

บทนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในภาคใต้ เริ่มก่อตั้งที่ตำบลรูสมิเล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี เมื่อ พ.ศ.2509 ในระยะแรกใช้ชื่อว่า “มหาวิทยาลัยภาคใต้” (UNIVERSITY OF SOUTHERN THAILAND) ต่อมาในเดือนกันยายน พ.ศ. 2510 มหาวิทยาลัยฯ ได้รับพระราชทานชื่อว่า มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY) ตามพระนามฐานันดรศักดิ์ สมเด็จพระบรมราชชนก เจ้าฟ้ามหิตลลิตยเดช กรมหลวงสงขลานครินทร์ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี : ประวัติความเป็นมา, 2547 : ออนไลน์) และได้เริ่มเปิดสอนนักศึกษาเมื่อปี พ.ศ.2510 จนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งสร้างองค์ความรู้ประยุกต์เทคโนโลยี เพื่อชี้นำและพัฒนาสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นระดับชาติ และนานาชาติ ภายใน พ.ศ.2555 (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี : วิสัยทัศน์และพันธกิจ, 2547 : ออนไลน์)

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2510 จนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผลิตกำลังคนออกสู่ตลาดแรงงานเป็นจำนวนมาก การตัดสินใจของผู้บริหารระดับอุดมศึกษาในเรื่องกระบวนการวางแผนงานและจัดการหรือบริหารการศึกษา เพื่อผลิตกำลังคนในสาขาวิชาและระดับการศึกษาต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและได้ผลสมความมุ่งหมายนั้นจะต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องเพียงพอ และรวดเร็วทันเหตุการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร การจัดกิจกรรม และการบริหารจัดการค่าใช้จ่าย และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะต้องพิจารณาในแง่ของการจัดการเรียนการสอน และหลักสูตรในมหาวิทยาลัยนั้น คือการให้ความสำคัญของระบบการประเมินคุณภาพบัณฑิต ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพที่สำคัญในการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย การประเมินคุณภาพบัณฑิตของมหาวิทยาลัยจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อเป็นสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ ตลอดจนจนเป็นการค้นหาแนวทางการวางแผนและกำหนดนโยบายในการพัฒนาหลักสูตรหรือระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพตามทิศทางที่ต้องการ และทุกสาขาวิชาได้ปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานของคณะต่างๆ คือ มีการปรับปรุงหลักสูตรอย่างน้อยทุกๆ 5 ปี (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2542 : 8) และคุณลักษณะหรือคุณสมบัติที่หลักสูตรต่างๆ ได้กำหนดเอาไว้ จะต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของสังคมหรือผู้ใช้ผลผลิต โดยมุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถให้เต็มศักยภาพ มีทักษะเพียงพอ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีระเบียบวินัย และมีคุณธรรมในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542 :2) จากการประชุมคณะกรรมการอำนวยการ

การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ครั้งที่ 3/2539 เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2539 และการประชุมสภาวิชาการครั้งที่ 1(1/2539) เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2539 เห็นชอบให้กำหนด คุณลักษณะบัณฑิตเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะพื้นฐาน ด้านความสามารถทางวิชาชีพ และด้านความสามารถทางสังคม

อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังไม่ได้วางระบบการประเมินผลที่เป็นรูปแบบอย่างชัดเจนใน ขณะที่ การประเมินผลเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่อง จุดแข็ง จุดอ่อนของระบบ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการบุกเบิก แสวงหา ทำนุบำรุงและถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนสร้างเสริมคุณธรรมให้กับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยให้เป็น ผู้ที่เพียบพร้อมด้วยสติและปัญญา มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ที่จะออกไปประกอบอาชีพ หรือเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ด้านวิชาการขั้นสูง มีความประพฤติ มีคุณธรรม และในขณะเดียวกันก็เป็นผู้ที่รู้จักตนเอง ไม่หาความรู้อยู่เสมอ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยผ่านกระบวนการเรียนการสอน ซึ่งความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตนี้จัดเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อเป็นการรับรองคุณภาพของบัณฑิต อันจะนำไปสู่การพัฒนาบัณฑิตและทำให้ทราบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตอยู่ในระดับใด สร้างความพึงพอใจมากขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการทบทวน ปรับปรุง และวางแผนการผลิตบัณฑิตในรุ่นต่อ ๆ ไปให้สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันให้เป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบัณฑิตซึ่งเป็นงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้แก่ ฉลวย ชีวกิตาการ และคณะ (2540 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในทัศนะของผู้จ้างงานหรือผู้บังคับบัญชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในทัศนะของผู้จ้างงานหรือผู้บังคับบัญชา และศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่ต้องการในทัศนะของผู้จ้างงานหรือผู้บังคับบัญชา วิธีการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยให้ความสำคัญในเชิงปริมาณเป็นหลัก พบว่า ผู้จ้างงานหรือผู้บังคับบัญชาประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตอยู่ในเกณฑ์ดีทั้ง 14 ปัจจัย ส่วนคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้จ้างงานหรือผู้บังคับบัญชาทั้ง 15 ข้อ ในการศึกษา พบว่า ความต้องการในคุณลักษณะบัณฑิตของหน่วยงานเอกชน หน่วยงานราชการ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในระดับต้องการมาก 10 ข้อ ได้แก่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความขยันอดทนในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ ความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และการแก้ปัญหา ความมีมนุษยสัมพันธ์ความรู้

ความสามารถเฉพาะสาขา ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรู้ความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ และความเป็นผู้นำ ส่วนคุณลักษณะที่มีความต้องการระดับปานกลาง 5 ข้อ ได้แก่ ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านภาษาต่างประเทศ ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านการบริหาร การมีประสบการณ์ในการร่วมกิจกรรมขณะที่ยังศึกษาและ ความรู้ความสามารถพิเศษในด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

อารีย์ คณาวิวัฒน์ไชย และมาลี หังสพฤกษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความต้องการของ นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิธีการศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) กลุ่มตัวอย่างเป็นนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รุ่นปีการศึกษา 2543 พบว่าความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ / วิชาชีพ ในภาพรวม นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง /ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ด้านบุคลิกภาพในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี และความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ส่วนความต้องการในคุณลักษณะของบัณฑิต พบว่าในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมาย และความสามารถในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ สำหรับ

ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงาน สำหรับด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ และการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และสำหรับด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบในสาขาวิชาชีพ และความขยันอดทนอดสาเห และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจกับค่าเฉลี่ยของความต้องการในคุณลักษณะของบัณฑิตของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ทุกด้านและทุกข้อมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2545 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคีรัฐกับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนตามกลุ่มสาขาวิชาวิธีดำเนินการศึกษา ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่าง เป็นนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2545 ที่ได้งานทำแล้วจำนวน 1,837 คน การรวบรวมข้อมูลใช้สถานที่อยู่ของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิต จากแบบสอบถามภาวะการหางานทำของบัณฑิตเฉพาะบัณฑิตที่ทำงานแล้วทั้งหมด ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิต ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ / วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพในระดับมาก คือ ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านความรู้ความสามารถทาง วิชาการ/ วิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากทั้ง 9 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน และความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคีรัฐและ

นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันในรายชื่อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ และความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันในรายชื่อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความรู้ความสามารถในวิชาชีพและความรู้เชิงวิชาการทั่วไป และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันในรายชื่อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความรู้ความสามารถในวิชาชีพ ส่วนความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ในภาพรวม นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมาก 9 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานและความสามารถในการทำงานเป็นทีม เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่ากลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันในรายชื่อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการวิเคราะห์สังเคราะห์ ความสามารถในการบริหารจัดการ และความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายชื่อในทุกข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความสามารถในการวิเคราะห์สังเคราะห์ และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในทุกข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน ส่วนความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากทั้ง 8 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตเอกชนแต่ละกลุ่มสาขาพบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายชื่อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีเหตุผล ความเป็นผู้นำ และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้

บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความมีเหตุผล และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน ส่วนความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในภาพรวมนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5 ข้อ และพึงพอใจมาก 2 ข้อ ซึ่ง 3 ข้อแรกที่ นายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ความซื่อสัตย์สุจริต การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดีและความสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตและนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนแต่ละกลุ่มสาขา พบว่า กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ สุขภาพและกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความพึงพอใจแตกต่างกันรายข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐกับนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชนในเรื่องความขยันอดทนอดทนอดสาหัส และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทุกข้อระหว่างนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาคเอกชน และนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตภาครัฐ

นอกจากนี้ มีงานวิจัยที่หน่วยงานอื่นๆ ได้ศึกษา คืองานนโยบายและแผน ฝ่ายวางแผนและพัฒนา วิทยาลัยโยนง (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการทำงานของผู้สำเร็จจากวิทยาลัยโยนง ปีการศึกษา 2543 มีจุดมุ่งหมายในการวิจัย เพื่อต้องการทราบปัจจัยที่ทำให้ผู้ประกอบการ ตัดสินใจ เลือกผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยโยนง เข้าร่วมงานด้วย และทราบถึงความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และลักษณะงานของผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยโยนง รวมทั้งต้องการทราบถึงความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการที่มีต่อทักษะ ความสามารถ และการปฏิบัติงานของผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยโยนง โดยผลจากการสำรวจ พบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกอบการหรือนายจ้างเลือกผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยโยนงเข้าทำงานมากที่สุด คือ สาขาวิชาที่สำเร็จตรงกับตำแหน่งงานที่ต้องการ ร้อยละ 63.2 รองลงมา ได้แก่ มีอริยาศักดิ์และมีมนุษยสัมพันธ์ดี ร้อยละ 49.1 และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ฉลาดและมีไหวพริบ ร้อยละ 47.4 ตามลำดับ ส่วน สุกัลยา ธรรมรักษา (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ภาวะการปฏิบัติงานของบัณฑิตและความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ในภาพรวมนายจ้างมีความพึงพอใจบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถ และด้านทั่วไปในระดับดี และนายจ้างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระหว่างความรู้ความสามารถในการทำงาน และความสามารถด้านทั่วไปพอๆ กัน นอกจากนี้ ศึกษาสิทธิ มณีนันท์ และคณะ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสถาบันราชภัฏภูเก็ต

พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจบัณฑิตจากสถาบันราชภัฏภูเก็ตในด้านความรู้ความสามารถใน
 ประเด็นการทำงานร่วมกันร่วมกับผู้อื่น มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ การทำงาน
 อย่างเป็นระบบ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพเฉพาะสาขา การพัฒนาตนให้ทันสมัยอยู่เสมออยู่
 ในระดับมาก ส่วนประเด็นการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล การใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องชัดเจน
 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความสามารถในการถ่ายทอดและ แสพแพร่ความรู้ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล
 ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจใน ระดับปาน
 กลาง ส่วนในด้านคุณธรรมทุกประเด็นความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และในด้านบุคลิกภาพ
 ในประเด็นการแต่งกายสุภาพ สะอาด ถูกกาลเทศะ มีความตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย
 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความอดทน ใฝ่เรียน มีเจตคติที่ดีต่องานและหน่วยงาน พุดจาไพเราะ
 อ่อนหวาน อ่อนน้อมถ่อมตนปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
 มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
 มาก ส่วนประเด็นมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง
 กล้าแสดงออก และ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

วันดา เทือกขันธ์ (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานและผู้สำเร็จ
 การศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาการศึกษา
 มหาวบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ปีการศึกษา 2534-2539 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารและการนิเทศ ด้านการฝึกอบรมและ
 การสอน ด้านวิจัยและพัฒนาทางเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านวิสัยทัศน์ ไม่แตกต่างกัน
 และ บัวพันธ์ กำเนิดสิงห์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาวบัณฑิตที่สำเร็จ
 การศึกษาจากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 ปีการศึกษา 2527-2538 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของมหาวบัณฑิตตามความคิดเห็นของ
 ผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่เห็นว่ามหาวบัณฑิตมีความสามารถในการปฏิบัติงาน
 อยู่ในระดับมาก

จากผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การประเมินความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ใช้บัณฑิตของ
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ส่วนมากเป็นการประเมินบัณฑิตจากทุกวิทยาเขตในภาพรวม โดย
 ไม่ได้แยกประเมินบัณฑิตจากวิทยาเขตใดวิทยาเขตหนึ่งเป็นการเฉพาะ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจ
 ที่จะทราบคุณภาพของบัณฑิต โดยจะศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพ
 การปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เฉพาะวิทยาเขตปัตตานี ในการประเมินนี้
 จะใช้เกณฑ์คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตซึ่งกำหนดโดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 เป็นแนวทางในการประเมินคุณลักษณะบัณฑิตเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะพื้นฐาน ด้าน

ความสามารถทางวิชาชีพ และด้านความสามารถทางสังคม อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะอีกด้านหนึ่งที่ผู้วิจัยคิดว่าควรประเมินเพิ่มขึ้นมานอกเหนือจากคุณลักษณะทั้ง 3 ด้านของบัณฑิต คือคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ เพราะเชาว์อารมณ์มีความสำคัญในการใช้ชีวิต ไม่ว่าจะเป็นชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัวและสังคม บุคคลที่มีเชาว์อารมณ์ดีจะสามารถดำรงชีวิตอยู่ในโลกการทำงานในปัจจุบัน ได้ดีกว่าคนที่มึนระดับสติปัญญาสูงแต่มีระดับเชาว์อารมณ์ต่ำ และเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตอันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี” ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งมีเนื้อหาในเรื่องต่อไปนี้

- คุณลักษณะพื้นฐาน
- คุณลักษณะทางสังคม
- คุณลักษณะทางวิชาชีพ
- คุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ (EQ)

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่สำเร็จการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2544 - 2545 ซึ่งมีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในจังหวัดภาคใต้ตอนบน ภาคใต้ตอนล่าง กรุงเทพฯและเขตปริมณฑล รวมประชากรทั้งสิ้น 222 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต 4 คณะ ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามทัศนะของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2544 - 2545 ซึ่งมีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในจังหวัดภาคใต้ตอนบน ภาคใต้ตอนล่าง กรุงเทพฯและปริมณฑล ในเรื่องต่อไปนี้ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะทางสังคม คุณลักษณะทางวิชาชีพ และคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ (EQ)

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้างการปกครอง การบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพและความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาคอเจ้าหน้าที่และอื่นๆ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในเรื่องคุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะทางสังคม คุณลักษณะทางวิชาชีพ และคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ (EQ)

คุณลักษณะพื้นฐาน หมายถึง ลักษณะการกระทำหรือการแสดงออกทางพฤติกรรมของบัณฑิตที่เกี่ยวกับความสามารถในการสนใจใฝ่รู้ รู้จักแสวงหาความรู้ด้วยตัวเอง มีความกระตือรือร้น มีวิจรรย์ญาณ มีวิสัยทัศน์ มีความคิดสร้างสรรค์ มีเหตุผลในเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ มีทักษะในการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีการบริหารจัดการและวางแผนอย่าง

เป็นระบบ มีความรู้ความสามารถทางด้านกรวิจัยและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นคว้า ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร

คุณลักษณะทางสังคม หมายถึง ลักษณะของบัณฑิตในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสังคมและสิ่งแวดล้อม มีบุคลิกภาพที่ดี มีวุฒิภาวะที่เหมาะสม มีวินัยในตนเอง มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ตรงต่อเวลา รู้จักบทบาทหน้าที่และเคารพสิทธิของผู้อื่น มีความเป็นพลเมืองดี ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข

คุณลักษณะทางวิชาชีพ หมายถึง ลักษณะของบัณฑิตในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการรู้และเข้าใจในเนื้อหาวิชาพื้นฐานทางวิชาชีพที่เรียนและเนื้อหาวิชาการทั่วไปที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำมาใช้ในการทำงานได้ด้วยความชำนาญโดยสามารถคิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาได้ สามารถบูรณาการความรู้ที่ได้จากการศึกษาด้วยตนเองหรือจากการค้นคว้าวิจัย และนำไปประยุกต์ในการพัฒนางานในอาชีพของตนได้

คุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ หมายถึง ลักษณะของบัณฑิตที่มีความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง และบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ได้

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บริหารสูงสุดของสถานประกอบการหรือผู้บริหารสูงสุดของแต่ละฝ่ายที่บัณฑิตทำงานอยู่ทั้งที่เป็นหน่วยงานเอกชน หน่วยงานรัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งมีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในจังหวัดภาคใต้ตอนบน ภาคใต้ตอนล่าง กรุงเทพฯและปริมณฑล

บัณฑิต หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในระหว่างปีการศึกษา 2544 – 2545 ซึ่งมีสถานที่ทำงานในจังหวัดภาคใต้ตอนบน ภาคใต้ตอนล่าง กรุงเทพฯและปริมณฑล

จังหวัดภาคใต้ตอนบน หมายถึง ภูเก็ต กระบี่ พังงา ตรัง สุราษฎร์ธานี ระนอง ชุมพร
จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง หมายถึง นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ปัตตานี ยะลา นราธิวาส สตูล

กรุงเทพฯและปริมณฑล หมายถึง จังหวัดกรุงเทพมหานคร, นนทบุรี, ปทุมธานี, สมุทรปราการ, นครปฐม, สมุทรสาคร

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

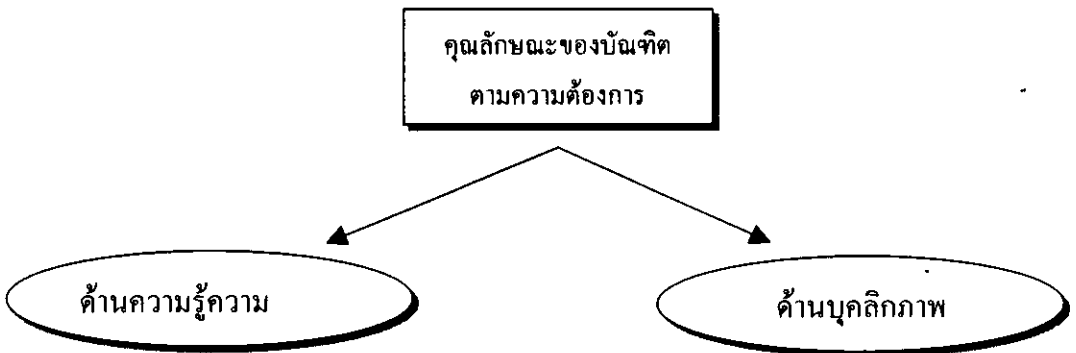
คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

ทบวงมหาวิทยาลัย (2542) ได้กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ไว้ดังนี้

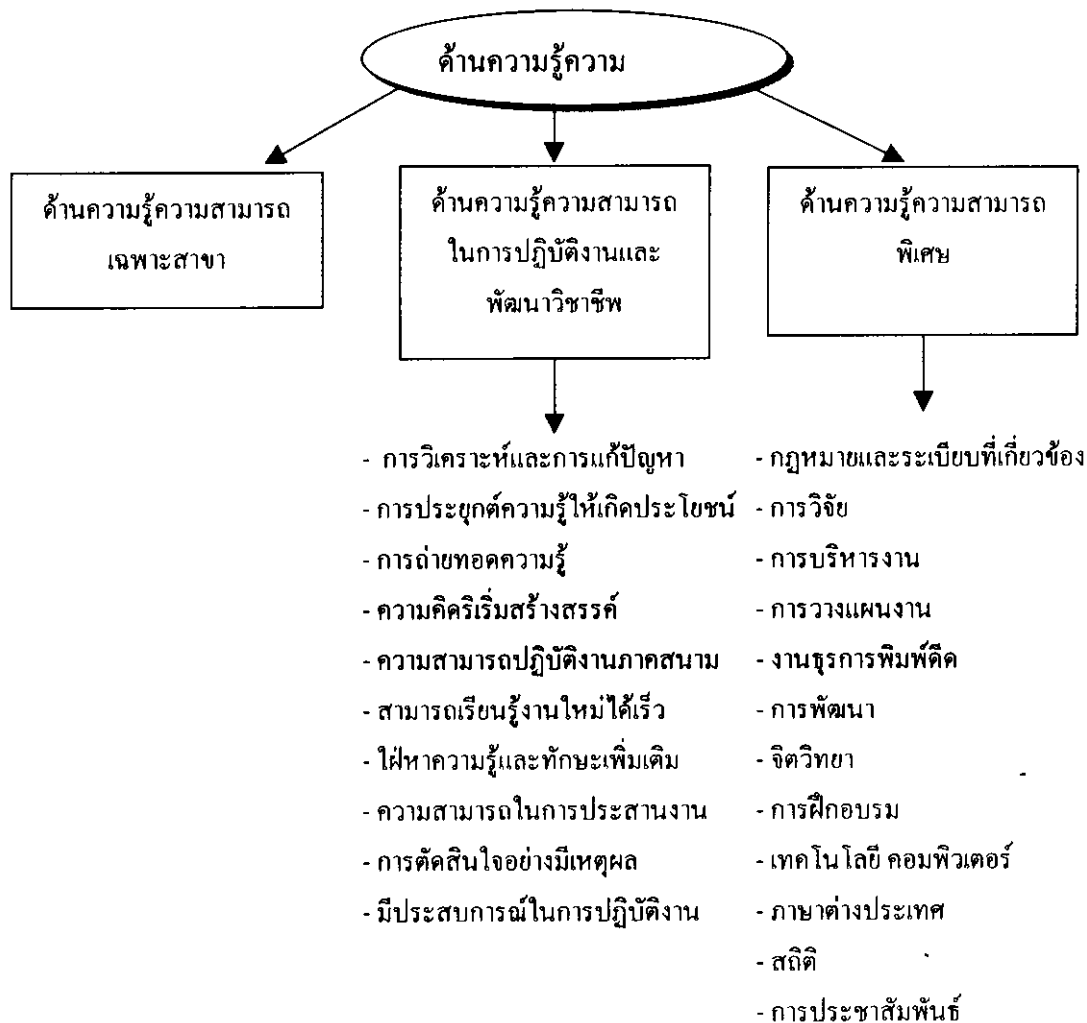
1. เป็นคนเก่ง ได้แก่การเป็นผู้ที่รอบรอบ มีวิจารณญาณ ใฝ่รู้ใฝ่เรียน
2. เป็นคนดี คือผู้ที่มีศีล มีสัจจะ หมั่นเพียร ฝึกฝนตนเอง อดทน ให้ทานทั้งวัตถุและจิตใจ มีหิริโอตตปละ ละอายต่อความชั่ว ยึดสายกลางเป็นวิถีคิดและวิถีชีวิต
3. มีความสามารถ ได้แก่ผู้เป็นบัณฑิตที่สามารถนำความรู้มาปฏิบัติด้านสัมมาทิฐิ คิดชอบ ทำชอบ และมีความรับผิดชอบ

จากคุณสมบัติต่างๆ ของบัณฑิตที่พึงประสงค์สามารถสรุปเป็นแผนภาพคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้ว่าจ้างได้ดังแผนภาพ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2542)

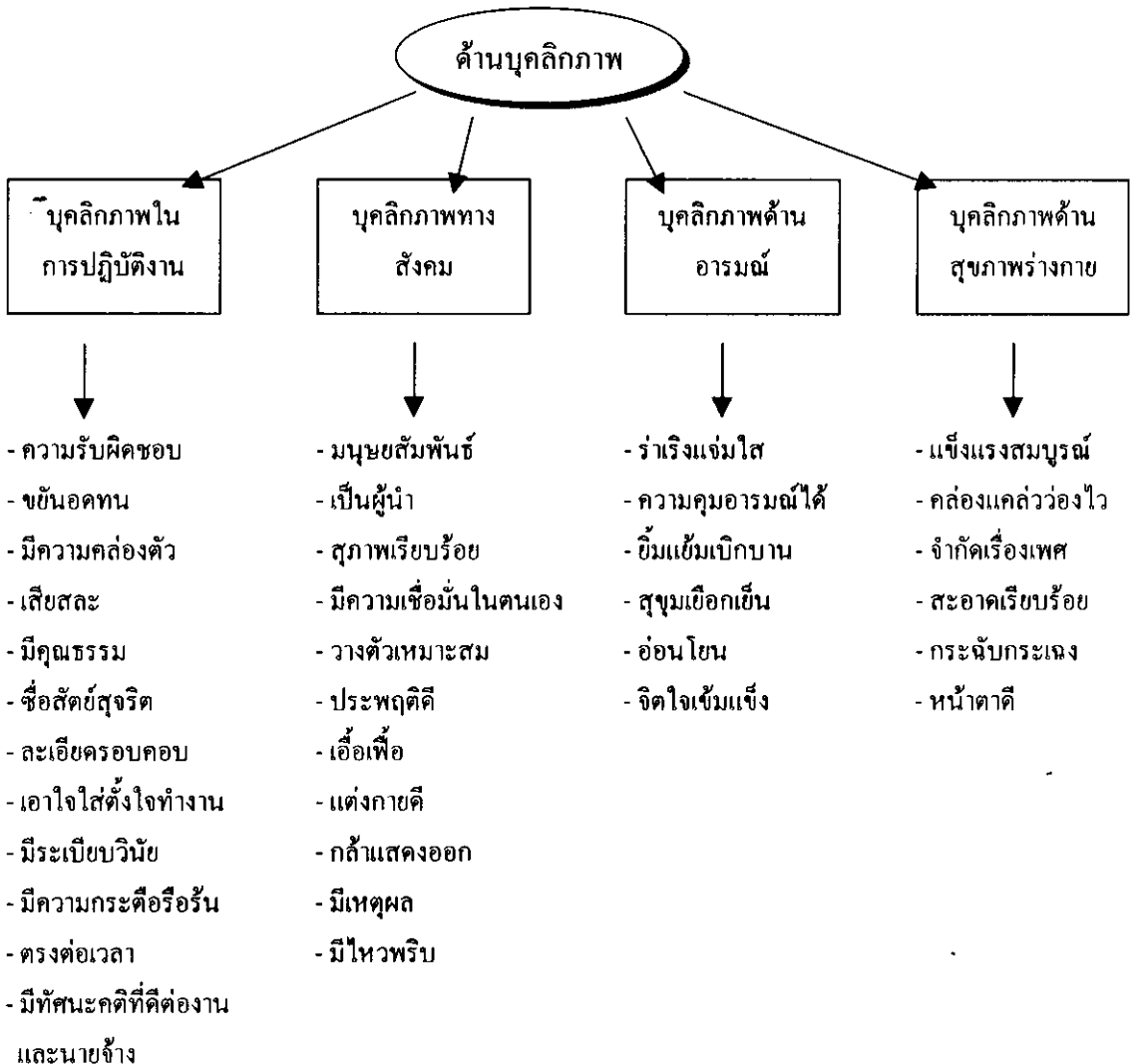
แผนภาพ 1 คุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง



แผนภาพ 2 คุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถ



แผนภาพ 3 คุณลักษณะของบัณฑิตด้านบุคลิกภาพ



ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของทบวงมหาวิทยาลัย ลงวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2540 ทบวงมหาวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นสมควรกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ เพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนานิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดและกำกับทบวงมหาวิทยาลัยดังนี้ (วิชัย วงษ์ใหญ่, 2543 : 82)

1. เป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในวิชาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ มีความสามารถในการคิดและวิเคราะห์อย่างมีระบบ

2. เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถครองตัวอยู่ในสังคมได้อย่างเต็มภาคภูมิ

3. เป็นผู้มีความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน ได้แก่

- มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์เพียงพอที่จะใช้งานได้

- มีความสามารถในการเล่นดนตรีได้อย่างน้อย 1 ชนิดหรือมีความสามารถในการ

เชิงศิลปะและวรรณกรรม

- มีความสามารถในการกีฬาอย่างน้อย 1 ชนิดกีฬา

- มีความสามารถทางภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา

การที่สถาบันอุดมศึกษาให้การศึกษาระดับปริญญาตรี และฝึกอบรม ผู้ที่จะเป็นบัณฑิตต่อไปในอนาคตนั้น มีความมุ่งหวังอยู่ 2 ประการ คือ ต้องการให้ผู้เป็นบัณฑิตเป็นผู้รอบด้านวิชาการขั้นสูงและเป็นผู้มีคุณธรรม ความประพฤติดี และการที่จะให้บัณฑิตมีลักษณะดังกล่าวอาจารย์และผู้บริหาร จำเป็นที่จะต้องจัดประสบการณ์ และความรู้ที่จะเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาได้ฝึกฝน ใกล้เคียงเคียงกับลักษณะนั้นๆ คือรับความรู้ได้เต็มที่ คิดแก้ไขปัญหาได้ และเป็นการแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลที่ดี รู้จักค่าของความดี หัดเสียสละ มุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าสังคม ไม่เบียดเบียนทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2544 : 27)

