

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้ศึกษาภาวะการทำงานทำของบัณฑิตเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ผลการสำรวจ พบว่า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา 10 ปี อัตราการได้งานทำของบัณฑิตอยู่ระหว่างร้อยละ 66.7-88.6 ในปัจจุบันมีบัณฑิตเข้าสู่ตลาดแรงงานแล้ว 31 รุ่น จำนวน 38,182 คน โดยที่การผลิตบัณฑิตเป็นภารกิจของมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ มหาวิทยาลัยจึงมีการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการระดับประเทศ รวมถึงความต้องการผู้ใช้บัณฑิตทั้งในภาคการเกษตร อุตสาหกรรม และการบริการ ประกอบกับในปัจจุบันได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2543 ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ใช้สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษาเป็น 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ โดยในมาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิตได้กำหนดตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพไว้ 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ 1.1 ร้อยละของการได้งานภายใน 1 ปี รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระ และร้อยละการเรียนต่อระดับบัณฑิตศึกษา ตัวบ่งชี้ 1.2 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ตัวบ่งชี้ 1.3 จำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาเอกที่ตีพิมพ์ในวารสารต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกทั้งหมด และตัวบ่งชี้ 1.4 จำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโทที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ 1.2 เป็นตัวบ่งชี้สำคัญประการหนึ่งที่สำนักงานมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาตามมาตรฐานคุณภาพบัณฑิต

ในการศึกษาคุณภาพบัณฑิต สามารถดำเนินการได้หลายแนวทาง อาทิ การให้บัณฑิตประเมินตนเอง และการให้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาประเมิน ซึ่งที่ผ่านมา กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้มีการศึกษาวิจัยเพื่อประเมินบัณฑิตอยู่บ้าง ได้แก่ การให้บัณฑิตประเมินตนเอง เป็นการศึกษาความคิดเห็นของบัณฑิตเพื่อพัฒนาสภาพแวดล้อมและกระบวนการจัดการในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และการประเมินบัณฑิตโดยให้ผู้จ้างงาน/ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน เป็นการประเมินผล

การปฏิบัติงานของบัณฑิตเพื่อพัฒนาคุณภาพการผลิตบัณฑิตให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิตและสังคม ส่วนการประเมินบัณฑิตในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ไพฑูริย์ อิงคสุวรรณ และคณะ, 2535) ได้ประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตในแต่ละด้าน โดยให้ผู้บังคับบัญชาประเมินคุณภาพการทำงานของบัณฑิตในเรื่องต่างๆ ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความขยันหมั่นเพียรและอดทนในการทำงาน และความซื่อสัตย์สุจริตต่อนหน้าที่ โดยผู้บังคับบัญชามากกว่าร้อยละ 40 มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก ในด้านความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่จบ ความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะรับงาน ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ความซื่อสัตย์และความมีวินัย จากผลการประเมินบัณฑิตในมุมมองต่างๆ ทำให้ทราบคุณภาพของบัณฑิต หรือคุณลักษณะของบัณฑิตที่หน่วยงานต้องการ ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตเป็นประเด็นที่สำคัญที่สะท้อนการผลิตบัณฑิตประการหนึ่ง โดยหลักเกณฑ์สำคัญของนายจ้างหรือผู้บัณฑิตส่วนใหญ่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในหน่วยงาน (จำเนียร จวงตระกูล, 2540) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ และสุขภาพอนามัย

ด้วยเหตุที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีการศึกษา 2539 และได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยตามระบบมาตรฐานสากลให้สอดคล้องกับระบบการประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบกับการประเมินความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตเป็นประเด็นที่สำคัญที่สะท้อนการผลิตบัณฑิตประการหนึ่ง กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนายจ้างขึ้น เนื่องจากยังไม่ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยมาก่อน ซึ่งผลการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้บัณฑิตเป็นตัวบ่งชี้ตัวหนึ่งในการปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และเป็นประเด็นสำคัญที่สะท้อนการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย การริเริ่มดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้บัณฑิต จึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องดำเนินการเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน และเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินภายนอกต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ
2. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความต้องการในคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งประเมินความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ความรู้ความสามารถทั่วไป บุคลิกภาพ และคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และมุ่งศึกษาความต้องการในด้านคุณลักษณะของบัณฑิตที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตต้องการในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ความรู้ความสามารถทั่วไป บุคลิกภาพ และคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ
2. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาเฉพาะนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี 4-6 ปี รุ่นปีการศึกษา 2543 ที่ได้งานทำแล้วเท่านั้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. คุณลักษณะของบัณฑิต หมายถึง คุณลักษณะต่างๆ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ใน 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/หรือผู้บังคับบัญชาโดยสายการบังคับบัญชา ผู้เกี่ยวข้องกับการประเมิน/การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานที่บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทำงานอยู่

3. กลุ่มนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต หมายถึง

3.1 นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตคณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์

3.2 นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตคณะทรัพยากรธรรมชาติ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมเกษตร

3.3 นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการการจัดการ คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยอิสลามศึกษา และคณะอุตสาหกรรมบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการประเมินผลลัพธ์/ผลกระทบ สำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ในมาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิตสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา
2. เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้คณะให้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสม โดยเป็นแนวทางในการศึกษาในรายละเอียดของคณะต่อไป