

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ศึกษาภาวะการทำงานทำของบัณฑิตเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ผลการสำรวจ พบว่า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมากว่า 10 ปี อัตราการได้งานทำของบัณฑิตอยู่ระหว่างร้อยละ 66.7-88.6 มีบัณฑิตเข้าสู่ตลาดแรงงานแล้ว 34 รุ่น จำนวน 63,316 คน ซึ่งเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในรอบปีการศึกษา 2513 เป็นรุ่นแรกจนถึงปัจจุบันรอบปีการศึกษา 2547 โดยที่การผลิตบัณฑิตเป็นภารกิจของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ มหาวิทยาลัยจึงมีการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการระดับประเทศ รวมถึงความต้องการผู้ใช้บัณฑิตทั้งในภาคการเกษตร อุตสาหกรรม และการบริการ ประกอบกับในปัจจุบันได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นองค์กรมหาชนขึ้นในปี พ.ศ. 2543 ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยที่ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่สำรวจภายใน 1 ปี ยังคงเป็นตัวบ่งชี้ที่ประกอบการประเมิน อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้กำหนดประเด็นการประเมินมาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต โดยที่ตัวบ่งชี้ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เป็น 1 ในหลายๆ ตัวบ่งชี้ของการประเมิน และเป็นข้อมูลที่ใช้ร่วมกันทั้งในภาพของมหาวิทยาลัยและคณะ/หน่วยงาน ซึ่งกองแผนงานเป็นหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิต โดยให้นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตแต่ละรอบปีการศึกษาเป็นผู้ประเมินบัณฑิตที่ทำงานในหน่วยงานและสถานประกอบการนั้นๆ

ในการศึกษาคุณภาพบัณฑิต สามารถดำเนินการได้หลายแนวทาง อาทิ การให้บัณฑิตประเมินตนเอง และการให้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาประเมินบัณฑิต ซึ่งที่ผ่านมา กองแผนงานได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินบัณฑิตอยู่บ้าง ได้แก่ การให้บัณฑิตประเมินตนเอง เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบัณฑิตเพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมและกระบวนการจัดการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และการประเมินบัณฑิต โดยให้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตเพื่อพัฒนาคุณภาพการผลิตบัณฑิตให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ ส่วนการประเมินบัณฑิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ไพฑูริย์ อิงคสุวรรณ และคณะ, 2535) ได้ประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตในแต่ละด้าน โดยให้

ผู้บังคับบัญชาประเมินคุณภาพการทำงานของบัณฑิตในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความขยันหมั่นเพียรและอดทนในการทำงาน และความซื่อสัตย์สุจริตต่อนหน้าที่ โดยผู้บังคับบัญชามากกว่าร้อยละ 40 มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก ในด้านความรู้ความสามารถในสาขาวิชา ความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะรับงาน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความซื่อสัตย์และความมีวินัย จากผลการประเมินบัณฑิตในมุมมองต่างๆ สามารถสะท้อนคุณภาพของบัณฑิต หรือคุณลักษณะของบัณฑิตที่หน่วยงานต้องการ ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตเป็นประเด็นสำคัญที่สะท้อนการผลิตบัณฑิตและคุณภาพบัณฑิต ประกอบกับหลักเกณฑ์สำคัญของนายจ้างหรือผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในหน่วยงาน (จำเนียร จวงตระกูล, 2540) ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความประพฤติ และสุขภาพอนามัย และจะประเมินผลการทำงานในหน่วยงานด้วยองค์ประกอบดังกล่าว

ด้วยเหตุที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 และได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยตามระบบมาตรฐานสากล ให้สอดคล้องกับระบบการประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ดังนั้นกองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงได้เริ่มดำเนินการทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยศึกษาจากนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาเมื่อรุ่นปี 2543 เป็นครั้งแรก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรองรับกับการประเมินคุณภาพบัณฑิตของ สมศ. ต่อมาได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2545 ที่สำรวจในปี 2547 และดำเนินการสำรวจต่อเนื่องกับบัณฑิตรุ่นปีการศึกษา 2546 ที่สำรวจในปี 2548 ส่วนความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2547 ที่สำรวจในปี 2549 นี้ เป็นการดำเนินงานต่อเนื่องเพื่อให้มหาวิทยาลัยมีข้อมูลความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ประกอบการรายงานของมหาวิทยาลัย และเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญตัวหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอน ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเป็นประเด็นสำคัญที่สะท้อนการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย และให้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพการณ์ที่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลา รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในประโยชน์อื่นด้วย