บัณฑิตที่มีคุณลักษณะเป็นที่ต้องการของสังคมควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ประการ ดังนี้ (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2544 : 33)

1. คุณลักษณะด้านวิชาชีพ คือ คุณลักษณะที่ตรงกับสายงานที่จะประกอบอาชีพนั้นๆ เช่น เลขานุการก็ควรจะมีพินิจได้ ชวนเลขได้ คิดต่อประสานงานเป็น จดบันทึกการประชุมเป็น สามารถใช้ภาษาได้ดี เป็นต้น

2. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ งานบางลักษณะอาจจำเป็นต้องพิจารณามูลค่าบุคลิกภาพเป็นสำคัญ เช่น ผู้ที่ทำงานประชาสัมพันธ์อาจจะต้องเป็นผู้ที่หน้าตาดี พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ที่ทำงานบนเครื่องบิน อาจจะต้องสูงพอสมควร ฯลฯ

3. คุณลักษณะด้านความประพฤติ คนเก่ง ทำงานเก่ง อาจจะเป็นที่ต้องการของสังคม แต่คนเก่งที่มีความประพฤติน่ารังเกียจ เช่น ไม่สุจริต ชอบพูดปด ชอบเอารัดเอาเปรียบ เห็นแก่ตัว

ให้ร้ายผู้อื่น ข่อมสร้างปัญหาให้แก่หน่วยงานอย่างมาก ฉะนั้นบัณฑิตที่พึงประสงค์จะต้องมีความประพฤติที่ดีงาม มีวินัย ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ อดทน เสียสละ ขยันขันแข็ง ไม่ท้อถอย เข้ากับผู้อื่นได้ดี เป็นต้น

4. ความสามารถในการจัดการ นอกจากคุณลักษณะทั้งสามด้านแล้ว บัณฑิตควรมีความสามารถในการมองเห็นปัญหา มองเห็นวิธีการแก้ปัญหา มองเห็นวิธีการทำงาน ซึ่งพุดในลักษณะรวมๆ คือ ความสามารถในการจัดการ สามารถทำให้งานต่างๆ สำเร็จไปด้วยดีได้

จากการประชุมคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ครั้งที่ 3/2539 เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2539 และการประชุมสภาวิชาการครั้งที่ 1(1/2539) เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2539 เห็นชอบให้กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะพื้นฐาน ด้านความสามารถทางวิชาชีพ และด้านความสามารถทางสังคม การกำหนด คุณลักษณะบัณฑิตดังกล่าวได้คำนึงถึงคุณลักษณะพื้นฐานในความเป็นท้องถิ่นและนำกระแส พระราชดำรัสของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศรคุดยเดชวิกรมพระบรมราชชนกที่ว่า “ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์เพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” มาประกอบการพิจารณากำหนดเป็นคุณลักษณะบัณฑิต ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1. ทักษะพื้นฐาน (Foundation Skills) ประกอบด้วย

1.1 มีทักษะในการคิดสร้างสรรค์ (Thinking Skills)

1.2 มีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง การอ่าน การเขียน การฟัง การพูด และการสรุปเน้นภาษาต่างประเทศ

1.3 มีทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Competence) และมีทักษะในการลำดับข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์

1.4 มีทักษะในการวิเคราะห์ สังเคราะห์และเข้าใจสารสนเทศ (Information Literacy)

1.5 มีทักษะในการจัดการ (Management Skills)

1.6 มีทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์

1.7 มีความสามารถในการศึกษา ค้นคว้า ด้วยตนเอง

1.8 มีความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างที่ตนเองและผู้อื่นมีความสุข

2. ความสามารถทางวิชาชีพ

2.1 มหาวิทยาลัยให้แต่ละคณะพิจารณากำหนดตามความเหมาะสมของวิชาชีพ

3. ความสามารถทางสังคม

3.1 มีวินัย ปฏิบัติตามกติกาของสังคม

3.2 มีความรับผิดชอบ

3.3 มีความสามารถที่จะรับผิดชอบต่อตามพันธกิจขององค์กร (Accountability)

3.4 มีความสามารถในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

3.5 มีความห่วงใยและเสียสละเพื่อสังคม

3.6 มีความเข้าใจในวิถีชีวิตในชนบท

3.7 มีทักษะในการแสดงความคิดเห็น

3.8 มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ข้างต้น มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดส่งให้แก่คณะต่างๆ เพื่อกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ขึ้นเป็นของตนเอง ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของแต่ละคณะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของคณะศึกษาศาสตร์

1. ทักษะหลัก (Foundation Skills) แบ่งออกเป็น 2 ประการคือ

1.1 ทักษะในการดำรงชีวิต (Living Skills)

- มีความดีพร้อมทั้งร่างกาย วาจา จิตใจ และสติปัญญา

1.2 ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skills)

- มีทักษะในการคิด (Thinking Skills)
- มีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

ประเทศ

- มีทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Competence) และมีทักษะใน

การสืบค้นข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์

- มีทักษะด้าน Information Literacy
- มีทักษะในการจัดการ (Management Skills)

2. ทักษะทางวิชาชีพ (Professional Skills) ประกอบด้วย

- 2.1 มีอุดมการณ์ในวิชาชีพ
- 2.2 มีความเป็นเลิศในวิชาชีพการศึกษา
- 2.3 มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อศิษย์และเพื่อนร่วมวิชาชีพ

3. ทักษะทางสังคม (Social Skills) ประกอบด้วย

- 3.1 มีวินัย
- 3.2 มีความรับผิดชอบ
- 3.3 มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี
- 3.4 มีความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ (Accountability)
- 3.5 มีความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1. ทักษะพื้นฐาน (Foundation Skills)

- 1.1 มีทักษะในการคิดสร้างสรรค์ (Thinking Skills)
- 1.2 มีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง การอ่าน การเขียน การฟัง การพูด การสรุปเป็นและ โดยเฉพาะเน้นภาษาต่างประเทศ
- 1.3 มีทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Competence) และมีทักษะในการสืบค้นข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์
- 1.4 มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.5 มีทักษะในการจัดการ (Management Skills)
- 1.6 มีทักษะเชิงช่าง

2. ความสามารถทางวิชาชีพ

- 2.1 มีความรู้พื้นฐานวิชาชีพเป็นอย่างดี และสามารถถ่ายทอดได้
- 2.2 มีความสามารถนำความรู้และเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 2.3 มีความสามารถในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.4 มีความคิดที่เป็นแนววิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และมีศักยภาพที่จะสร้างความรู้ใหม่ได้
- 2.5 มีความสามารถที่จะดำเนินงานด้านวิชาชีพระดับอุตสาหกรรมได้

3. ความสามารถทางสังคม

- 3.1 มีความเป็นผู้นำ
- 3.2 มีวินัยปฏิบัติตามกติกาของสังคม
- 3.3 มีความรับผิดชอบและรู้จักประเมินตน
- 3.4 สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข
- 3.5 มีความสามารถที่จะส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการออกสู่สังคม
- 3.6 มีความตระหนักและสนใจต่อการพัฒนาภูมิภาค
- 3.7 มีความสามารถในการวางแผน และปฏิบัติงานร่วมกันเป็นคณะ

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของวิทยาลัยอิสลามศึกษา

1. ทักษะพื้นฐาน (Foundation Skills)

- มีทักษะในการคิดสร้างสรรค์ (Thinking Skills)
- มีทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง การอ่าน การเขียน การฟัง การพูด การสรุปเป็น และเน้นภาษาต่างประเทศ
- มีทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Competence) และมีทักษะในการลำดับข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์
- มีทักษะด้าน Information Literacy
- มีทักษะในการจัดการ (Management Skill)
- มีทักษะในการเผยแพร่สังคม (Propagating Skill)
- มีทักษะในการวิเคราะห์และสังเคราะห์
- มีความสามารถในการศึกษา ค้นคว้า ด้วยตนเอง
- มีความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างที่ตนเองและผู้อื่นมีความสุข

2. ความสามารถทางวิชาชีพ

- มีความสามารถในวิชาชีพครูในด้านทั่วไป
- มีความสามารถในวิชาชีพครูในด้านอิสลามศึกษา ได้แก่ ด้านการอบรม (Training) ด้านการสอน (Teaching) ด้านการอบรมบ่มนิสัยและชี้นำ (Discipline)
- มีความเชี่ยวชาญในด้านภาษา ได้แก่ พัฒนาวิชาชีพ อาทิ ภาษาอาหรับ ภาษาอังกฤษ ภาษามลายู
- มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ

3. ความสามารถทางสังคม

- มีวินัย ปฏิบัติตามกติกาสังคม
- มีความรับผิดชอบ
- มี Accountability
- มีความสามารถในอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข
- มีความห่วงใยและเสียสละเพื่อสังคม
- มีความเข้าใจในวิถีชีวิตในชนบท
- มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี
- มีความยึดมั่นในหลักการศาสนา
- มีความเป็นแบบอย่างที่ดี

จะเห็นว่าการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ซึ่งทางมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้กำหนดนั้นมี 3 คุณลักษณะด้วยกัน คือ คุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะทางสังคม คุณลักษณะทางวิชาชีพ และอีกคุณลักษณะหนึ่งที่ผู้วิจัยเห็นว่าควรให้ความสนใจและควรประเมิน คือ คุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ เพราะเชาว์อารมณ์มีความสำคัญในการใช้ชีวิต ไม่ว่าจะเป็นชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัวและสังคม บุคคลที่มีเชาว์อารมณ์ดีเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงอยู่ในโลกการทำงานปัจจุบันได้ดีกว่าคนที่ม่แต่เพียงไอคิวสูงและอีคิวต่ำ เชาว์อารมณ์จึงเข้ามา มีบทบาทสำคัญต่อคนทำงานในปัจจุบัน (วิสาสลักษณ์ ชวัลลภ, 2543 : 158)

โกลแมน (Goleman, 1998 อ้างถึงใน นันทา สุรักษา, 2543 : 43) ได้ให้ความหมายของ "EQ" คือ ชื่อย่อของ Emotional Quotient หรือ เชาว์อารมณ์ (Emotional Intelligence) ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆ ได้

โกลแมน (Goleman, 1998 อ้างถึงใน นันทา สุรักษา, 2543 : 43) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเชาว์อารมณ์ในหมวดสมรรถนะส่วนบุคคลในการบริหารจัดการกับตนเองว่ามืองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ การตระหนักรู้ตนเอง การควบคุมตนเอง และการสร้างแรงจูงใจ ในทัศนะของโกลแมนนั้น

1. การตระหนักรู้ตนเอง หมายถึง การตระหนักรู้ความรู้สึกโน้มน้าของตน และหยั่งรู้ความเป็นไปได้ของตนรวมทั้งความพร้อมของตนในแง่ต่างๆ กล่าวคือรู้เท่าทันในอารมณ์ตน สาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกนั้นๆ และผลที่ตามมาประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง

2. การควบคุมตนเอง หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ กล่าวคือ สามารถจัดการกับภาวะอารมณ์หรือความฉุนเฉียวได้ รักษาความเป็นผู้ที่ชื่อสัตย์และ

ฝ่ายหอสมุด ศูนย์หนังสือ อรรถกถาสืบค้นฯ

คุณงามความดีได้ มีความสามารถที่จะปรับตัวได้ยืดหยุ่นในการจัดการกับความเปลี่ยนแปลง สามารถสร้างสิ่งใหม่ มีความสุขและเปิดกว้างกับความคิด ข้อมูลใหม่ๆ หรือวิธีการใหม่ๆ เป็นผู้มีความ รับผิดชอบ

3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เป็นปัจจัยสู่เป้าหมายกล่าวคือ เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงหรือมีแรงบันดาลใจให้ได้มาตรฐานที่ดีเลิศ มีความคิด ริเริ่มพร้อมที่จะปฏิบัติตามโอกาสที่อำนวย มีการมองโลกในแง่ดี แม้จะมีปัญหา มีอุปสรรค แต่ก็มิได้ย่อระยะสู่เป้าหมาย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาทั้งหมดของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่สำเร็จการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2544-2545 ซึ่งมีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในจังหวัดภาคใต้ตอนบน ภาคใต้ตอนล่าง กรุงเทพฯและปริมณฑล

ประชากรที่เข้าถึงได้ (Accessible Population)

ประชากรที่เข้าถึงได้ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา จำนวน 222 คน ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่สำเร็จการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2544 - 2545 ซึ่งมีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในจังหวัด ภาคใต้ตอนบน ภาคใต้ตอนล่าง กรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งมีรายละเอียดของการคัดเลือกดังต่อไปนี้

2.1 สํารวจรายชื่อและที่อยู่ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2544 - 2545 จากงานทะเบียน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2.2 สอบถามสถานที่ทำงานจากบัณฑิตโดยส่งแบบสอบถามไปตามที่อยู่ของบัณฑิตที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา สตูล กรุงเทพฯและปริมณฑล โดยผู้วิจัยส่ง

แบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ พร้อมสอดซอง ปิดแสตมป์ จำหน่ายจนถึงผู้วิจัย และให้บัณฑิตส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์

2.3 บันทึกรายชื่อสถานที่ทำงานหรือหน่วยงานต้นสังกัดของบัณฑิตทุกคนที่มีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในจังหวัดภาคใต้ตอนบน ภาคใต้ตอนล่าง กรุงเทพฯ และปริมณฑล ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรที่เข้าถึงในแต่ละคณะจำแนกตามจังหวัด

คณะ	จังหวัด			รวม
	ภาคใต้ตอนบน	ภาคใต้ตอนล่าง	กรุงเทพฯ และปริมณฑล	
ศึกษาศาสตร์	2	67	10	79
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3	33	6	42
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3	45	18	66
วิทยาลัยอิสลามศึกษา	-	36	-	36
รวม	8	181	34	222

กลุ่มตัวอย่าง (Samples)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชากรที่เข้าถึงได้ทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้

1. แบบสอบถาม (Questionnaire)

2. แบบสัมภาษณ์ (Interview)

1. แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check Lists) ซึ่งจะถามในประเด็นต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษาดำแหน่ง ประสบการณ์ในการเป็นผู้บังคับบัญชา ที่ตั้งของสถานที่ทำงานของผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ประกอบด้วยคำถาม 115 ข้อ โดยแยกเป็นคำถามด้านต่าง ๆ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|--------------|
| 1. คุณลักษณะพื้นฐาน | จำนวน 34 ข้อ |
| 2. คุณลักษณะทางสังคม | จำนวน 32 ข้อ |
| 3. คุณลักษณะทางวิชาชีพ | จำนวน 26 ข้อ |
| 4. คุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ | จำนวน 23 ข้อ |

เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกคำตอบมี 5 ระดับ ได้กำหนดระดับคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ซึ่งตัดแปลงตามเกณฑ์การวัดเจตคติของลิเคอร์ต (Likert) (บุญธรรม กิจปริคาบิริสุทธิ์, 2542 : 121) มีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับสูงที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับสูง

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับต่ำ

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ตอนที่ 3 รวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

2. แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถามประเด็นกว้างๆ ซึ่งแยกเป็นคำถามด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณลักษณะพื้นฐาน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

1.1 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความกระตือรือร้น สนใจใฝ่รู้ และแสวงหาความรู้ด้วยตนเองมากน้อยเพียงใด

1.2 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีการคิดในเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์มากน้อยเพียงใด

1.3 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูลและการติดต่อสื่อสารมากน้อยเพียงใด

2. คุณลักษณะทางสังคม จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

2.1 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสังคมและสิ่งแวดล้อมได้มากน้อยเพียงใด

2.2 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความเอื้อเพื่อเพื่อนและเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัวมากน้อยเพียงใด

3. คุณลักษณะทางวิชาชีพ จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

3.1 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีการนำความรู้ในสาขาวิชาที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในหน้าที่การงานได้มากน้อยเพียงใด

3.2 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีการพัฒนาความรู้ใหม่ไปสู่ความเป็นเลิศในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด

3.3 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีทักษะทางด้านวิชาชีพเฉพาะสาขาและสามารถบูรณาการความรู้ของตนเองเพื่อประโยชน์ในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด

4. คุณลักษณะทางเชาวน์อารมณ์ จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

4.1 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความเชื่อมั่นในตนเองและสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเองได้มากน้อยเพียงใด

4.2 ท่านคิดว่าบัณฑิตที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้มากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตซึ่งนอกเหนือจากประเด็นที่กล่าวได้

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. กำหนดกรอบแนวคิดตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3 คุณลักษณะ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะทางสังคม คุณลักษณะทางวิชาชีพ และอีกคุณลักษณะหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจ คือ คุณลักษณะทางเชาวน์อารมณ์

3. เขียนนิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละคุณลักษณะและร่างแบบสอบถามทั้ง 4 คุณลักษณะ รวมทั้งฉบับ 115 ข้อ และแบบสัมภาษณ์ทั้งหมด 10 ข้อ

4. นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสมตลอดจนให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข

5. ตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พิจารณาความตรงเชิงโครงสร้างหรือตามทฤษฎีเฉพาะ (Construct Validity) โดยดูความสอดคล้องระหว่างข้อความแต่ละข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละคุณลักษณะที่กำหนดไว้ รวมทั้งพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมของภาษาโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ คือ

+1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อความนี้สามารถวัดได้สอดคล้องกับคุณลักษณะที่กำหนดไว้

0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อความนี้สามารถวัดได้สอดคล้องกับคุณลักษณะที่กำหนดไว้

-1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อความนี้ไม่สามารถวัดได้สอดคล้องกับคุณลักษณะที่กำหนดไว้

จากนั้นนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามเชิงปฏิบัติการของแต่ละคุณลักษณะ (IC) และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อความที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.5 – 1.00

6. นำเครื่องมือการวิจัยที่คัดเลือกไว้เรียบร้อยแล้วไปทดลอง (Try Out) กับผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ที่สำเร็จการศึกษาระหว่างปีการศึกษา 2544 – 2545 จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก โดยใช้สูตร t-test แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่า t สูง โดยเกณฑ์ของค่า t คือ 1.75 หรือ 2.0 ขึ้นไป ซึ่งหมายถึงมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หรือ .01 ตามลำดับ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2531 : 139) และหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

7. จัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์

สำหรับการสัมภาษณ์จะใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) สำหรับโครงสร้างของการสัมภาษณ์จะ ได้มาจากการวิเคราะห์เนื้อหาจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามประเด็นกว้างๆ จำนวนทั้งหมด 10 คำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทุกคนทางไปรษณีย์พร้อมสอดซองปิดแสตมป์จำหน่ายของถึงผู้วิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ส่งแบบสอบถามกลับคืนมาทางไปรษณีย์เช่นกัน สำหรับการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้วิธีติดต่อทางโทรศัพท์หรือติดต่อด้วยตนเองโดยอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยหลังจากนั้น จึงนัดหมายวันเวลาในการสัมภาษณ์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้สถิติเชิงบรรยายเป็นหลัก เช่น การใช้ตารางแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ โดยแบ่งช่วงตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970: 204-208) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับ สูงที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับ สูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับ ต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับ ต่ำที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์หรืออื่น ๆ จะใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยข้อมูลที่เป็นส่วนข้อเสนอแนะจะวิเคราะห์โดยการจัดลำดับความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1.1 ความตรงเชิงโครงสร้างหรือทฤษฎี (Construct Validity) ใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 117)

