดการ					
4. ทักษะในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง					
5. ทักษะในการแก้ปัญหาและการคิดเชิงวิเคราะห์					
6. ทักษะการพัฒนาประยุกต์และเรียนรู้สิ่งใหม่					
7. ทักษะและทัศนคติที่เป็นสากล					
8. ทักษะการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
9. ทักษะการใช้เวลาให้เกิดประโยชน์เต็มที่					
10. คุณภาพของผลงานที่ทำโดยรวม					
3. ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ					
1. ความซื่อสัตย์					
2. ความอดทน					
3. การตรงต่อเวลา					
4. ความรับผิดชอบ					
5. ความขยันหมั่นเพียร					

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านคุณธรรมจริยธรรมและ จรรยาบรรณในวิชาชีพ (ต่อ)					
6. ความสุภาพเรียบร้อย					
7. ความมีสัมมาคารวะ					
8. ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน					
9. การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง ความสามารถ					
10. การอุทิศเวลาแก่องค์กร					
11. ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือ เสียสละ เพื่อส่วนรวม					
12. การใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่าง ประหยัด					
13. ความมีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ					
14. ความยึดมั่นในคุณธรรมและ จรรยาบรรณในวิชาชีพ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง ปีการศึกษา 2547-2549

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บรรณานุกรม

กรชกร ชวติ. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

กองแผนงาน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2546. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.

กองแผนงาน, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. การศึกษาติดตามผลบัณฑิตรุ่นปีการศึกษา 2544. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2546.

จิตรกรรณ์ เฟ็งดี. ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2541.

จิรวรรณ ภัคศิบุตร. ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ. เอกสารการสอนวิชา 13313 การบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. นนทบุรี: โรงพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.

เฉลิมเผ่า อจละนันท์. รายงานการวิจัยเรื่อง ผลิตผลของสถาบันอุดมศึกษาและคุณภาพการทำงานของบัณฑิต. กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทเซทโพร์ พรินต์ติ้งจำกัด, 2547.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารคดี ๑ ในโครงการบัณฑิตแบบไปไหนที่องค์กรภาครัฐ-เอกชน ต้องการ. ข่าวรามคำแหง ปีที่ 38 ฉบับที่ 25 วันที่ 11-17 ตุลาคม 2547 กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.

- มานพ พรหมณโชติ และคณะ. รายงานการวิจัยเรื่อง **ผลิตผลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงและคุณภาพการทำงานของบัณฑิต**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- วรวรรณ จงศักดิ์สวัสดิ์ และคณะ. รายงานการวิจัยเรื่อง **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยเกษตรในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีการศึกษา 2543-2544**. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ, 2548. [Online]
Available URL; http://dcms.thailis.or.th/object/36/html_metadata/36_48.html
- วิภาภรณ์ มหามนตรี. รายงานการวิจัยเรื่อง **บัณฑิตศึกษานิติศาสตร์กับความต้องการของสังคม**. คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. **การบริหารบุคคลภาครัฐไทย กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- สุวิมล อังควานิช และคณะ. รายงานการวิจัยเรื่อง **ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- เสริมศรี ไชยสร สุรพล บั้วพิมพ์ และสุนทรี คนเที่ยง. **หลักเกณฑ์และรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรที่พึงประสงค์ในระดับปริญญาตรี**. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543.
- อนุกรรมการฝ่ายวิชาการและวิจัย, คณะกรรมการ. รายงานการวิจัยเรื่อง **บทบาทของมหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อการขยายโอกาสทางการศึกษาสู่ภูมิภาค**. คณะกรรมการสภาข้าราชการและลูกจ้าง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2540.
- อุกฤษณ์ ทรงชัยสงวน. **ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองขอนแก่น**. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.

Griffiths, Andrew. **101 way to really satisfy your customers**. Crows Nest, NSW:

Allen & Unwin, 2002. [Online] Available URL; <http://library.car.chula.ac.th>

Lammert, Eberhard. **The Continuing Relevance of the Humanities to University Educational the Future of the Humanities as a Result of University Reform. Paper Presented to International Conference on “The Rise of the Professional and the Demise of the University”** organized by Silpakorn University, July 12-13. 2000.