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2547 ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพ

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2547

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งประเมินความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ความรู้ความสามารถทั่วไป บุคลิกภาพ และคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาเฉพาะนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2547 ที่ได้งานทำแล้วและเป็นผู้ที่มีสถานที่ทำงานชัดเจนเท่านั้น และไม่รวมบัณฑิตที่ประกอบอาชีพอิสระ

### นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. **คุณลักษณะบัณฑิต** หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใน 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ประกอบด้วย

- 1) ความรู้เชิงวิชาการทั่วไป
- 2) ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ
- 3) ความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปในหน่วยงาน
- 4) ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- 5) ความสามารถในการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้า เพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อ

พัฒนางาน

- 6) ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมาย
- 7) ความสามารถในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่รับผิดชอบ
- 8) ความสามารถในการวางแผนการทำงาน
- 9) ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ

1.2 ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ประกอบด้วย

- 1) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 2) ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
- 3) ความสามารถในการใช้ภาษาไทยเพื่อการติดต่อสื่อสาร
- 4) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

- 5) ความสามารถในการบริหารจัดการ
- 6) ความสามารถในการสื่อสาร (พูดอ่านฟังเขียน)
- 7) ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 8) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
- 9) ความสามารถในการวิเคราะห์สังเคราะห์
- 10) ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน
- 11) ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน

1.3 ด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

- 1) การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- 2) ความเชื่อมั่นในตนเอง
- 3) ความมีมนุษยสัมพันธ์
- 4) ความเป็นผู้นำ
- 5) ความมีเหตุผล
- 6) การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน
- 7) การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน
- 8) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์

1.4 ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

- 1) ความซื่อสัตย์สุจริต
- 2) ความซื่อสัตย์สุจริต
- 3) ความตรงต่อเวลา
- 4) ความรับผิดชอบในวิชาชีพ
- 5) ความเป็นระเบียบวินัยปฏิบัติตามกติกาสังคม
- 6) การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี
- 7) ความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

2. นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต หมายถึง นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตทั้งในภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ที่เป็นผู้บังคับบัญชาระดับต้น และ/หรือผู้บังคับบัญชาโดยสายการบังคับบัญชาหรือผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินการบริหารงานบุคคลในหน่วยงานที่บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทำงานอยู่

3. กลุ่มสาขาวิชา หมายถึง การแบ่งกลุ่มของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตคณะต่างๆ ตามเกณฑ์การแบ่งกลุ่มของสมศ. ได้แก่

3.1 กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ บัณฑิตคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์

3.2 กลุ่มวิทยาศาสตร์กายภาพ ได้แก่ บัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3.3 กลุ่มวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ บัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

3.4 กลุ่มเกษตรศาสตร์ ได้แก่ บัณฑิตคณะทรัพยากรธรรมชาติและคณะอุตสาหกรรมเกษตร และคณะเทคโนโลยีและการจัดการ

3.5 กลุ่มบริหารธุรกิจ/พาณิชยศาสตร์ฯ ได้แก่ บัณฑิตคณะวิทยาการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมบริการ

3.6 กลุ่มครุศาสตร์ ได้แก่ บัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์

3.7 กลุ่มสังคมศาสตร์ ได้แก่ บัณฑิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยอิสลามศึกษา

3.8 กลุ่มศิลปกรรมศาสตร์ ได้แก่ บัณฑิตคณะศิลปกรรมศาสตร์

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เพื่อเป็นตัวบ่งชี้ตัวหนึ่งที่สะท้อนการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับคณะ/หน่วยงานในการรายงานผลการผลิตบัณฑิต

2. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลลัพธ์/ผลกระทบ สำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ในมาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิตสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

4. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

5. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้คณะใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสม โดยคณะใช้เป็นแนวทางในการศึกษาระดับลึกต่อไป