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 วิเคราะห์คุณภาพรายข้อ (Item Analysis) เป็นการหาอำนาจจำแนกรายข้อ และคะแนนรวมทุกข้อ โดยการทดสอบที (t-test) แบบเทคนิค 25 เปอร์เซนต์ จากสูตรต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 161)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2 + S_L^2}{N}}}$$

เมื่อ t แทน อำนาจจำแนก

\bar{X}_H แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มสูง

\bar{X}_L แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

S_H^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มสูง

S_L^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

N แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำ

1.3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค จากสูตร (Cronbach, 1990 : 204)

$$\alpha_k = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\text{Sum}S_{\text{items}}^2}{S_{\text{Total}}^2} \right]$$

- เมื่อ α_k แทน ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา
 k แทน จำนวนคำถาม
 S_{items}^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_{Total}^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมด

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าความถี่ (Frequency)

2.2 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 101)

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

- เมื่อ P แทน ร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

2.3 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตร (Evans and Olson, 2003 : 49)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{N}$$

- เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทุกตัว
 X แทน ค่าของข้อมูลแต่ละตัว
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (Evans and Olson, 2003 : 53)

$$S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่ากลางเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี” ผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี (ตาราง 3)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยใช้แบบสอบถาม (ตาราง 3 – 7)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต จากการตอบแบบสอบถาม (ตาราง 8 – 11)

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยวิธีการสัมภาษณ์

สัญลักษณ์และอักษรย่อในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา
**p< .01	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 222 คน แบบสอบถามได้คืนมา 127 ชุด คิดเป็นร้อยละ 57.21

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ข้อมูลทั่วไปซึ่งแสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการเป็นผู้บังคับบัญชา สถานที่ตั้งของที่ทำงาน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามสถานภาพส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	79	62.20
หญิง	48	37.80
2. อายุ		
21 – 30 ปี	15	11.81
31 - 40 ปี	32	25.20
41 – 50 ปี	45	35.43
51 – 60 ปี	32	25.20
61 – 70 ปี	3	2.36
3. วุฒิทางการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	3.94
ปริญญาตรี	69	54.33
สูงกว่าปริญญาตรี	53	41.73

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. ตำแหน่งปัจจุบันของผู้บังคับบัญชา		
ผู้อำนวยการสถานศึกษา	48	37.80
อาจารย์ใหญ่	3	2.36
ครูใหญ่	8	6.30
คณบดี	2	1.57
ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน	2	1.57
ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติ	2	1.57
นายอำเภอ	1	0.79
ปลัดอำเภอ	1	0.79
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	3	2.36
ผู้จัดการ โรงเรียน	1	0.79
ผู้จัดการบริษัท	4	3.94
ปลัดเทศบาล	1	0.79
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ	1	0.79
ผู้อำนวยการศูนย์การท่องเที่ยว กีฬาและ นันทนาการ	1	0.79
เจ้าของกิจการ	4	3.15
เกษตรอำเภอ	1	0.79
ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	41	32.28
ไม่ระบุ	2	1.57
5. ประสบการณ์ในการเป็นผู้บังคับบัญชา		
น้อยกว่า 10 ปี	80	62.99
11 – 20 ปี	29	22.83
21 – 30 ปี	12	9.45
31 – 40 ปี	1	0.79
ไม่ระบุ	5	3.94

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
6. ที่ตั้งของสถานที่ทำงานของผู้บังคับบัญชา		
6.1 ภาคใต้ตอนบน คือ ภูเก็ต กระบี่ พังงา ตรัง สุราษฎร์ธานี ระนอง ชุมพร	2	1.57
6.2 ภาคใต้ตอนล่าง คือ นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา	114	89.76
6.3 กรุงเทพฯ และปริมณฑล	11	8.66

จากตาราง 2 แสดงว่าผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 62.20 มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.43 วุฒิทางการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.33 ตำแหน่งปัจจุบันของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.80 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้บังคับบัญชาน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.99 และส่วนใหญ่มีสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในภาคใต้ตอนล่าง คือ นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา สตูล ปัตตานี ยะลา คิดเป็นร้อยละ 89.76

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยใช้แบบสอบถามจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 4 คุณลักษณะ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะทางสังคม คุณลักษณะวิชาชีพ และคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1 คุณลักษณะพื้นฐาน

ผลการศึกษาคูณลักษณะพื้นฐานจากการตอบแบบสอบถามของผู้บังคับบัญชา จำนวน 127 คน ข้อความทั้งหมด 18 ข้อ ได้ผลดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะพื้นฐาน

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
มีทักษะในการเรียนรู้			
1. เรียนรู้ได้เร็ว	4.02	0.80	สูง
2. มีความสนใจใฝ่รู้	4.16	1.00	สูง
3. ค้นคว้าหาความรู้ ความจริงได้ด้วยตนเอง	3.86	.86	สูง
4. มีความขยันหมั่นเพียรกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้	3.98	.86	สูง
5. มีความอดทนในการแสวงหาความรู้	3.83	.86	สูง
มีทักษะในการสื่อสาร			
6. สามารถฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยได้	4.27	.82	สูง
7. สามารถสรุปใจความเป็นภาษาไทยได้	4.19	.84	สูง
8. มีความสามารถในการถ่ายทอดภาษาไทยได้	4.12	.99	สูง
มีทักษะทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ			
9. มีความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป	3.71	.98	สูง
10. มีความสามารถในการจัดกระทำข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์	3.72	1.18	สูง
มีทักษะในการคิด			
11. รู้จักใช้ไหวพริบปฏิภาณในการคิดแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.85	1.04	สูง

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
12. มีความสามารถในการคิดแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก การทำงาน มีทักษะในการจัดการ	3.83	1.02	สูง
13. มีวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน	3.90	.86	สูง
14. มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.85	1.02	สูง
15. มีความสามารถในการนำข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสม กับกาลเทศะมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน	3.80	1.09	สูง
16. มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ	3.76	1.07	สูง
17. มีความสามารถในการประสานงานกับบุคคล / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.83	.91	สูง
18. มีความสามารถในการมอบหมายงานได้อย่าง เหมาะสมกับบุคคล	3.81	1.00	สูง
รวม	3.92	.70	สูง

จากตาราง 3 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะพื้นฐาน โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับสูง และ พบว่าสามารถด้าน ฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.27$) และพบว่าความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.71$)

2 คุณลักษณะทางสังคม

ผลการศึกษาคุณลักษณะทางสังคมจากการตอบแบบสอบถามของผู้บังคับบัญชาจำนวน 127 คน ข้อความทั้งหมด 29 ข้อ ได้ผลดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้บังคับ
บัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะทางสังคม

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
มีวินัย ปฏิบัติตามกติกาสังคม			
1. ตรงต่อเวลา	4.00	.80	สูง
2. รู้จักกาลเทศะ	4.13	.69	สูง
3. เคารพสิทธิของผู้อื่น	4.13	.70	สูง
4. มีจิตสำนึก	4.11	.73	สูง
5. ปฏิบัติตนตามระเบียบกฎเกณฑ์ของหน่วยงานและสังคม	4.22	1.14	สูง
มีความรับผิดชอบ			
6. ยอมรับผลที่เกิดจากการทำงาน	4.05	.95	สูง
7. ยินดีรับงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.10	.74	สูง
8. รู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเองในองค์กรและสังคม	4.14	.91	สูง
9. พัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่	4.09	1.05	สูง
มีความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข			
10. เป็นผู้ที่เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน	3.89	.79	สูง
11. เป็นผู้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.02	.68	สูง
12. เป็นผู้ที่มีความประพฤติเหมาะสม	3.97	.68	สูง
13. มองโลกในแง่ดี	3.97	.76	สูง
14. ควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ได้ดี	3.82	.81	สูง
15. ยอมรับระเบียบกฎเกณฑ์	4.16	.75	สูง
16. มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี	4.00	.83	สูง
17. รู้จักปรับตัวให้เข้ากับสังคมได้	4.10	.82	สูง
18. ยอมรับฟังเหตุผลหรือคำชี้แจงของผู้อื่น	4.00	.76	สูง

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
19. ให้ความร่วมมือ มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น	4.14	.77	สูง
20. รู้จักคิดและทำอย่างมีเหตุผล	4.02	.67	สูง
21. มีความสามารถในการประนีประนอม	3.82	.79	สูง
22. มีความสามารถในการให้คำปรึกษา	3.87	.88	สูง
มีคุณธรรม จริยธรรม			
23. รู้จักเสียสละแก่ผู้อื่น	3.95	.84	สูง
24. มีความยุติธรรม	4.09	1.08	สูง
25. รู้จักการให้อภัย	4.01	.87	สูง
26. มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.21	.85	สูง
27. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี	4.05	.87	สูง
28. ไม่เสพสิ่งเสพติดและอบายมุข	4.52	1.10	สูงที่สุด
29. มีความละเอียดและเกรงกลัวต่อบาป	4.27	.88	สูง
รวม	4.08	.60	สูง

จากตาราง 4 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะทางสังคม โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การไม่เสพสิ่งเสพติดและอบายมุขอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) ส่วนข้อที่มีระดับต่ำสุดคือ ความสามารถควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ได้ดี และมีความสามารถในการประนีประนอม ($\bar{X} = 3.82$)

3 ผลการศึกษาคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ผลการศึกษาคุณลักษณะทางวิชาชีพจากการตอบแบบสอบถามของผู้บังคับบัญช จำนวน 127 คน ข้อความทั้งหมด 23 ข้อ ได้ผลดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ผลงาน			
1. สามารถทำงาน ได้อย่างมีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐาน	3.94	.80	สูง
2. สามารถทำงานได้ปริมาณที่ครบตามกำหนด	3.94	.86	สูง
3. มีความสามารถในการทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	3.90	.87	สูง
4. มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงาน	4.01	.85	สูง
5. สามารถปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป	3.95	.92	สูง
มีความรอบรู้ในวิชาชีพ			
6. มีทักษะในวิชาชีพ	3.93	.85	สูง
7. มีความรู้ลึก รู้จริง ในวิชาชีพ	3.88	.96	สูง
8. มีความสนใจและติดตามวิทยาการใหม่ๆ ทางวิชาชีพ	3.87	.91	สูง
9. มีความรู้พื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวกับวิชาชีพที่ปฏิบัติ	3.98	1.09	สูง
มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ในวิชาชีพ			
10. มีความสามารถในการแก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการที่เหมาะสม	3.78	.85	สูง
11. มีความสามารถในการนำความรู้ทางวิชาชีพไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน	3.85	.85	สูง
12. มีความสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนางานได้	3.87	.88	สูง
13. มีความสามารถรับรู้และพัฒนางานใหม่ๆ ได้	3.92	.88	สูง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
14. มีการนำความรู้และเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและสังคมได้อย่างเหมาะสม ความตระหนักและสนใจต่อการพัฒนาองค์กรและสิ่งแวดล้อม	3.84	.99	สูง
15. ขอมรับกระบวนการตรวจสอบจากภายในและภายนอก	4.00	.82	สูง
16. เข้าร่วมและยอมรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการพัฒนาองค์กร	4.22	1.10	สูง
17. เข้าร่วมและยอมรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการพัฒนาสิ่งแวดล้อม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.03	1.00	สูง
18. รักษาความลับของหน่วยงาน	4.20	1.10	สูง
19. รักษามาตรฐานของงานและวิชาชีพ	4.15	.92	สูง
20. มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ	4.18	.81	สูง
21. เอาใจใส่ในงานที่ทำ	4.22	.84	สูง
22. สามารถตระหนักและรักษาความปลอดภัยในการทำงานได้	4.11	.90	สูง
23. ตระหนักและสนใจผลกระทบต่อสังคมสิ่งแวดล้อมที่อาจจะเกิดขึ้นจากการประกอบวิชาชีพ	3.97	.87	สูง
รวม	4.01	.68	สูง

จากตาราง 5 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับสูง และพบว่าการเข้าร่วมและยอมรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการพัฒนาองค์กร และเอาใจใส่ในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนข้อที่มีระดับต่ำสุด คือ มีความสามารถในการแก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.78$)

4. คุณลักษณะทางเขาวีอาร์มณ

ผลการศึกษาคคุณลักษณะทางเขาวีอาร์มณจากการตอบแบบสอบถามของผู้บังคับบัญชา จำนวน 127 คน ข้อความทั้งหมด 19 ข้อ ได้ผลดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่ามัธยฐานเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความพึงพอใจของ
ผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านอารมณ์ความรู้สึก			
1. สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่อเกิดปัญหา	3.83	.90	สูง
2. รับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น	4.02	.88	สูง
3. สามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม	3.87	.87	สูง
4. สามารถพัฒนาจิตใจและอารมณ์ของตนเองได้	3.93	.88	สูง
5. มีอารมณ์ขัน	3.87	.94	สูง
6. มองโลกในแง่ดี	4.04	.90	สูง
7. มีเทคนิคในการคลายเครียด	3.78	.92	สูง
8. รู้จักและเข้าใจตนเองและผู้อื่น	3.98	.84	สูง
9. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	4.02	.85	สูง
10. ใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.98	.94	สูง
11. ยอมรับความผิดพลาดของตนเองและผู้อื่น	3.91	1.03	สูง
12. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆ ที่เกิดขึ้น	3.83	.73	สูง
13. มีการให้กำลังใจตนเองและผู้อื่น	4.01	.72	สูง
14. ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นได้	4.00	.96	สูง
15. มีหลักการในการดำเนินชีวิต	3.94	.65	สูง
16. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.12	.68	สูง
17. มีการให้เกียรติผู้อื่น	4.07	.75	สูง
18. รู้คุณค่าและยอมรับในศักดิ์ศรีของตนเอง	4.13	.67	สูง
19. รู้จักแสดงความชื่นชมในความสำเร็จของผู้อื่น	4.05	.78	สูง
รวม	3.97	.64	สูง

จากตาราง 6 แสดงว่าความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ โดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับสูง และพบว่าการรู้คุณค่าและยอมรับในศักดิ์ศรีของตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.13$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเทคนิคในการคลายเครียด ($\bar{X} = 3.78$)

ตาราง 7 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยรวม

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
คุณลักษณะพื้นฐาน	3.92	.70	สูง
คุณลักษณะทางสังคม	4.08	.60	สูง
คุณลักษณะทางวิชาชีพ	4.01	.68	สูง
คุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์	3.97	.64	สูง
รวม	4.00	.66	สูง

จากตาราง 7 พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละคุณลักษณะพบว่าคุณลักษณะทางสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$) และคุณลักษณะพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.92$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากการตอบแบบสอบถามที่มีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต ปรากฏดังนี้

1. คุณลักษณะพื้นฐาน

ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตได้ตอบคำถามด้านข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพบัณฑิตด้านคุณลักษณะพื้นฐาน จำนวน 17 คน ดังรายละเอียดในตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา
ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะพื้นฐาน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรเสริมในเรื่องความกระตือรือร้นให้มากกว่านี้	4	23.53
2. ควรปลูกฝังในเรื่องการบริหารจัดการให้มากกว่านี้	3	17.65
3. ควรปลูกฝังในเรื่องการสื่อสารการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ	2	11.77
4. ในเรื่องการสื่อสาร ควรใช้ทักษะภาษาอังกฤษร่วมด้วย	2	11.77
5. ควรเสริมประสบการณ์ในการประสานงานให้มากกว่านี้	1	5.88
6. ควรปลูกฝังในเรื่องทักษะในการเรียนรู้ให้มากกว่านี้	1	5.88
7. ควรเน้นในเรื่องวิสัยทัศน์ให้มากกว่านี้	1	5.88
8. เสริมการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นหรือภาษาอาหรับให้มากขึ้น	1	5.88
9. ควรมีความรู้ความสามารถให้มากกว่านี้	1	5.88
10. ควรขยันหมั่นเพียรให้มากกว่านี้	1	5.88

จากตาราง 8 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะพื้นฐาน ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรเสริมในเรื่องความกระตือรือร้นให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 23.53

2. คุณลักษณะทางสังคม

ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตได้ตอบคำถามด้านข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพบัณฑิตด้านคุณลักษณะทางสังคม จำนวน 30 คน ดังรายละเอียดในตาราง 9 ดังนี้

ตาราง 9 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีด้านคุณลักษณะทางสังคม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรจะเปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นจากผู้อื่นบ้าง	6	20.00
2. ควรเน้นเรื่องมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น	5	16.67
3. ควรเป็นผู้ช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ เท่าที่โอกาสจะเอื้อให้เกิดประโยชน์	5	16.67
4. ควรจูงใจเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติตามแบบอย่างบัณฑิตที่ดีได้	4	13.34
5. รักในหน่วยงาน หรือองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่	3	10.00
6. ควรเน้นการตรงต่อเวลาให้มากกว่านี้	2	6.67
7. ควรปลูกฝังเรื่องการแสดงออก และการแสดงความคิดเห็น	1	3.33
8. ควรให้มีวินัยในการปฏิบัติงาน	1	3.33
9. ควรมีความรับผิดชอบของตนเอง	1	3.33
10. ควรเน้นการเคารพสิทธิของผู้อื่น	1	3.33
11. ควรเน้นการปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์ของสังคม	1	3.33

จากตาราง 9 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้านคุณลักษณะทางสังคม ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรจะเปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นจากผู้อื่นบ้าง คิดเป็นร้อยละ 20.00

3. คุณลักษณะทางวิชาชีพ

ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต ได้ตอบคำถามด้านข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพบัณฑิตด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ จำนวน 9 คน ดังรายละเอียดในตาราง 10 ดังนี้

ตาราง 10 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ	3	33.34
2. ควรเสริมสร้างทักษะทางคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะ Ms office ให้มากกว่าที่เป็นอยู่	2	22.22
3. ควรเน้นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	1	11.11
4. ควรเน้นการวางแผน และการจัดอันดับความสำคัญของการปฏิบัติงาน	1	11.11
5. ควรมีความรอบรู้ในวิชาชีพของตนเองอย่างลึกซึ้ง	1	11.11
6. ควรมีการฝึกงานในหน่วยงานต่าง ๆ	1	11.11

จากตาราง 10 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ คิดเป็นร้อยละ 33.34

4. คุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์

ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตได้ตอบคำถามด้านข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพบัณฑิตด้านคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ จำนวน 22 คน ดังรายละเอียดในตาราง 11 ดังนี้

ตาราง 11 ความถี่และร้อยละของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีด้านคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรควบคุมอารมณ์ตนเองให้มากกว่านี้	15	68.18
2. ควรเน้นเรื่องความอดทน อดกลั้นให้มากกว่านี้	3	13.64
3. ควรฝึกฝนในเรื่องของสมาธิ	1	4.56
4. ต้องการให้บัณฑิตเป็นคนที่ยอมรับความรู้สึกรู้สึกของผู้อื่น	1	4.56
5. ควรเสริมในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	1	4.56
6. ควรรู้จักกาลเทศะในการพูดในที่ประชุม และการพูดกับผู้บังคับบัญชา	1	4.56

จากตาราง 11 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีด้านคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรควบคุมอารมณ์ตนเองให้มากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 68.18

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยวิธีการสัมภาษณ์

จากการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาจำนวน 10 คน เรื่องความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีใน 4 คุณลักษณะ คือ คุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะทางสังคม คุณลักษณะวิชาชีพ และคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ พบว่าผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะพื้นฐาน

บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความกระตือรือร้น สนใจ ใฝ่รู้และแสวงหาความรู้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก การคิดในเชิงวิเคราะห์ สังเคราะห์อยู่ในระดับปานกลาง และความรู้ความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นหาข้อมูลและการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก

2. คุณลักษณะทางสังคม

บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัวอยู่ในระดับมาก

3. คุณลักษณะทางวิชาชีพ

บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีการนำความรู้ในสาขาวิชาที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในหน้าที่การงานของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก การพัฒนาความรู้ใหม่ไปสู่ความเป็นเลิศในการทำงานของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ทักษะทางด้านวิชาชีพเฉพาะสาขาและความสามารถในการบูรณาการความรู้ของตนเองเพื่อประโยชน์ในการทำงานของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก

4. คุณลักษณะทางเชาวน์อารมณ์

บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความเชื่อมั่นในตนเองและสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมาก และความสามารถในการบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองอยู่ในระดับมาก

การอภิปรายผล

การวิจัย ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาความ พึงพอใจของนายจ้าง / ผู้ใช้

บัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์รุ่นปีการศึกษา 2545 พบว่า ในภาพรวมนายจ้าง / ผู้ใช้บัณฑิต มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิต ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ / วิชาชีพ ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณใน วิชาชีพในระดับมาก ส่วนฉลวย ชีวภิกษการและคณะ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในทัศนะของผู้จ้างงานหรือ ผู้บังคับบัญชา พบว่า คุณภาพบัณฑิตจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตจากการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้จ้างงานหรือผู้บังคับบัญชา ประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตอยู่ในเกณฑ์ดีทั้ง 14 ปัจจัย นอกจากนี้ อารีย์ คณาวิวัฒน์ไชย และมาลี หังสพฤกษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษา ความพึงพอใจของนายจ้าง / ผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้าง / ผู้ใช้บัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ / วิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรู้ความสามารถทั่วไป ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก และสุวิไล สะมะแอ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะทางวิชาการ / วิชาชีพ คุณลักษณะทางสังคม และคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ จากการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถามของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณลักษณะทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน อย่างไรก็ตามนอกจากงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์แล้วยังมีงานวิจัยอื่นที่ได้ทำการวิจัย ดังนี้ คือ พรทิพย์ อภินันทพร (2535 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ติดตามผลครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตตามการรับรู้ของมหาบัณฑิต ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน พบว่า โดยสรุปในภาพรวมทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตในระดับมาก ส่วน สุกัลยา ธรรมรักษา (2542 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาภาวะการมีงาน ภาวะการทำงานของบัณฑิตและความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่าในภาพรวมความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตด้านความรู้ความสามารถ และด้านทั่วไปอยู่ในระดับดี นอกจากนี้บัวพันธ์ กำเนิดสิงห์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2527 – 2538 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา พบว่าผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่เห็นว่าบัณฑิตมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และวันทณีย์ บ้วนกียาพันธ์ (2538 : บทคัดย่อ) ซึ่ง

ได้ติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต สาขาการสอนภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่สอนในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในทัศนะของตนเอง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า สมรรถภาพทุกด้านของมหาบัณฑิตมีอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งมีทั้งหมด 4 คณะด้วยกันคือ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และวิทยาลัยอิสลามศึกษา ล้วนมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือความพร้อมในทุก ๆ ด้าน น่าจะเนื่องมาจากโครงสร้างของหลักสูตร ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับหมวดวิชาศึกษาทั่วไป หมวดวิชาเฉพาะ และหมวดวิชาเลือกเสรี รวมหน่วยกิตตลอดหลักสูตรแล้ว ทุกสาขาวิชาต้องเรียนไม่น้อยกว่า 140 หน่วยกิต โดยเน้นหมวดวิชาศึกษาทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมาคือหมวดวิชาเฉพาะ และหมวดวิชาเลือกเสรี แต่หมวดวิชาเฉพาะจะรวมถึงวิชาแกน วิชาเอก และวิชาโท สิ่งเหล่านี้จึงทำให้เห็นว่าบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ส่วนความรู้ความสามารถพิเศษก็อาจเป็นผลมาจากโครงสร้างหลักสูตรได้กำหนดให้บัณฑิตมีการฝึกงาน หรือฝึกสอน และมีกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนมีการจัดโครงการพัฒนานักศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างต่อเนื่องในระหว่างที่ได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จึงทำให้บัณฑิตได้ความรู้เพิ่มเติม และประสบการณ์นอกเหนือจากที่ได้ศึกษาในเวลาเรียน ส่งผลให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถพิเศษมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545 - 2559) ที่มีเจตนารมณ์พัฒนาในด้านต่าง ๆ คือ พัฒนาชีวิตให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและ พัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง และมีคุณภาพใน 3 ด้าน คือ สังคมคุณภาพ สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ และสังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรต่อกัน (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541) และสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตในอุดมคติที่เป็นบัณฑิตมหาชนคือ บัณฑิตต้องมีความรู้ควบคู่คุณธรรม

อย่างไรก็ตาม ทางมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีหน้าที่ในการจัดการเรียนการสอนให้แก่บัณฑิตที่จะต้องออกสู่ระบบการทำงาน ซึ่งในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีการจัดการเรียนการสอนหลายรูปแบบ แต่ละรูปแบบย่อมมีข้อดีแตกต่างกัน ดังการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ธรรมรักษ์ การพิศิษฐ์ (2544 : 3) กล่าวว่าเป็นการจัดการเรียนการสอนที่ครบวงจร สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 – 2544) และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ที่กำลังอยู่ระหว่างการจัดทำ และแผนการศึกษา ศาสนา ศิลป และวัฒนธรรม ซึ่งได้มีการปรับแนวคิดการพัฒนาจากเดิมที่เน้นการพัฒนาแบบแยกส่วน ขีดถือนเศรษฐกิจเป็นศูนย์กลาง

ของการพัฒนา แต่เพียงมิติเดียว กลับมาเน้น คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาโดยมีจุดมุ่งหมายการพัฒนา สังคมไทยให้เป็นสังคมที่มีความเข้มแข็ง และมีคุณภาพใน 3 ด้าน คือ สังคมคุณภาพ สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ และสังคมสมานฉันท์และเอื้ออาทรกัน

2. การรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ผลการวิจัยพบว่าผู้บังคับบัญชาต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ในด้านต่าง ๆ คือ ในด้านคุณลักษณะพื้นฐาน ข้อที่มีความถี่สูงสุด ร้อยละ 23.53 คือ ควรเสริมความกระตือรือร้นให้มากขึ้น ด้านคุณลักษณะทางสังคมพบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด ร้อยละ 20.00 คือ ควรเปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ด้านคุณลักษณะทางวิชาชีพพบว่า ข้อที่มีความถี่สูงสุด ร้อยละ 33.34 คือ ควรเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และด้านคุณลักษณะทางเชาว์อารมณ์ข้อที่มีความถี่สูงสุด ร้อยละ 68.18 คือ ควรควบคุมอารมณ์ตนเองให้มากกว่านี้

ซึ่งคุณลักษณะที่ผู้บังคับบัญชาต้องการให้มีการพัฒนาเหล่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาทร์ จันทวิมล (2531 : 5 อ้างถึงในรุทร์ กล่อมชุ่ม, 2533 : 10) ที่ได้กล่าวว่าแรงงานที่มีคุณภาพที่สถานประกอบการต้องการย่อมประกอบด้วยคุณลักษณะหลายประการ และก็รวมถึง ความขยัน ความกระตือรือร้น และไม่ขาดมนุษยสัมพันธ์ เพลินพิศ แสงอินทร์ (2522 : 20) ได้กล่าวว่าคุณลักษณะของคนที่สถานประกอบการต้องการในเนื้อหาล้วนรวมถึงการตั้งใจทำงานมาทำงานสม่ำเสมอและรับผิดชอบในงานที่มอบหมาย ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพากเพียรพยายามอดสาหะมานะอดทน เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์และคณะ (2536 : 96) ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะที่จำเป็นในการประกอบอาชีพตามที่สถานประกอบการต้องการ รวมถึงการมี มนุษยสัมพันธ์ ความขยันหมั่นเพียร มีความอดทน คูบิน (Dubin, 1976 : 412) ได้เสนอหลักการทางมนุษยสัมพันธ์ หนึ่งในนั้นคือ การยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น มีความอดทนและมีความมั่นคงทางอารมณ์ มัลลิกา นิตยาพร และอรุณศรี อนันตรวิชัย (2534, อ้างถึงในกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2535 : 29) ได้ศึกษาแนวคิดของผู้เข้าสู่ตลาดแรงงาน สรุปได้ว่า การปฏิบัติตนให้มีความสำเร็จในการทำงาน พนักงานมีความเห็นควรปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ รองลงมาให้มีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักหน้าที่ ตั้งใจทำงาน และสนใจเข้าทำงาน ดังนั้นจึงเห็นว่าในการทำงานต้องอาศัยหลาย ๆ อย่างมาประกอบกันจึงจะทำให้บัณฑิตมีคุณภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1.1 นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและโครงการพัฒนานักศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานและสังคม

1.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจและเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับความต้องการของสภาพสังคมในปัจจุบันให้เป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต คณะต่าง ๆ แล้วนำมาเปรียบเทียบผล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลผลิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.2 ควรมีการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตทุกคนที่จบจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และควรประเมินผลทุก ๆ ปีอย่างต่อเนื่อง

2.3 นอกจากทัศนะของผู้บังคับบัญชาแล้ว ควรให้เพื่อนร่วมงานหรือตัวบัณฑิตเองมีส่วนร่วมในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้วย