

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของการทำวิจัย

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ครอบคลุมคุณสมบัติหลัก 3 ด้านของบัณฑิตให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 คือ ด้านแรก เป็นการให้ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้นๆ ด้านที่สอง เป็นการให้ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านสุดท้าย เป็นการผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังต้องผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของนายจ้างหรือผู้ใช้บัณฑิต เนื่องจากในการประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่มีการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้ใช้บัณฑิต เป็นตัวบ่งชี้การทำงานที่สำคัญ (Key Performance Indicator : KPI) ในมาตรฐานที่ 1 คือ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต ในทำนองเดียวกัน ดัชนีบ่งชี้คุณภาพระดับมหาวิทยาลัยในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ระบุดัชนีบ่งชี้ของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยประเมินคุณภาพบัณฑิตจากภายนอก ซึ่งประกอบด้วยดัชนีย่อย คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต นอกจากนี้ ยังมีดัชนีที่น่าสนใจอีกหลายดัชนี เช่น ดัชนีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของนักศึกษา ซึ่งมีตัวชี้วัด คือ ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต และดัชนีที่มีระบบการติดตามและการประเมินคุณภาพบัณฑิต ซึ่งมีตัวชี้วัด คือ การติดตามและประเมินคุณภาพบัณฑิตอย่างต่อเนื่องที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับดัชนีย่อยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

จากที่กล่าวมาข้างต้น กรณีที่กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการหรือนายจ้างผู้ซึ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิต จะส่งผลต่อทัศนคติของคนทั่วไปที่มีต่อคุณภาพของการผลิตบัณฑิตของกลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รวมทั้งก่อให้เกิดประสิทธิผลด้านต่างๆ ของสังคมอีกหลายด้าน การศึกษาวิจัยครั้งนี้

เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” การผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งถือเป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และเพื่อประโยชน์ต่อการรับรองมาตรฐานคุณวุฒิในระดับอุดมศึกษา โดยที่คุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดและต้องครอบคลุม อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ซึ่งถือเป็นการติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานตามเกณฑ์ ซึ่งการติดตามและการประเมินผลดังกล่าวได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บัณฑิตทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

คุณภาพการศึกษาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thailand Qualifications Framework for Higher Education; TQF : HEd) ซึ่งคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด และต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตทั้ง 5 ด้านที่มีตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงจากข้อคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. คำนิยามศัพท์

3.1 **ความพึงพอใจ** พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า "พอใจ" หมายถึง สมใจ สมใจ ชอบใจ เหมาะ และได้ให้ความหมายของคำว่า "พึงใจ" หมายถึง พอใจ ชอบใจ ดังนั้น "ความพึงพอใจ (Satisfaction)" หมายถึง ความรู้สึกชอบใจ ความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้ทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

3.2 **ผู้ใช้บัณฑิต** หมายถึง นายจ้าง ผู้ประกอบการ หัวหน้าส่วนงาน เจ้าของสถานประกอบการ ฝ่ายบุคคล/ตัวแทนในระดับผู้บริหารของสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มีอำนาจในการบริหาร ให้คำแนะนำตักเตือนผู้ใต้บังคับบัญชาได้ หรือเป็นผู้ที่บัณฑิตทำงานเกี่ยวข้องด้วย โดยมีผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3.3 **บัณฑิต** หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

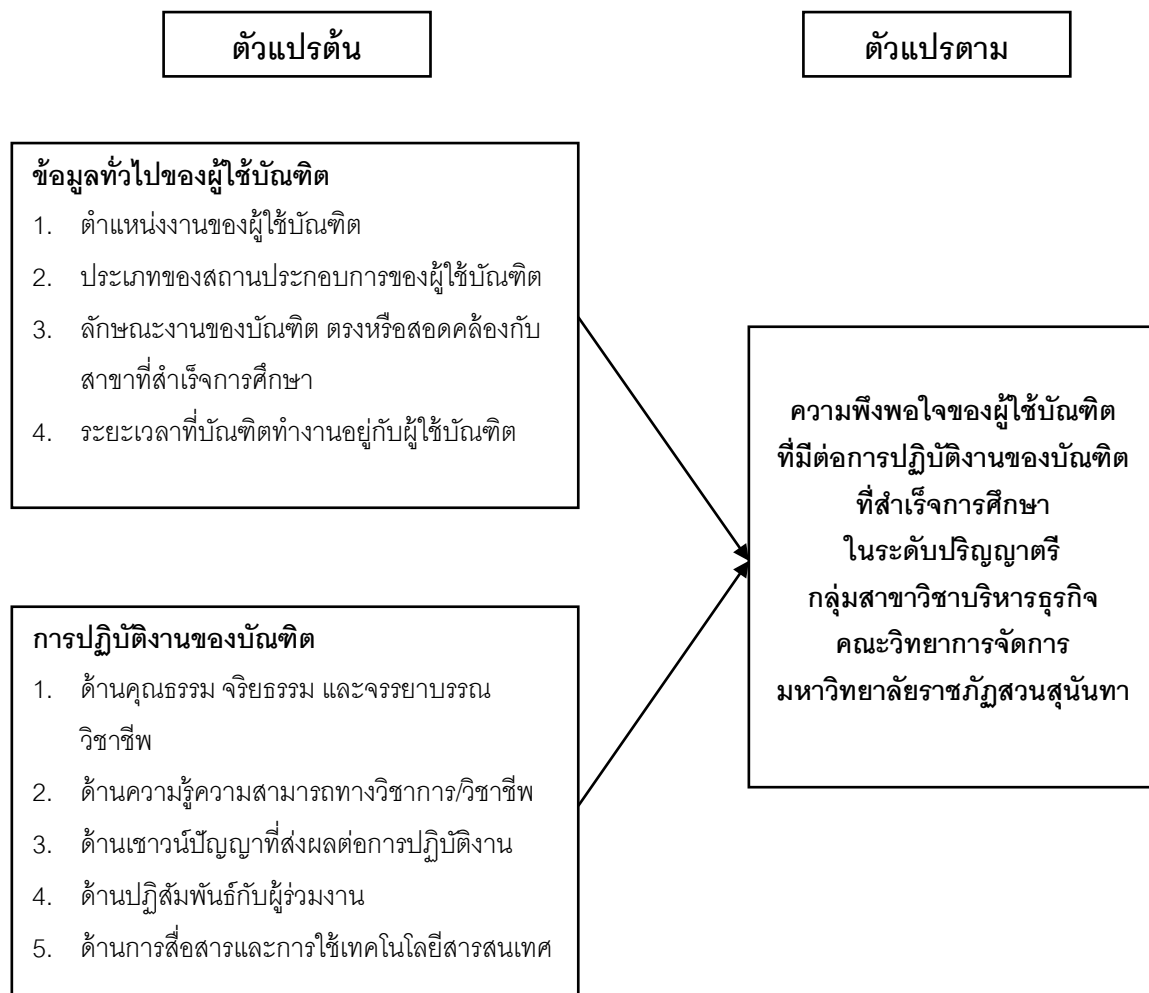
3.4 **คุณลักษณะของบัณฑิตในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาพหรือลักษณะทั้งภายในและภายนอกของบัณฑิตทางบริหารธุรกิจที่จำเป็นต้องมี เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ซึ่งผู้ใช้บัณฑิตใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาการปฏิบัติงานของบัณฑิตทางบริหารธุรกิจ เช่น ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ สามารถเชื่อมโยง บูรณาการหลักทฤษฎีมาใช้กับงานอย่างสร้างสรรค์ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานได้ และสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.5 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ หมายถึง ความมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร สามารถเสียสละเวลาและมีจิตสาธารณะเพื่อส่วนรวม มีความตั้งใจในการทำงานด้วยความมุ่งมั่น ขยันหมั่นเพียร และมีเจตคติที่ดีต่องานและองค์กร มีสัมมาคารวะและอ่อนน้อม ความมีวินัย เคารพกฎระเบียบ วินัย และข้อบังคับขององค์กร มีความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบกับการรักษาความลับ และทำหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา

3.6 ความรู้ความสามารถทางวิชาการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของบัณฑิตกลุ่มสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ที่จะนำความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เช่น ความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ความสามารถในการประยุกต์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง สามารถนำเทคโนโลยีพื้นฐานไปพัฒนาและแก้ไขปัญหาทางงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพและงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการเท่าทันความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยี เป็นต้น

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย



5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ได้ทราบถึงข้อแนะนำและข้อสารสนเทศที่ได้รับจากผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งเป็นข้อมูลที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาระบบการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่สังคมและตลาดแรงงาน

6. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยเลือกผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 100 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนของผู้ใช้บัณฑิตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีบัณฑิตทำงานอยู่ โดยใช้วิธีเจาะจง (Purposive Sampling) จากข้อมูลภาวะการปฏิบัติงานของบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

7. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้ คือ

1. พิจารณาเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูลและวางแผนการเก็บข้อมูล
2. รวบรวมรายชื่อและที่อยู่ของสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีบัณฑิตทำงานอยู่
3. ส่งแบบสอบถามไปยังสถานประกอบการตามรายชื่อและที่อยู่สถานประกอบการ
4. รวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

8. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire)

9. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน