

**รายงานการวิจัย**  
**เรื่อง**

**ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด  
วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี  
ปีการศึกษา 2554**

**The employers satisfaction of Bachelor of Marketing at  
Ratchaphruek College for Graduate with bachelor's degree  
in 2011**

**โดย**  
**นางสาวเสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล**

**การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์  
ปีการศึกษา 2555**

ชื่อโครงการวิจัย	ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวเสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล
ปีที่ทำการวิจัย	2555

### บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 2) เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตของวิทยาลัยราชพฤกษ์ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณลักษณะของบัณฑิตให้สอดคล้องกับหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และคุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่ตรงตามความต้องการของนายจ้าง กลุ่มตัวอย่าง คือ นายจ้างของบัณฑิตจำนวน 65 คน และเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นายจ้างของบัณฑิตส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ตำแหน่งงานของนายจ้างเป็นผู้บริหารระดับกลาง และระยะเวลาการทำงานของบัณฑิตส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 6 เดือน - 1 ปี
2. ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตใน 6 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมาคือด้านคุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ ( $\bar{X} = 4.32$ ) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.13$ ) ด้านทักษะทางปัญญา ( $\bar{X} = 4.05$ ) ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.75$ ) ตามลำดับ
3. นายจ้างของบัณฑิตมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณลักษณะของบัณฑิตว่าบัณฑิตควรศึกษาเพิ่มเติมด้านความรู้ ทักษะและพัฒนาทางวิชาการ การสื่อสารภาษาต่างประเทศ และควรฝึกฝนทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ อีกทั้งควรฝึกให้นักศึกษารู้จักคิด และ

วิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยฝึกการคิดให้สามารถแก้ไขสถานการณ์และปัญหาได้ รวมถึงการตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้น ความมีระเบียบวินัย และความรอบคอบในการทำงาน ความกล้าแสดงออกและมีบุคลิกที่มีความมั่นใจ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของนายจ้าง บัณฑิตสาขาวิชาการตลาด

<b>Research project</b>	The employers satisfaction of Bachelor of Marketing at Ratchaphruek College for Graduate with bachelor's degree in 2011
<b>Researcher</b>	Miss Saowanee Srichannil
<b>Year</b>	2012

### **Abstract**

The purposes of studying the employers satisfaction of bachelor of marketing at Ratchaphruek College for graduate with bachelor's degree in 2011 are 1) to study the employers satisfaction of bachelor of marketing at Ratchaphruek College for graduate with bachelor's degree in 2011 2) to gather opinions and suggestions of the employer for Ratchaphruek graduate 3) to suggest the development of the improvement to the graduate characteristics according to the standards of higher educational qualifications and the graduate characteristics of Ratchaphruek identification to meet the employers needs. The sample is the questionnaire of sixty five graduate employers. The statistical analysis of data are the percentage, the average and the standard deviation.

The result of research summary :

1) Most of graduate employers are the middle management of the private agencies. Plus, most period of the graduate work is more than 6 months through a year.

2) The employers satisfaction of graduates work in those six areas is in high level overall. The standard deviation is equal to 4.15. Considering the aspect, we find out that the employers satisfaction of graduate work has the high average level in every area which sorted from the average of maximum to minimum respectively including inextricably inter-personal skill and responsibility ( $\bar{X} = 4.63$ ), the graduate characteristics of Ratchaphruek identification ( $\bar{X} = 4.32$ ), morality ( $\bar{X} = 4.13$ ), intellectual skills ( $\bar{X} = 4.05$ ), knowledge ( $\bar{X} = 4.03$ ), the numerical analysis communication and the use of information technology ( $\bar{X} = 3.75$ ).

3) The graduate employer have given a guideline on the development and the improvement of graduate characteristics that the graduates should be more knowledge of educational development, communication in foreign languages, and computer skills. Furthermore, graduates should be instructed how to consider and analyze systematically by training the mind and intelligence to be

able to rectify the situation, punctuality, enthusiasm, discipline, work cautiousness, self-assertiveness, and self-confidence.

## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถยิ่งของวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่ได้มอบทุนการวิจัยประจำปี 2555 รวมถึงคณะกรรมการการวิจัยทุกท่านในการจัดทำรายงานวิจัยที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยชี้แนะแนวทางในการศึกษาวิจัย ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของผลงานการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ในการจัดทำรายงานฉบับนี้จึงสำเร็จลุล่วงด้วยดี

การจัดทำรายงานครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากนายจ้างของบัณฑิตสาขาวิชาการตลาดทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามทำให้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์และครบถ้วน

นางสาวเสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล

29 มีนาคม 2556

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ.....	13
2.3 คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์.....	31
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	43

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่	
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554....	46
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่จะให้วิทยาลัยฯ เพิ่มเติมคุณสมบัติของบัณฑิต.....	53
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลที่ได้จากการศึกษา.....	54
5.2 อภิปรายผล.....	56
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	57
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	60



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของนายจ้างบัณฑิต	45
ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ทั้ง 6 ด้าน	46
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านคุณธรรมจริยธรรม	47
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านความรู้	48
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านทักษะทางปัญญา	49
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	50
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	51
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านคุณลักษณะบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์	52
ตาราง 9 ข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่จะให้วิทยาลัยฯ เพิ่มเติมคุณสมบัติของบัณฑิตในด้านต่าง ๆ	53

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการประเมินคุณภาพบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยราชพฤกษ์ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนายจ้าง ทำให้ทราบถึงคุณภาพบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการปฏิรูปการศึกษาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 6 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษาไว้ว่า “ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข” (หนังสือราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา) การสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างจะทำให้ทราบถึงคุณภาพบัณฑิตของวิทยาลัยราชพฤกษ์ในด้านความรู้ และคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับใดเพื่อให้ผลิตบัณฑิตที่ได้มาตรฐานตามกรอบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education, TQF: HEd) (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552)

วิทยาลัยราชพฤกษ์ มีปรัชญาของวิทยาลัยที่ว่า “สถาบันแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ คุณภาพคุณธรรมนำหน้าสู่สากล” ในการจัดการการศึกษาของวิทยาลัยราชพฤกษ์มุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพผู้สังคม และมีการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร วิธีการจัดการเรียนการสอน ให้มีความทันสมัย และให้สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ดังนั้นหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาดได้มีการปรับปรุงหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความเชี่ยวชาญทางการตลาดยุคใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่ยอมรับของสังคมตั้งปรัชญาของสาขาวิชาการตลาดที่ว่า “เชี่ยวชาญการตลาด มีความฉลาดทางอารมณ์ รู้จักใช้ปัญญา รู้จักพัฒนาตน เปี่ยมล้นคุณธรรม” และในปีการศึกษา 2554 มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด เป็นจำนวน 198 คน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 โดยศึกษาระดับความพึงพอใจจาก

1) คุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (TQF: HEd) 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม
2. ด้านความรู้

3. ด้านทักษะทางปัญญา
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี

2) คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่สอดคล้องกับปรัชญาและวิสัยทัศน์ของวิทยาลัย คือ 1. Smart (เก่งคิด) 2. Active (เก่งงาน) 3. Fun (เก่งคน)

1. Smart (เก่งคิด) หมายถึง บัณฑิตเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในวิชาการ สามารถนำความรู้ใหม่ๆ และเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา ดังนี้

- 1.1 มีความรู้ และความสามารถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ
- 1.2 มีความรอบรู้ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

2. Active (เก่งงาน) หมายถึง บัณฑิตเป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 2.1 สามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้กับงานที่รับผิดชอบได้อย่างสร้างสรรค์
- 2.2 มีทักษะในการสื่อสารและทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. Fun (เก่งคน) หมายถึง บัณฑิตเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี และมีทักษะการใช้ชีวิต ดังนี้

- 3.1 มีความเสียสละ มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน มีจิตสาธารณะ มีบุคลิกภาพดี
- 3.2 เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี

ในการติดตามคุณภาพของบัณฑิต โดยเฉพาะความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ จึงเป็นข้อมูลสะท้อนให้เห็นถึงควมมีคุณภาพของบัณฑิตว่ามีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานมากน้อยเพียงใด ควรจะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตในด้านใด รวมทั้งการปรับปรุงหลักสูตรการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้าง ซึ่งวิทยาลัยฯ จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต และพัฒนาการจัดการเรียนสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้างต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554

2. เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตของวิทยาลัยราชพฤกษ์
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณลักษณะของบัณฑิตให้สอดคล้องกับหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และคุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่ตรงตามความต้องการของนายจ้าง

### 1.3 ประโยชน์ของงานวิจัย

1. ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ (ความสามารถทางวิชาการ) ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี และคุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ
2. การนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต ตรงกับความต้องการของนายจ้างและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 ประกอบด้วยประเด็นการสำรวจ 6 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์

#### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ นายจ้างของบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 จำนวนทั้งสิ้น 198 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ นายจ้างของบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 และมีงานทำหลังจบการศึกษาภายในระยะเวลา 1 ปี ซึ่งมีที่อยู่ที่ทำงานหรือหน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ (โดยไม่นับรวมบัณฑิตที่ประกอบอาชีพ

อิสระหรือธุรกิจส่วนตัว) จำนวนทั้งสิ้น 65 คน โดยการเลือกแบบเจาะจงซึ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้ง 65 คน

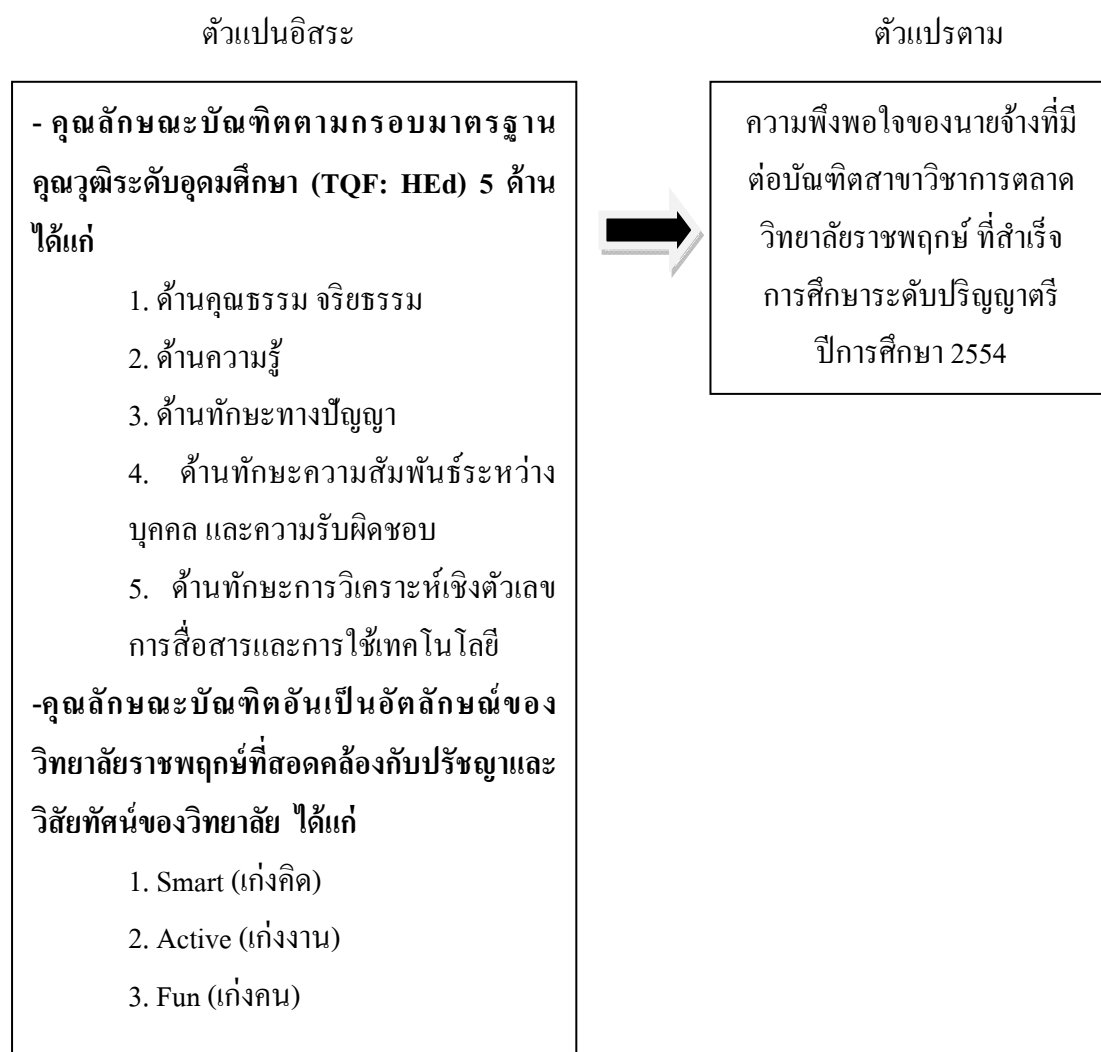
### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2555 – เดือนพฤศจิกายน 2556

### 4. ขอบเขตด้านสถานที่

ศึกษาและเก็บข้อมูลจากนายจ้างของบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์

## 1.5 กรอบแนวความคิดการวิจัย



## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**บัณฑิต** หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554

**นายจ้าง** หมายถึง หัวหน้างานหรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในระดับผู้บังคับบัญชาหรือเจ้าของกิจการทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนที่มีบัณฑิตของวิทยาลัยราชพฤกษ์ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2554

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของหัวหน้าหน่วยงานหรือนายจ้างหรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในระดับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานหรือสถานประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตของวิทยาลัยราชพฤกษ์

**คุณลักษณะของบัณฑิต** หมายถึง ลักษณะที่พึงมีในตัวบัณฑิต ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ประกอบด้วย ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นไปตามอัตลักษณ์ของวิทยาลัย

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF: HEd)

#### 2.3 คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์

#### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะบอกกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้ ความหมายของความพึงพอใจ

Hornby (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

Kotler (1994: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า

Hut and Others (1988: 41) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ดีของแต่ละคนเกี่ยวกับงาน

Quirk (1987) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Stuart (1984: 174-175) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ 3 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจเป็นสภาพการณ์ที่เกิดจากผลสำเร็จที่เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจเป็นระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

### 3. ความพึงพอใจเป็นการทำงานได้เป็นไปตามที่คาดหรือตอบสนองคุณค่าของบุคคล

Good (1973: 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

Wolman (1971: 333) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

สมฤดี เพชรนาค (2550: 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ เมื่อสิ่งเหล่านั้นตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจของบุคคลนั้น ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการของบุคคล หน่วยงาน หรือองค์การต่างๆ

ทัษพรณ สุคใจ (2545: 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

สุพล (2540: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

อรรถพร (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ



### 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

มัมฟอร์ด (Manford, E., 1972 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

#### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของ

คนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน (<http://web.rmut.ac.th>) ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รวมทั้งที่อยู่อาศัย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs หรือ Social Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่ง หลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและการเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการ

ขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี (<http://research.doae.go.th>)

#### **ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Hierarchy Modified Need Theory)**

Alderfer ได้ให้ทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G (Existence - Relatedness- Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (Relatedness needs) และ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)

#### **ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murry's Manifest Needs)**

ทฤษฎีของ Murry สามารถอธิบายได้ว่า ในเวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for affiliation) ความต้องการอิสระ (Needs for autonomy)

#### **ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Acquired needs Theory)**

เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่นๆ ความต้องการความสำเร็จเป็นความปรารถนาที่บรรลุปเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทาย ทฤษฎีนี้ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการอำนาจ (Needs for power) ความต้องการความผูกพัน (Needs for affiliation) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement)

#### **ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)**

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์หรือสุขอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความคิดเห็น การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มีมีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือ ได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์หรือสุขอนามัย (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับ บัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค้ำจุน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค้ำจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญ โดยจะขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนนั่นเอง ([www.lib.kku.ac.th](http://www.lib.kku.ac.th))

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF: HEd)

### 2.2.1 ความหมายของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education: TQF: HEd) หมายถึง กรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศซึ่งประกอบด้วย ระดับคุณวุฒิ การแบ่งสายวิชา ความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิ ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิ ปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ในการเปิดโอกาสให้เทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้

### 2.2.2 หลักการสำคัญของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

1. ยึดหลักความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ตลอดจนมาตรฐานการศึกษาของชาติ และมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยมุ่งให้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการนำแนวนโยบายในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาของชาติ และมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรม เพราะกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษามีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาหลักสูตร การปรับเปลี่ยนกลวิธีการสอนของอาจารย์ การเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนการวัดและประเมินผลการเรียนรู้เพื่อให้มั่นใจว่า บัณฑิตจะบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวังได้จริง

2. มุ่งเน้นที่มาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes) ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพ เพื่อประกันคุณภาพบัณฑิตและสื่อสารให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและมั่นใจถึงกระบวนการผลิตบัณฑิต โดยเริ่มที่ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา คือ กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังไว้ก่อน หลังจากนั้นจึงพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่จะส่งเสริมให้บัณฑิตบรรลุถึงมาตรฐานผลการเรียนรู้นั้นอย่างสอดคล้องและส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ

3. มุ่งที่จะประมวลกฎเกณฑ์และประกาศต่างๆ ที่ได้ดำเนินการไว้แล้วเข้าด้วยกันและเชื่อมโยงเป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งจะสามารถอธิบายให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความหมายและความมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาของคุณวุฒิหรือปริญญาในระดับต่างๆ

4. มุ่งให้คุณวุฒิหรือปริญญาของสถาบันอุดมศึกษาใดๆ ของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและเทียบเคียงกันได้ดีกับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศ เนื่องจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาจะช่วยกำหนดความมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาในทุกชั้นตอนอย่างเป็นระบบ โดยเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดหลักสูตร ตลอดจนกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลาย โดยมั่นใจถึงผลผลิตสุดท้ายของการจัดการศึกษา คือ คุณภาพของบัณฑิตซึ่งจะมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวัง สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุขและภาคภูมิใจเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และเป็นคนดีของสังคม ช่วยเพิ่มความเข้มแข็งและขีดความสามารถในการพัฒนาประเทศไทย

### 2.2.3 วัตถุประสงค์ของการจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

1. เพื่อเป็นกลไกหรือเครื่องมือในการนำแนวนโยบายการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ และมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการนำไปเป็นหลักในการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน และการประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

2. เพื่อกำหนดเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้ชัดเจนโดยกำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังในแต่ละคุณวุฒิ/ปริญญาของสาขา/สาขาวิชาต่างๆ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในสาขา/สาขาวิชาได้ใช้เป็นหลัก และเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการจัดการศึกษา เช่น การพัฒนาหลักสูตร การปรับเปลี่ยนกลวิธีการสอนวิธีการเรียนรู้ ตลอดจนกระบวนการวัดและการประเมินผลนักศึกษา

3. เพื่อเชื่อมโยงระดับต่างๆ ของคุณวุฒิในระดับอุดมศึกษาให้เป็นระบบเพื่อบุคคลจะได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ได้อย่างต่อเนื่องและหลากหลายตามหลักการศึกษาตลอดชีวิต มีความชัดเจนและโปร่งใส สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานคุณวุฒิในระดับต่างๆ กับนานาชาติได้

4. เพื่อช่วยให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาและเป็นกลไกในการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง และใช้เป็นกรอบอ้างอิงสำหรับผู้ประเมินของการประกันคุณภาพภายนอกเกี่ยวกับคุณภาพบัณฑิต และการจัดการเรียนการสอน

5. เพื่อเป็นกรอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง อาทิ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ ชุมชน สังคมและสถาบันอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับความหมายของคุณวุฒิ คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในการทำงาน รวมทั้งคุณลักษณะอื่นๆ ที่คาดว่าบัณฑิตจะพึงมี

6. เพื่อประโยชน์ในการเทียบเคียงมาตรฐานคุณวุฒิระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ทั้งในและต่างประเทศในการย้ายโอนนักศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษา การลงทะเบียนข้ามสถาบัน และการรับรองคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ

7. เพื่อให้มีการกำกับดูแลคุณภาพการผลิตบัณฑิตกันเองของแต่ละสาขา/สาขาวิชา

8. เพื่อนำไปสู่การลดขั้นตอน/ระเบียบ (Deregulation) การดำเนินการให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเข้มแข็ง

#### 2.2.4 โครงสร้างและองค์ประกอบของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

##### 1. ระดับคุณวุฒิ (Levels of Qualifications)

ระดับของคุณวุฒิแสดงถึงการเพิ่มขึ้นของระดับสติปัญญาที่ต้องการ และความซับซ้อนของการเรียนรู้ที่คาดหวัง นอกจากนี้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติยังกำหนดคุณลักษณะของนักศึกษาระดับแรกเข้าหลังจากสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐานด้วย เพราะเป็นพื้นฐานความรู้ ความสามารถที่สำคัญในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาเริ่มต้นที่ระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี) และสิ้นสุดที่ระดับที่ 6 ปริญญาเอก ดังนี้

ระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี)

ระดับที่ 2 ปริญญาตรี

ระดับที่ 3 ประกาศนียบัตรบัณฑิต

ระดับที่ 4 ปริญญาโท

ระดับที่ 5 ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง

ระดับที่ 6 ปริญญาเอก

บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับใดระดับหนึ่งสามารถเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การเข้าศึกษาต่อของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาซึ่งอาจขึ้นอยู่กับคะแนนเฉลี่ยสะสม หรือเงื่อนไขอื่นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้สมัครเข้าศึกษาต่อจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการศึกษาระดับที่สูงขึ้นและซับซ้อนยิ่งขึ้น

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ แบ่งสาขาวิชาเป็น 2 สาย ได้แก่ สายวิชาการ เน้นศาสตร์บริสุทธิ์ทางด้านศิลปศาสตร์หรือด้านวิทยาศาสตร์ โดยมุ่งศึกษาสาระและวิธีการของศาสตร์สาขาวิชานั้นๆ เป็นหลัก ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับการประกอบอาชีพ และสาขาวิชาชีพซึ่งมุ่งเน้นการศึกษาในลักษณะของศาสตร์เชิงประยุกต์ เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้และทักษะระดับสูงซึ่งจำเป็นต่อการประกอบอาชีพ และนำไปสู่การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ

การเรียนในสาขาวิชาการควรจะพัฒนาความสามารถที่สำคัญทั้งในการทำงานและการดำรงชีพในชีวิตประจำวัน ส่วนหลักสูตรสาขาวิชาชีพควรเกี่ยวข้องกับความเข้าใจ การวิจัยและความรู้ทาง



ทฤษฎีในสาขา/สาขาวิชาและสาขา/สาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง และพัฒนาความสามารถในการคิดและการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับทุกสถานการณ์ อย่างไรก็ตามหลักสูตรทั้งสองสายดังกล่าวมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน ซึ่งควรสะท้อนให้เห็นในรายละเอียดของเนื้อหาสาระสำคัญและในชื่อปริญญา ผู้สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาหนึ่งสามารถเปลี่ยนไปศึกษาต่อระดับสูงขึ้นในอีกสาขาวิชาหนึ่งได้ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาอาจจะกำหนดเงื่อนไขบางประการของการเข้าศึกษาได้ เพื่อให้ผู้เรียนมีพื้นฐานความรู้และทักษะที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการศึกษาต่อในระดับนั้นๆ และบรรลุผลการเรียนรู้ตามที่หลักสูตรนั้นๆ คาดหวัง

2. การเรียนรู้และมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย (อ้างอิงสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา : กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552)

**การเรียนรู้** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่นักศึกษาพัฒนาขึ้นในตนเองจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมีอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม ด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตนตามศีลธรรม ทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม

(2) ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิด และการนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการต่างๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

(3) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และกระบวนการต่างๆ ในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

(4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบ ต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบ ในการเรียนรู้ของตนเอง

(5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติความสามารถ

การสื่อสารทั้งการพูด การเขียน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนอกจากผลการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านนี้ บางสาขาวิชาต้องการทักษะทางกายภาพสูง เช่น การเดินร่ำ ดนตรี การวาดภาพ การแกะสลัก พลศึกษา การแพทย์ และวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงต้องเพิ่มการเรียนรู้ทางด้านทักษะพิสัย (Domain of Psychomotor Skill)

**มาตรฐานผลการเรียนรู้** คือ ข้อกำหนดเฉพาะซึ่งเป็นผลที่มุ่งหวังให้ผู้เรียนพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านที่ได้รับการพัฒนาระหว่างการศึกษ จากการเรียนรู้และการเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ทั้งในและนอกหลักสูตรและแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจและความสามารถจากการเรียนรู้เหล่านั้น ได้อย่างเป็นที่เชื่อถือเมื่อเรียนจบในรายวิชาหรือหลักสูตรนั้นแล้ว มาตรฐานผลการเรียนรู้ซึ่งมีอย่างน้อย 5 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น เป็นมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตทุกคนในทุกระดับคุณวุฒิ โดยแต่ละด้านจะมีระดับความซับซ้อนเพิ่มขึ้น เมื่อระดับคุณวุฒิสูงขึ้น ทักษะและความรู้จะเป็นการสะสมจากระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าสู่ระดับที่สูงขึ้น ดังนั้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของระดับคุณวุฒิใดคุณวุฒิหนึ่งจะรวมมาตรฐานผลการเรียนรู้ในสาขา/สาขาวิชาเดียวกันของระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าด้วย

**มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม** ใช้กับนักศึกษาทุกคน แม้ว่าบางสาขา/สาขาวิชานักศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาเป็นการเฉพาะ เช่น จรรยาบรรณของแพทย์นักบัญชี และนักกฎหมาย เป็นต้น

**มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านความรู้ และด้านทักษะทางปัญญา** จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสาขา/สาขาวิชาที่เรียน ซึ่งต้องระบุรายละเอียดของความรู้และทักษะของสาขา/สาขาวิชาที่เหมาะสมกับระดับคุณวุฒิไว้ในรายละเอียดของหลักสูตร และรายละเอียดของรายวิชา

**มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความ**

**รับผิดชอบ** มุ่งหวังให้นักศึกษาทุกคนไม่ว่าจะเป็นระดับคุณวุฒิและสาขา/สาขาวิชาใด ต้องบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านเหล่านี้

**มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** มุ่งหวังให้นักศึกษาทุกคนไม่ว่าจะเป็นระดับคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชาใด ต้องบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านนี้ แต่สำหรับนักศึกษาที่เรียนในสาขา/สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับมาตรฐานผลการเรียนรู้นี้จะต้องเน้นให้มีความชำนาญมากกว่านักศึกษาสาขา/สาขาวิชาอื่นๆ เช่น นักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องมีความชำนาญและทักษะตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านความรู้และด้านทักษะทางปัญญาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

**มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของแต่ละระดับคุณวุฒิมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในระดับแรกเข้า** (สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯมีแนวคิด

พื้นฐานว่านักเรียนที่เข้าเรียนในระดับอุดมศึกษาจะต้องสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่าที่มีพื้นฐานความรู้และทักษะเพียงพอที่จะเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ พื้นฐานในที่นี้รวมถึงความรู้ความสามารถในสาระการเรียนรู้ทั้ง 8 กลุ่ม ตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ และประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะทางปัญญาเหล่านั้นเข้ากับสาขา/สาขาวิชาที่จะเรียนในสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ ซึ่งนักเรียนบางคนอาจมีพื้นฐานความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับสาขาวิชาที่เข้าเรียนไม่เพียงพอ ต้องเสริมความรู้พื้นฐานเพื่อให้อุ่นใจว่านักเรียนมีทักษะที่จำเป็นทางภาษา ทักษะทางการเรียน และพื้นฐานทางวิชาการเพียงพอที่จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาได้สำเร็จ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายควรจะต้องมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ในแต่ละด้าน ดังนี้

#### (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

มีความเข้าใจและซาบซึ้งในค่านิยมของไทยและระบบของคุณธรรม จริยธรรมสามารถปฏิบัติตนได้อย่างกลมกลืนกับความเชื่อและค่านิยมส่วนตัวด้วยความรับผิดชอบต่อครอบครัว ชุมชน และสังคมไทย มีความสามารถในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาซึ่งเป็นความขัดแย้งทางค่านิยม สามารถสรุปผลการโต้แย้งและยอมรับผิดชอบต่อการตัดสินใจที่ได้ทำลงไป

#### (2) ด้านความรู้

มีความเข้าใจอย่างครอบคลุมถึงความรู้ และทักษะที่สำคัญในกลุ่มสาระการเรียนรู้ทั้ง 8 กลุ่ม ได้แก่ ภาษาไทย คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กลุ่มพัฒนาบุคลิกภาพ (สุขศึกษาและพลานามัย) ศิลปะดนตรี ภาษาอังกฤษและเทคโนโลยีและภาษาต่างประเทศ มีการเพิ่มเติมองค์ความรู้ในกลุ่มสาระ/สาขาวิชาที่เลือกเรียนเพื่อเตรียมความพร้อมในการศึกษาต่อในระดับอาชีวศึกษาหรือในระดับอุดมศึกษา

#### (3) ด้านทักษะทางปัญญา

มีความเข้าใจในแนวคิด หลักการและทฤษฎีที่สำคัญในวิชาที่ศึกษามีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งในการวิเคราะห์ข้อโต้แย้งและปัญหาใหม่ๆ ในวิชาต่างๆ ที่เรียนและในชีวิตประจำวัน ตระหนักในประเด็นปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และการมีปฏิสัมพันธ์กับประเทศอื่นๆ สามารถประยุกต์ความเข้าใจอันถ่องแท้จากการศึกษาเล่าเรียนมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาเหล่านั้น

#### (4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

มีความรับผิดชอบในการเรียนและความประพฤติของตนเอง สามารถที่จะริเริ่มและพัฒนาการเรียนรู้ทางวิชาการและการพัฒนาลักษณะอื่นๆ ของตนเองได้โดยมีการแนะนำบ้างเล็กน้อย สามารถที่จะไว้วางใจให้ทำงานได้อย่างอิสระและทำงานที่มอบหมายให้แล้วเสร็จ โดย

อาศัยการแนะนำปรึกษาแต่เพียงเล็กน้อย สามารถทำงานกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อ  
จุดมุ่งหมายร่วมกัน

(5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ตลอดจนใช้ทักษะทาง  
คณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐานในการแก้ไขปัญหาในการศึกษาในการทำงาน และในสภาพแวดล้อมของ  
สังคมสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในการพูดและเขียน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

### ระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี)

มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี) อย่างน้อยต้องเป็น  
ดังนี้

(1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนหรือของกลุ่มตระหนักและประพฤติปฏิบัติได้อย่าง  
สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับและจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยขอคำปรึกษาเมื่อจำเป็นสามารถระบุ  
และประเมินผลกระทบ จากการกระทำของตนที่มีต่อผู้อื่นในสถานการณ์ที่อาจนำไปสู่ข้อขัดแย้ง  
ทางค่านิยมหรือความสำคัญก่อนหลังก็สามารถอธิบายลักษณะของความขัดแย้งนั้นได้อย่างชัดเจน  
และสามารถตัดสินใจเลือกสิ่งที่เหมาะสมได้

(2) ด้านความรู้

มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขอบข่ายและลักษณะของสาขาวิชาที่เรียน และรู้ลึกในความรู้  
บางส่วนในสาขา รวมถึงทฤษฎี แนวคิด และหลักการที่สำคัญ มีความเข้าใจในปัญหาและงานวิจัย  
ใหม่ๆ สำหรับหลักสูตรที่มีการเตรียมนักศึกษาเพื่อประกอบวิชาชีพหรือผู้ช่วยนักวิชาศึกษานักศึกษา  
จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการใหม่ๆ ในการปฏิบัติทางวิชาชีพ ตลอดถึงความรู้เกี่ยวกับ  
ข้อกำหนดทางเทคนิคและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพ

(3) ด้านทักษะทางปัญญา

สามารถวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลทางเทคนิคและข้อมูลการวิจัย และใช้ในการ  
ปฏิบัติโดยอาศัยคำแนะนำเพียงเล็กน้อย สามารถใช้ความรู้ทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง  
ในการทำงานในการวิเคราะห์ปัญหา ประเมินทางเลือก และเสนอแนะวิธีในการแก้ไขรวมถึง  
สามารถอธิบายผลกระทบของการตัดสินใจ

(4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

สามารถคิดและแสดงออกได้อย่างเสรี มีปฏิสัมพันธ์อย่างสร้างสรรค์ในกลุ่มทำงานที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีภาวะผู้นำในกลุ่มขนาดเล็ก และความรับผิดชอบในภาระที่ได้รับมอบหมาย สามารถค้นหาข้อบกพร่องในความรู้และทักษะของตนเอง มีการวางแผนและดำเนินการเพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

(5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้เทคนิคทางสถิติและเทคนิคคณิตศาสตร์พื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการวิเคราะห์ปัญหา ค้นคว้าหาข้อมูล และการจัดทำกรนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน การอภิปราย เพื่อนำเสนอ ผลการวิเคราะห์และสรุปผลอย่างกระชับในรูปแบบที่ถูกต้อง

## ระดับที่ 2 ปริญาตรี

มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับที่ 2 ปริญาตรี อย่างน้อยต้อง เป็นดังนี้

### (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และวิชาชีพโดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ความรู้สึกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม อาทิ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจโลก เป็นต้น

### (2) ด้านความรู้

มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนัก รู้หลักการและทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา และตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติ จะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

### (3) ด้านทักษะทางปัญญา

สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและหลักฐานใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาและงานอื่นๆ ด้วยตนเอง สามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์โดยคำนึงถึงความรู้ทางภาคทฤษฎี ประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติ และผลกระทบจากการตัดสินใจ สามารถใช้ทักษะและความเข้าใจอันถ่องแท้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพ สำหรับ

หลักสูตรวิชาชีพ นักศึกษาสามารถใช้วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

(4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและต้องใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่ม รับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาตนเองและอาชีพ

(5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลแปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้

### ระดับที่ 3 ประกาศนียบัตรบัณฑิต

มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับที่ 3 ประกาศนียบัตรบัณฑิตอย่างน้อยต้องเป็นดังนี้

(1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และทางวิชาชีพโดยใช้การวินิจฉัยทางค่านิยม ทางศีลธรรม ทางความรู้สึกรู้ใจของผู้อื่น ทางค่านิยมพื้นฐานและทางจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรม จริยธรรมระดับสูงในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางค่านิยมและความสำคัญก่อนหลัง แสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์สุจริตอย่างสม่ำเสมอโดยคำนึงถึงความเหมาะสมระหว่างเป้าหมายและจุดประสงค์ส่วนตัวและส่วนรวม เป็นแบบอย่างและเป็นผู้ดำเนินการทำงานทั้งในระดับครอบครัวและชุมชน

(2) ด้านความรู้

มีความรู้ระดับสูงทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในวิชาการหรือวิชาชีพ ตลอดจนมีความรู้ในสาขาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน มีความรู้เกี่ยวกับงานวิจัยและนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานวิชาชีพ ตลอดจนผลกระทบของความก้าวหน้าต่อทฤษฎีและการปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับ

### (3) ด้านทักษะทางปัญญา

สามารถใช้ความรู้ทางภาคทฤษฎี และประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติ เพื่อศึกษาประเด็นหรือปัญหาที่ซับซ้อน สามารถระบุแหล่งข้อมูลหรือเทคนิคการวิเคราะห์เพิ่มเติมตามที่ต้องการและคำนึงถึงสถานการณ์จริงที่แตกต่างกันในการวิเคราะห์ประเด็น สรุปผลและการจัดทำข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาหรือกลยุทธ์ในการปฏิบัติ

### (4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

สามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเองและเป็นกลุ่มในสถานการณ์ที่หลากหลาย รวมทั้งสถานการณ์ใหม่หรือที่ต้องการไหวพริบและความนับไวอย่างสูง แสดงความรับผิดชอบอย่างสูงในหน้าที่การงานหรือสถานการณ์อื่นๆ ทางวิชาชีพ มีความรับผิดชอบในการพัฒนาทักษะใหม่ๆ และความรู้ที่ต้องการ ทั้งหน้าที่การงานในปัจจุบันและการพัฒนาในอนาคต

### (5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถประยุกต์ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่หลากหลายอย่างชาญฉลาดในการศึกษาค้นคว้า และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในการพูด การเขียน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการประเมินความสำเร็จของการสื่อสารต่อกลุ่มบุคคลต่างๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## ระดับที่ 4 ปริญญาโท

มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับที่ 4 ปริญญาโท อย่างน้อยต้องเป็น ดังนี้

### (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรมที่ซับซ้อนเชิงวิชาการหรือวิชาชีพ โดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น และเมื่อไม่มีข้อมูลทางจรรยาบรรณวิชาชีพหรือไม่มีระเบียบข้อบังคับเพียงพอที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ก็สามารถวินิจฉัยอย่างผู้รู้ด้วยความยุติธรรมและชัดเจนมีหลักฐาน และตอบสนองปัญหาเหล่านั้นตามหลักการ เหตุผล และค่านิยมอันดีงาม ให้ข้อสรุปของปัญหาด้วยความไวต่อความรู้สึกของผู้ที่ได้รับผลกระทบ ริเริ่มในการยกปัญหาทางจรรยาบรรณที่มีอยู่เพื่อการทบทวนและแก้ไข สนับสนุนอย่างจริงจังให้ผู้อื่นใช้การวินิจฉัยทางด้านคุณธรรม จริยธรรมในการจัดการกับข้อโต้แย้งและปัญหาที่มีผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น แสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในการส่งเสริมให้มีการประพฤติปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรม ในสภาพแวดล้อมของการทำงานและในชุมชนที่กว้างขวางขึ้น

## (2) ด้านความรู้

มีความรู้และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ในเนื้อหาสาระหลักของสาขาวิชา ตลอดจนหลักการ และทฤษฎีที่สำคัญและนำมาประยุกต์ในการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการหรือการปฏิบัติในวิชาชีพ มีความเข้าใจทฤษฎี การวิจัยและการปฏิบัติทางวิชาชีพนั้นอย่างลึกซึ้งในวิชาหรือกลุ่มวิชาเฉพาะในระดับแนวหน้า มีความเข้าใจในวิธีการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ และการประยุกต์ ตลอดจนถึงผลกระทบของผลงานวิจัยในปัจจุบันที่มีต่อองค์ความรู้ในสาขาวิชาและต่อการปฏิบัติในวิชาชีพตระหนักในระเบียบข้อบังคับที่ใช้อยู่ในสภาพแวดล้อมของระดับชาติและนานาชาติที่อาจมีผลกระทบต่อสาขาวิชาชีพ รวมทั้งเหตุผลและการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

## (3) ด้านทักษะทางปัญญา

ใช้ความรู้ทางภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในการจัดการบริบทใหม่ที่ไม่คาดคิดทางวิชาการ และวิชาชีพ และพัฒนาแนวคิดริเริ่มและสร้างสรรค์เพื่อตอบสนองประเด็นหรือปัญหาสามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีข้อมูลไม่เพียงพอ สามารถสังเคราะห์และใช้ผลงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการ หรือรายงานทางวิชาชีพ และพัฒนาความคิดใหม่ๆ โดยการบูรณาการให้เข้ากับองค์ความรู้เดิมหรือเสนอเป็นความรู้ใหม่ที่ท้าทายสามารถใช้เทคนิคทั่วไปหรือเฉพาะทางในการวิเคราะห์ประเด็นหรือปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างสร้างสรรค์ รวมถึงพัฒนาข้อสรุปและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาการหรือวิชาชีพ สามารถวางแผนและดำเนินการโครงการสำคัญหรือโครงการวิจัยค้นคว้าทางวิชาการได้ด้วยตนเอง โดยการใช้ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติตลอดถึงการใช้เทคนิคการวิจัย และให้ข้อสรุปที่สมบูรณ์ซึ่งขยายของค์ความรู้หรือแนวทางการปฏิบัติในวิชาชีพที่มีอยู่เดิมได้อย่างมีนัยสำคัญ

## (4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

สามารถแก้ไขปัญหามีความซับซ้อน หรือความยุ่งยากระดับสูงทางวิชาชีพได้ด้วยตนเอง สามารถตัดสินใจในการดำเนินงานด้วยตนเองและสามารถประเมินตนเองได้ รวมทั้งวางแผนในการปรับปรุงตนเองให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับสูงได้ มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานของตนเอง และร่วมมือกับผู้อื่นอย่างเต็มที่ในการจัดการข้อโต้แย้งและปัญหาต่างๆ แสดงออกทักษะการเป็นผู้นำได้อย่างเหมาะสมตามโอกาสและสถานการณ์เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่ม

## (5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถคัดกรองข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าปัญหาสรุปปัญหาและเสนอแนะแก้ไขปัญหในด้านต่างๆ สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มบุคคลต่างๆ ทั้งในวงการวิชาการและวิชาชีพ รวมถึงชุมชนทั่วไป โดยการนำเสนอ



รายงานทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการผ่านสิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการและวิชาชีพรวมทั้งวิทยานิพนธ์หรือโครงการค้นคว้าที่สำคัญ

### ระดับที่ 5 ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง

มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับที่ 5 ประกาศนียบัตรชั้นสูงอย่างน้อยต้องเป็น ดังนี้

#### (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

สามารถจัดการกับปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรมที่ซับซ้อนในเชิงวิชาการและวิชาชีพได้ในกรณีที่ปัญหาใดมีกฎ ระเบียบ หรือข้อมูลทางจรรยาบรรณในการปฏิบัติไม่เพียงพอก็สามารถวินิจฉัยได้อย่างเที่ยงตรงและยุติธรรมบนพื้นฐานของค่านิยมและหลักการที่ดี แสดงออกหรือสื่อสารข้อสรุปโดยคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ริเริ่มการยกปัญหาทางจรรยาบรรณที่มีอยู่เพื่อการทบทวนและปรับปรุงแก้ไข ส่งเสริมผู้อื่นอย่างจริงจังในการใช้วิจารณญาณที่ประกอบด้วยคุณธรรม จริยธรรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น แสดงภาวะผู้นำในการส่งเสริมความมีคุณธรรม จริยธรรม ทั้งในที่ทำงานและในชุมชนที่กว้างขวางขึ้น

#### (2) ด้านความรู้

มีความรู้อย่างลึกซึ้งและทันสมัยเกี่ยวกับการพัฒนาทั้งในระดับชาติและนานาชาติในสาขาวิชาเฉพาะของตนเองและสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบต่อสาขาวิชา ตระหนักถึงการดำเนินการวิจัยในปัจจุบันและทฤษฎีที่จะเกิดขึ้น และสามารถขยายขอบเขตของแนวคิดซึ่งจะมีผลต่อความเชื่อมั่นในการตัดสินใจอย่างมีอาชีพ มีความรู้และความเข้าใจในกฎ ระเบียบและจรรยาบรรณทางวิชาชีพอย่างลึกซึ้งในสาขาวิชา

#### (3) ด้านทักษะทางปัญญา

สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ใหม่ๆ ที่ซับซ้อน และใช้ความรู้ทางการวิจัยและการปฏิบัติล่าสุดในการพัฒนาและใช้วิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละกรณี สามารถริเริ่มและวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างเข้มข้น โดยรวบรวมและประเมินคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจากแหล่งต่าง ๆ ตามความเหมาะสม สามารถติดตามผลที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งแปลความหมาย และแปลงผลที่เกิดขึ้นนี้ให้เป็นความรู้ทั่วไปที่จะช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานในวิชาชีพ ใช้ทักษะทางปัญญาอย่างสม่ำเสมอเมื่อต้องปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาชีพ

#### (4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเป็นอิสระ และสามารถริเริ่มกิจกรรมทางวิชาชีพในสาขาวิชาของตน รับผิดชอบกิจกรรมของตนเองได้อย่างเต็มที่ มีการประเมินผลและปฏิบัติงานเพื่อพัฒนา

ตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการประเมินวัตถุประสงค์ในการทำงานและวางแผนสำหรับการปรับปรุง ปฏิบัติต่อผู้อื่นและผู้ร่วมงานในการสนับสนุนการพัฒนาตนเองและวิชาชีพสร้างปฏิสัมพันธ์ในกิจกรรมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ และแสดงออกความเป็นผู้นำในทางวิชาการหรือวิชาชีพ และสังคมที่ซับซ้อน

(5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถคัดกรองข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าปัญหาสรุปปัญหาและเสนอแนะแก้ไขปัญหในด้านต่างๆ โดยเจาะลึกในสาขาวิชาเฉพาะสามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลต่างๆ ทั้งในวงการวิชาการและวิชาชีพ รวมถึงชุมชนทั่วไป โดยการนำเสนอรายงานทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการผ่านสิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งวิทยานิพนธ์หรือโครงการค้นคว้าที่สำคัญ

## ระดับที่ 6 ปริญาเอก

มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับที่ 6 ปริญาเอก อย่างน้อย ต้องเป็นดังนี้

(1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

สามารถจัดการเกี่ยวกับปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรมที่ซับซ้อนในบริบททางวิชาการหรือวิชาชีพ ในกรณีที่ไม่มีการยาบรรณวิชาชีพหรือไม่มีระเบียบข้อบังคับเพียงพอที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ก็สามารถใช้ดุลยพินิจอย่างผู้รู้ ด้วยความยุติธรรม ด้วยหลักฐาน ด้วยหลักการที่มีเหตุผลและคำนึงถึงอันดีงาม แสดงออกหรือสื่อสารข้อสรุปของปัญหาโดยคำนึงถึงความรู้ลึกของผู้อื่นที่จะได้รับผลกระทบ ริเริ่มชี้ให้เห็นข้อบกพร่องของจรรยาบรรณที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพื่อทบทวนและแก้ไข สนับสนุนอย่างจริงจังให้ผู้อื่นใช้ดุลยพินิจทางด้านคุณธรรม จริยธรรมในการจัดการกับความขัดแย้งและปัญหาที่มีผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น แสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในการส่งเสริมให้มีการประพฤติปฏิบัติตามหลักคุณธรรม จริยธรรมในที่ทำงานและในชุมชนที่กว้างขวางขึ้น

(2) ด้านความรู้

สามารถพัฒนานวัตกรรมหรือสร้างองค์ความรู้ใหม่ มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้และลึกซึ้งในองค์ความรู้ที่เป็นแก่นในสาขาวิชาการหรือวิชาชีพ รวมทั้งข้อมูลเฉพาะทางทฤษฎี หลักการและแนวคิดที่เป็นรากฐาน มีความรู้ที่เป็นปัจจุบันในสาขาวิชา รวมถึงประเด็นปัญหาสำคัญที่จะเกิดขึ้นรู้เทคนิคการวิจัยและพัฒนาข้อสรุปซึ่งเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชาได้อย่างชาญฉลาด สำหรับหลักสูตรในสาขาวิชาชีพ จะต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและกว้างขวางเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงใน

วิชาชีพ ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ การพัฒนาสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจมีผลกระทบต่อสาขาวิชาที่ศึกษาค้นคว้า

(3) ด้านทักษะทางปัญญา

สามารถใช้ความเข้าใจอันถ่องแท้ในทฤษฎีและเทคนิคการแสวงหาความรู้ในการวิเคราะห์ประเด็นและปัญหาสำคัญได้อย่างสร้างสรรค์ และพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ สามารถสังเคราะห์ผลงานการวิจัยและทฤษฎีเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจใหม่ที่สร้างสรรค์ โดยบูรณาการแนวคิดต่างๆ ทั้งจากภายในและภายนอกสาขาวิชาที่ศึกษาในชั้นสูงสามารถออกแบบและดำเนินการโครงการวิจัยที่สำคัญในเรื่องที่ซับซ้อนที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ หรือปรับปรุงแนวปฏิบัติในวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญ

(4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

มีความสามารถสูงในการแสดงความเห็นทางวิชาการและวิชาชีพสามารถวางแผนวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่ซับซ้อนสูงมากด้วยตนเอง รวมทั้งวางแผนในการปรับปรุงตนเองและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างปฏิสัมพันธ์ในกิจกรรมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ และแสดงออกถึงความโดดเด่นในการเป็นผู้นำในทางวิชาการหรือวิชาชีพ และสังคมที่ซับซ้อน

(5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถคัดกรองข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติเพื่อนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าในประเด็นปัญหาที่สำคัญและซับซ้อน สรุปปัญหาและเสนอแนะแก้ไขปัญหานั้นในด้านต่างๆ โดยเฉพาะในสาขาวิชาเฉพาะ สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลต่างๆ ทั้งในวงการวิชาการและวิชาชีพ รวมถึงชุมชนทั่วไป โดยการนำเสนอรายงานทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการผ่านสิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งวิทยานิพนธ์หรือโครงการค้นคว้าที่สำคัญ

**2.2.5 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของแต่ละระดับคุณวุฒิ**

**ระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี)**

ผู้สำเร็จการศึกษาระดับที่ 1 อนุปริญญา (3 ปี) โดยทั่วไปจะมีความรู้ความสามารถอย่างน้อยต่อไปนี้

(1) ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการและทฤษฎีที่สำคัญในสาขา/สาขาวิชาที่เรียนรวมถึงระเบียบและวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ

(2) ความสามารถในการประยุกต์แนวคิด ทฤษฎี และกระบวนการสืบค้น เพื่อใช้ในการแก้ไขข้อขัดแย้งและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสาขา/สาขาวิชาที่เรียนและ/หรือการทำงาน ตลอดจนการพัฒนาแนวทางที่ดีในการแก้ปัญหามนพื้นฐานแห่งการวิเคราะห์

(3) ความสามารถในการแปลความหมาย และประเมินผลข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และนำเสนอข้อสรุปทั้งแบบปากเปล่าและการเขียน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสม

(4) ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบในสาขาวิชาที่เรียน

**คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์**

(1) คิดและแสดงออกอย่างอิสระ รวมทั้งสามารถมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับกลุ่มหรือทีมงานอย่างสร้างสรรค์ให้บรรลุวัตถุประสงค์

(2) ยอมรับข้อจำกัดในความรู้ที่ตนมีและผลกระทบที่เกิดจากการนำความรู้ที่มีจำกัดมาใช้ในการวิเคราะห์และตีความ พร้อมทั้งจะแสวงหาความรู้/คำแนะนำจากแหล่งต่างๆ เพิ่มเติมเมื่อจำเป็น

(3) มีความคิดริเริ่มในการวางแผนเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะของตน

(4) สามารถแยกแยะผลการกระทำที่กระทบต่อผู้อื่น และใช้หลักการด้านคุณธรรมและจริยธรรมในการประเมินการกระทำของตน พร้อมรับผิดชอบในการกระทำของตนเองหรือของกลุ่ม

## ระดับที่ 2 ปริญญาตรี

ผู้สำเร็จการศึกษาระดับที่ 2 ปริญญาตรี โดยทั่วไปจะมีความรู้ความสามารถอย่างน้อยต่อไปนี้

(1) ความรู้ที่ครอบคลุม สอดคล้อง และเป็นระบบในสาขา/สาขาวิชาที่ศึกษา ตลอดถึงความเข้าใจในทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้อง

(2) ความสามารถที่จะตรวจสอบปัญหาที่ซับซ้อนและพัฒนาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์จากความเข้าใจที่ลึกซึ้งของตนเองและความรู้จากสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องโดยอาศัยคำแนะนำแต่เพียงเล็กน้อย

(3) ความสามารถในการค้นหา การใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ และแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตลอดจนการเลือกใช้กลไกที่เหมาะสมในการสื่อสารผลการวิเคราะห์ต่อผู้รับข้อมูลข่าวสารกลุ่มต่างๆ

(4) ในกรณีของหลักสูตรวิชาชีพ สิ่งสำคัญคือ ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในวิชาชีพนั้นๆ

(5) ในกรณีของหลักสูตรวิชาการที่ไม่มุ่งเน้นการปฏิบัติในวิชาชีพ สิ่งสำคัญคือ ความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในผลงานวิจัยต่างๆ ในสาขา/สาขาวิชานั้น ความสามารถในการแปลความหมาย การวิเคราะห์ และประเมินความสำคัญของการวิจัยในการขยายองค์ความรู้ในสาขา/สาขาวิชา

### คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

- (1) มีความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหา และข้อโต้แย้งทั้งในสถานการณ์ส่วนบุคคลและของกลุ่ม โดยการแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในการแสวงหาทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมไปปฏิบัติได้
- (2) สามารถประยุกต์ความเข้าใจอันถ่องแท้ในทฤษฎีและระเบียบวิธีการศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชาของตนเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและข้อโต้แย้งในสถานการณ์อื่นๆ
- (3) สามารถพิจารณาแสวงหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาทางวิชาการหรือวิชาชีพ โดยยอมรับข้อจำกัดของธรรมชาติของความรู้ในสาขาวิชาของตน
- (4) มีส่วนร่วมในการติดตามพัฒนาการในศาสตร์ของตนให้ทันสมัย และเพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจของตนอยู่เสมอ
- (5) มีจริยธรรมและความรับผิดชอบสูงทั้งในบริบททางวิชาการ ในวิชาชีพและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

### ระดับที่ 3 ประกาศนียบัตรบัณฑิต

ผู้สำเร็จการศึกษาระดับที่ 3 ประกาศนียบัตรบัณฑิต โดยทั่วไปจะมีความรู้ความสามารถอย่างน้อยต่อไปนี้

- (1) ความรู้ระดับสูงในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และมีประสบการณ์ในสาขาวิชาทั้งด้านวิชาการหรือวิชาชีพเป็นอย่างมาก
- (2) ความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎีและการปฏิบัติได้อย่างสร้างสรรค์ในการวางแผนและการวิจัย ด้วยความรู้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งทั้งจากภายในและภายนอกสาขาวิชา
- (3) ความสามารถในการเลือกใช้เทคนิคต่างๆ ทางคณิตศาสตร์ และเทคนิคเชิงวิเคราะห์อื่นๆ ในการค้นคว้าและรายงานผลเกี่ยวกับประเด็นปัญหาต่างๆ ตลอดจนเสนอแนะความคิดริเริ่มใหม่ๆ ด้วยปากเปล่า ด้วยการเขียน และการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อสื่อสารกับผู้ฟังกลุ่มต่างๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาการ กลุ่มวิชาชีพและชุมชน
- (4) ความสามารถทางวิชาชีพในระดับสูงเพื่อรับภาระความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและการประกอบวิชาชีพ

### คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

- (1) สามารถนำความรู้ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทั้งในและนอกสาขาวิชามาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในการแสดงความคิดเห็นประเด็นปัญหาใหม่ๆ
- (2) แสดงออกซึ่งภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในการริเริ่มดำเนินการเรื่องสำคัญๆ ในที่ทำงาน และในชุมชน โดยคำนึงถึงผู้อื่น โดยสอดคล้องกับค่านิยมและหลักแห่งจริยธรรม

(3) ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในทางบวกต่อผู้อื่น และมีภาวะผู้นำในการดำรงชีวิตในวงวิชาชีพและชุมชน

(4) มีส่วนร่วมและช่วยในการริเริ่มวางแผนให้ผู้อื่น เพื่อให้ผู้คนเหล่านั้นมีพัฒนาการที่ทันต่อความก้าวหน้าในสาขาวิชาชีพของตน

#### ระดับ 4 ปริญญาโท

ผู้สำเร็จการศึกษาระดับที่ 4 ปริญญาโท โดยทั่วไปจะมีความรู้ความสามารถอย่างน้อยต่อไปนี้

(1) ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ในทฤษฎี ผลการวิจัยและพัฒนาการล่าสุดในระดับแนวหน้าทางวิชาการหรือการปฏิบัติในวิชาชีพ และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการเหล่านี้ต่อองค์ความรู้ในสาขาวิชา

(2) ความรอบรู้และความสามารถในการใช้เทคนิคการวิจัย เพื่อศึกษาค้นคว้าในระดับสูงเพื่อใช้ในวิชาการหรือการปฏิบัติทางวิชาชีพ และจะใช้เทคนิคเหล่านี้ในการดำเนินการวิจัยที่สำคัญหรือทำโครงการค้นคว้าในวิชาชีพ

(3) ความสามารถในการสังเคราะห์ และประยุกต์ใช้ผลของการวิจัย และพัฒนาการใหม่ๆ ในการปฏิบัติทางวิชาชีพ ในการวิเคราะห์ พัฒนาและทดสอบสมมติฐานตลอดถึงการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

(4) ความสามารถในการสื่อถึงผลการศึกษาค้นคว้าและการวิจัย โดยการเผยแพร่ในรูปแบบของสื่อต่างๆต่อกลุ่มนักวิชาการ นักวิชาชีพ และบุคคลอื่นๆ ในชุมชน

#### คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

(1) ศึกษาค้นคว้าปัญหาทางวิชาการหรือวิชาชีพที่ซับซ้อนอย่างสม่ำเสมอ สามารถแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ด้วยดุลยพินิจที่เหมาะสม และใช้ทักษะเหล่านี้ได้ในสถานการณ์ที่จำเป็นได้ แม้ไม่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหานั้นๆ

(2) สามารถแสดงออกอย่างเป็นอิสระในการจัดการและแก้ไขปัญหาทั้งที่คาดการณ์ได้และคาดการณ์ไม่ได้ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

(3) ติดตามและกระตือรือร้นในการสนับสนุนให้ผู้อื่นรู้จักประยุกต์ใช้ดุลยพินิจอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรมอันเหมาะสมในการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อนและละเอียดอ่อน ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางค่านิยม

(4) มีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง และมีภาวะผู้นำในการให้โอกาสและสนับสนุนผู้อื่นให้มีการพัฒนาทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

### ระดับ 5 ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง

ผู้สำเร็จการศึกษาระดับที่ 5 ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง โดยทั่วไปจะมีความรู้ความสามารถอย่างน้อยต่อไปนี้

(1) การประยุกต์ใช้ความรู้ที่ทันสมัยและใช้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้จากผลงานวิจัยที่มีอยู่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในสาขาวิชาเฉพาะของตนได้

(2) การประสานความร่วมมือกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกสาขาวิชาเฉพาะของตนได้อย่างเหมาะสมในการจัดการกับประเด็นปัญหาต่างๆ ด้วยความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการให้คำแนะนำของตนเอง

(3) การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ในกิจกรรมของตนเองและกิจกรรมของกลุ่มที่จัดขึ้นเพื่อดำรงไว้และขยายองค์ความรู้ ประสบการณ์ในวิชาชีพของตนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น แสดงภาวะผู้นำและสนับสนุนการพัฒนาผู้ร่วมงานในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

(4) การติดตามและส่งเสริมผู้อื่นอย่างเข้มแข็งในการประยุกต์ใช้การวินิจฉัยด้วยคุณธรรมจริยธรรมเพื่อจัดการกับปัญหาที่ซับซ้อนและมีความละเอียดอ่อนซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางค่านิยม

#### คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

(1) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่ทันสมัยและใช้ความเข้าใจผลงานวิจัยที่มีอยู่อย่างถ่องแท้ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในสาขาวิชาเฉพาะของตนได้

(2) สามารถประสานความร่วมมือกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกสาขาวิชาเฉพาะของตนได้อย่างเหมาะสมในการจัดการกับประเด็นปัญหาต่างๆ ด้วยความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการให้คำแนะนำของตนเอง

(3) มีกิจกรรมของตนเองและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกลุ่มที่จัดขึ้นอย่างเต็มที่เพื่อดำรงไว้และขยายองค์ความรู้ และประสบการณ์ในวิชาชีพของตนให้กว้างขวางยิ่งขึ้น แสดงภาวะผู้นำและสนับสนุนการพัฒนาผู้ร่วมงานในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

(4) ติดตามและส่งเสริมผู้อื่นอย่างจริงจังในการประยุกต์ใช้การวินิจฉัยอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรมเพื่อจัดการกับปัญหาที่ซับซ้อนและละเอียดอ่อนซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางค่านิยม

### ระดับที่ 6 ปริญญาเอก

ผู้สำเร็จการศึกษาระดับที่ 6 ปริญญาเอก โดยทั่วไปจะมีความรู้ความสามารถอย่างน้อยต่อไปนี้

(1) ความเข้าใจอันถ่องแท้ในองค์ความรู้ระดับสูงและการวิจัยในสาขาวิชาการหรือวิชาชีพ

(2) ความคุ้นเคยกับประเด็นปัญหาที่กำลังเกิดขึ้นในระดับแนวหน้าของสาขาวิชาการหรือวิชาชีพ รวมทั้งความท้าทายของประเด็นปัญหาเหล่านั้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบัน และต่อข้อสรุปที่เป็นที่ยอมรับกันอยู่แล้ว

(3) การศึกษาค้นคว้าระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับการสังเคราะห์ทฤษฎีและการวิจัยในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างองค์ความรู้และแปลความหมายขององค์ความรู้ใหม่ทางการวิจัยที่มีลักษณะสร้างสรรค์โดยเฉพาะ หรือการใช้ทฤษฎีและการวิจัยที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่สำคัญต่อการปฏิบัติในวิชาชีพ

(4) ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเทคนิคการวิจัยที่สามารถประยุกต์ใช้ในสาขาวิชาที่ศึกษา

(5) ความสามารถในการรวบรวมผลการวิจัยจากวิทยานิพนธ์ หรือจากรายงานผลของโครงการและจากสิ่งตีพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ที่อ้างอิงได้ในวงวิชาการหรือวิชาชีพ

#### **คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์**

(1) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ระดับสูงและ/หรือความเข้าใจในวิชาชีพ เพื่อพัฒนาความรู้และการปฏิบัติในสาขาวิชาชีพของตนให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น และให้การสนับสนุนอย่างเต็มกำลังเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจและกลยุทธ์ใหม่ๆ

(2) สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสาขาวิชาของตนในการแก้ไขปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้น รวมทั้งแสดงความคิดเห็นและข้อสรุปต่อกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) สามารถจัดการกับปัญหาทางจริยธรรมที่ซับซ้อนในบริบทของวิชาการหรือวิชาชีพได้ มั่นคงและรวดเร็ว มีความคิดริเริ่มในการหาทางเลือกที่เหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อชุมชน

### **2.3 คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์**

คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ที่สอดคล้องกับปรัชญาและวิสัยทัศน์ของวิทยาลัย ดังนี้ (อ้างจาก คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554)

**1. Smart (เก่งคิด)** หมายถึง บัณฑิตเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในวิชาการ สามารถนำความรู้ใหม่ๆ และเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนา ดังนี้

1.1 มีความรู้ และความสามารถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

1.2 มีความรอบรู้ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

**2. Active (เก่งงาน)** หมายถึง บัณฑิตเป็นผู้ที่มีทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 สามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้กับงานที่รับผิดชอบได้อย่างสร้างสรรค์



2.2 มีทักษะในการสื่อสารและทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**3. Fun (เก่งคน)** หมายถึง บัณฑิตเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี และมีทักษะการใช้ชีวิต ดังนี้

3.1 มีความเสียสละ มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน มีจิตสาธารณะมีบุคลิกภาพดี

3.2 เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี

#### 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เดือนเพ็ญ สนแย้ม และคณะ (2555) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2554 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตจาก ทุกคณะของมหาวิทยาลัย โดยมีความพึงพอใจในคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ (บัณฑิตมีคุณธรรม คุณภาพ) ของบัณฑิตของมหาวิทยาลัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในคุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน (ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ) ของ บัณฑิตของมหาวิทยาลัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 อยู่ในระดับมาก

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2554: 2-3) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยจำแนกเป็น ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะทางปัญญา และด้านความรู้ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจ ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 4.21 4.16 3.99 3.94 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ในภาพรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตของหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชน พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บัณฑิตทั้งสองหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อจำแนกความพึงพอใจด้านคุณธรรม

จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้บัณฑิตทั้งสองหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนความพึงพอใจในด้านทักษะทางปัญญา ผู้ใช้บัณฑิตของหน่วยงานราชการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตแตกต่างกับหน่วยงานเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตของหน่วยงานราชการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.09 ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของหน่วยงานเอกชนเท่ากับ 4.00 ซึ่งจะเห็นได้ว่าหน่วยงานเอกชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิตน้อยกว่าหน่วยงานราชการเล็กน้อย

**กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (2554: 2)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการที่ต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2553 พบว่าความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการในแต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ นายจ้าง/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 3.88$ ) ส่วนคณะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและคณะเทคโนโลยีสารสนเทศเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.81$ )

2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน นายจ้าง/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิตจากคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 3.92$ ) ส่วนคณะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ ( $\bar{x} = 3.82$ )

3. ด้านคุณธรรมจริยธรรม นายจ้าง/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบัณฑิตจากคณะเทคโนโลยีการเกษตรและคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 3.96$ ) ส่วนคณะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ( $\bar{x} = 3.89$ )

**กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2554: 5)** ได้ศึกษาเรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการทำงานของบัณฑิต ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีการศึกษา 2553 พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิตของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.86 คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 77.20 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตจำแนกในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 79.80 รองลงมาคือ ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 78.00 ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 76.40 ด้าน

ทักษะทางปัญญา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 76.00 และด้านความรู้ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 75.80

**สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (2553: 36-37)** ศึกษาเรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ที่สำเร็จการศึกษา ในปีงบประมาณ 2552 ในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผลปรากฏดังนี้

ด้านความสามารถทางวิชาการ ตามลักษณะงานในสาขานั้นๆ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้นๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.92$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.86$ , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้น ความพึงพอใจต่อการมีทักษะและความชำนาญในการใช้ภาษาต่างประเทศของบัณฑิต ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.02$ , S.D. = 0.82)

ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

**พนัสยา วรรณวิไล และคณะ (2553)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา ปีการศึกษา 2551 พบว่า

1. บัณฑิตจำแนกตามหลักพยาบาลศาสตรบัณฑิต มีจำนวน 46 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.97 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด เมื่อจำแนกเพศ อายุ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 48.72 อายุต่ำกว่า 26 ปี ร้อยละ 58.97 หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (หลักสูตรเทียบโอนการศึกษาสำหรับเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน พ.ศ.2549) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 23.08 อายุ 26-35 ปี ร้อยละ 25.65 และไม่ศึกษาต่อ ร้อยละ 35.90 เงินเดือนเริ่มต้นมากกว่าหรือเท่ากับ 7,940 บาท/เดือน คิดเป็น ร้อยละ 33.33

2. ระดับความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.23$ , SD = .45) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสามารถเชิงวิชาชีพด้านการวิจัย ( $\bar{x} = 3.76$ , SD=.54)

**วิทยา อินทร์พงษ์พันธุ์ และคณะ (2553)** ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขานันทนาการเชิงพาณิชย์และการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นายจ้างของบัณฑิตที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น

เพศหญิง มีอายุ 41–50 ปี ปฏิบัติงานหน้าที่ระดับหัวหน้าแผนก มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 11–15 ปี และส่วนใหญ่ทำงานในหน่วยงานภาคเอกชน/กิจการส่วนตัว/กิจการครอบครัว ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ผู้ใช้บริการบัณฑิตจะพิจารณาเข้ารับบัณฑิตเข้าทำงานจากสถาบันการศึกษาเป็นปัจจัยแรก รองลงมาคือ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถพิเศษ สาขาวิชาเอก ผลการเรียนรู้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตที่ผู้ใช้บริการบัณฑิตมีความต้องการรับเข้าทำงานใน 4 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความสามารถในสาขาวิชาที่เรียนวิชาชีพมากที่สุด รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นในการทำงาน มีประสบการณ์ในการทำงาน และความอดทนสูง ตามลำดับ คุณภาพการทำงานของบัณฑิตทั้งด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านทักษะ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับคุณภาพพอใช้ในทุกด้าน ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและผลการเปรียบเทียบคุณภาพบัณฑิตสถาบันการพลศึกษากับบัณฑิตสถาบันอื่น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับทัดเทียมกันในทุกคุณลักษณะ

**อัจฉรา บัวเลิศ และคณะ (2552)** ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 พบว่า

1. บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

1.1 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.02$ )

1.2 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.21$ )

1.3 ความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.49$ )

1.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของทั้งสามด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.24$ )

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

2. บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.74$ )

2.2 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน อยู่ใน

ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.68$ )

2.3 ความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ )

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของทั้งสามด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ ) ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

3. บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้อบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

3.1 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ )

3.2 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ )

3.3 ความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.31$ )

3.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของทั้งสามด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08$ ) ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

4. บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ในภาพรวม ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านของแต่ละสาขาวิชาที่แสดงด้านบนมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวมของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ ได้ผลดังนี้

4.1 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.95$ )

4.2 ความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ )

4.3 ความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.31$ )

4.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมของทั้งสามด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ) ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

**พรหมมา วิหคไพบูลย์ (2551)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ปีการศึกษา 2549 – 2550 พบว่า ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.45$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถทางวิชาการ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.28$ ) ด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.14$ ) ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.71$ ) และด้านคุณลักษณะของบัณฑิต ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.60$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายสาขาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อผลการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขาคณิตศาสตร์ พบว่า ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.66$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถทางวิชาการ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.40$ ) ยกเว้นเรื่อง ความรอบรู้และทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยี ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.56$ ) ด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.31$ ) ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.91$ ) และด้านคุณลักษณะของบัณฑิต ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.88$ ) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อผลการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขาการศึกษาปฐมวัย พบว่า ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.36$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถทางวิชาการ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.27$ ) ยกเว้นเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.56$  เท่ากัน) ด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.07$ ) ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58$ ) และด้านคุณลักษณะของบัณฑิต ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.49$ ) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อผลการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครสาขาเทคโนโลยี และนวัตกรรมการศึกษา พบว่า ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.26$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถทางวิชาการ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.08$ ) ด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกรายการ ( $\bar{x} = 3.91$ ) ยกเว้นเรื่องทักษะในการใช้

ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.80$ ) ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=4.58$ )และด้านคุณลักษณะของบัณฑิต ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกรายการ ( $\bar{x} = 4.38$ ) ยกเว้นเรื่องจิตใจดีงาม และความภาคภูมิใจในสถาบันที่สำเร็จการศึกษา ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.60$  และ  $4.80$  ตามลำดับ)

**อุมาพร จันทกร และคณะ (2549)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีการศึกษา 2542 – 2545 พบว่า บัณฑิตตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในหน่วยงานประเภทเอกชน/ธุรกิจส่วนตัวสูงที่สุด คือ ร้อยละ 89 เมื่อพิจารณาถึงประเภทของกิจการก็พบว่า บัณฑิตตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในกิจการประเภทธุรกิจ/บริการสูงที่สุด คือ ร้อยละ 37 รองลงมา คือ ร้อยละ 30 อยู่ในกิจการประเภทอุตสาหกรรม การประเมินความพึงพอใจในคุณสมบัติพึงประสงค์ ทั้ง 3 ด้าน ของบัณฑิตตัวอย่างได้ผลดังนี้ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความรู้ความสามารถทางวิชาการในหัวข้อต่างๆ ยกเว้นความสามารถในการบริหารคนที่ผู้ใช้บัณฑิต ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความรู้ความสามารถพื้นฐานในหัวข้อต่างๆ ยกเว้นความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และความเป็นผู้นำ ที่ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพในทุกหัวข้อ สำหรับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมากต่อ คุณสมบัติพึงประสงค์ของบัณฑิตทั้งในแต่ละด้านและเมื่อพิจารณารวมทุกด้าน ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณสมบัติพึงประสงค์ของบัณฑิตไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) ไม่ว่าจะเปรียบเทียบระหว่างบัณฑิตเพศชายและเพศหญิง เปรียบเทียบระหว่างประเภทของหน่วยงานที่บัณฑิตเข้าทำงาน หรือเปรียบเทียบระหว่างประเภทของกิจการที่บัณฑิตเข้าทำงาน

**ศิริวรรณ สิริพุกไชวรรณ (2547)** ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.8537$ ) องค์ประกอบหลักที่นายจ้างมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{x} = 3.9687$ ) อันดับที่สองคือด้านความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ นายจ้างมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x} = 3.9520$ )

และอันดับที่ 3 คือด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ นายจ้างมีความพึงพอใจระดับมาก ( $\bar{x} = 3.6919$ ) สำหรับองค์ประกอบย่อยที่นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณมากที่สุด ได้แก่ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่องานที่ทำและอุทิศเวลา ความขยันหมั่นเพียรและกระตือรือร้นในการทำงาน การปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของหน่วยงาน สำหรับองค์ประกอบย่อยที่นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทักษิณน้อยที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ (ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ) ความสามารถในการวางแผนการทำงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการทำงานเป็นทีม

**สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช (2547)** ศึกษาเรื่อง การติดตามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชที่สำเร็จการศึกษาในปี การศึกษา 2546 – 2547 พบว่า 1. ข้อมูลทั่วไปของนายจ้างหรือผู้ประกอบการผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.40 ที่เหลือเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 31.60 มีอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาอายุระหว่าง 20–35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.30 อายุระหว่าง 51 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.30 อายุระหว่าง 56 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.30 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.00 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.80 ซึ่งสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 29.80 และสำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 7.00 ตำแหน่งงานที่ทำของผู้ประกอบการ เป็นหัวหน้าหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 68.40 รองลงมาดำรงตำแหน่งอื่น คิดเป็น ร้อยละ 21.10 และน้อยที่สุดเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 10.50 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาปฏิบัติงานในหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.60 หน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.30 และปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ 2. ข้อมูลแสดงระดับความพึงพอใจของนายจ้างหรือผู้ประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถในการทำงานของบัณฑิต ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.39 – 3.25 ในการจัดลำดับค่าคะแนนพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยในประเด็นความสามารถในการปรับตัวและความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน คือ 2.91 แต่ค่า S.D. ของความสามารถในการปรับตัวมีค่า .76 ซึ่งมีค่าการกระจายของข้อมูลน้อยกว่า (หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นที่แตกต่างกันน้อยกว่า) ค่า S.D. ของความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่มีค่า .80 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของความสามารถในการปรับตัวไว้เป็นอันดับก่อนค่าเฉลี่ยของความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงจัดอันดับค่าเฉลี่ยของ



ความสามารถในการปรับตัวไว้เป็นอันดับก่อนค่าเฉลี่ยของความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ในการจัดลำดับมากไปหาน้อย

**อุทุมพร ดุลยเกษม และคณะ (2545)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2545 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช พบว่า 1. ความพึงพอใจในความสามารถทางวิชาการและการปฏิบัติงาน โดยรวมที่ประเมินโดยผู้ใช้บัณฑิตและบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75, 3.88$ ) และผลการประเมินรายด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการรักษาพยาบาล ความสามารถในการป้องกันโรคส่งเสริมสุขภาพ และฟื้นฟูสภาพความสามารถในการประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น และความสามารถในการบริหารจัดการและพัฒนางาน ตามการประเมินของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{x} = 3.68, 3.81, 3.80, 3.89$  และ  $3.59$ ) และ ตามการประเมินของบัณฑิตก็อยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{x} = 3.72, 3.96, 3.90, 4.11$  และ  $3.69$ ) 2. ความพึงพอใจในความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานตามการประเมินของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ ) และตามการประเมินตนเองของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ) 3. ความพึงพอใจในคุณลักษณะของพยาบาล ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านคุณคุณธรรม และจริยธรรมและด้านเจตคติต่อวิชาชีพ พบว่า 3.1 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ตามการประเมินของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.11$ ) และตามการประเมินตนเองของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.33$ ) 3.2 ด้านเจตคติต่องานและวิชาชีพตามการประเมินของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ ) และตามการประเมินตนเองของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ ) 4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ตามการประเมินของผู้ใช้บัณฑิต และการประเมินตนเองของบัณฑิต พบว่า 4.1 ความพึงพอใจระหว่างผู้ใช้บัณฑิตกับบัณฑิตในความสามารถทางวิชาการและการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4.2 ความพึงพอใจระหว่างผู้ใช้บัณฑิตกับบัณฑิตในความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4.3 ความพึงพอใจระหว่างผู้ใช้บัณฑิตกับบัณฑิตในคุณลักษณะของพยาบาล ด้านคุณธรรม และจริยธรรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ นายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปี การศึกษา 2554 โดยมีการดำเนินการวิจัยตามรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ นายจ้าง ผู้ประกอบการ หัวหน้าส่วนงาน เจ้าของสถานประกอบการ ฝ่ายบุคคล/ ตัวแทนในระดับผู้บริหารของสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนที่มี หรือเป็นผู้ที่บัณฑิต ทำงานเกี่ยวข้องด้วย โดยมีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 จำนวนทั้งหมด 198 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นายจ้าง/ผู้ประกอบการ หรือบุคคลที่ปฏิบัติงานใน ระดับผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนที่มีบัณฑิตวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปฏิบัติงานอยู่ไม่เกิน 1 ปีหลังจากสำเร็จ (ทั้งนี้ไม่นับรวมบัณฑิตที่ประกอบอาชีพอิสระหรือธุรกิจ ส่วนตัว) จำนวนทั้งสิ้น 65 คน

#### 3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบสำหรับสอบถามข้อมูลทั่วไปของนายจ้าง/ ผู้ประกอบการหรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในระดับผู้บริหาร

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามแบบมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับสำหรับสอบถาม ระดับความพึงพอใจต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการตลาดที่สำเร็จ การศึกษาจากวิทยาลัยราชพฤกษ์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF:

HEd) 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ (ความสามารถทางวิชาการ) ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี และคุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Questions) ซึ่งเป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้า โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ศึกษาจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสาร ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือทางวิชาการ รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 10 ชุด แล้วนำผลการตอบแบบสอบถาม ไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	$\alpha$	=	ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
	k	=	จำนวนข้อของเครื่องมือ
	$S_i^2$	=	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	$S_t^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทดลองใช้กับผู้ประกอบการที่อยู่ในย่านวิทยาลัยราชพฤกษ์ จำนวน 10 คน ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.88

#### 3.3.3 เก็บข้อมูล

#### 3.3.4 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

#### 3.3.5 สรุปผลการศึกษา

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอภิปรายผล ข้อมูลได้แก่

ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนายจ้างบัณฑิต

ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF: HEd) และคุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามในตอนี่ 2 ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF: HEd) และคุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามใช้ลักษณะของมาตรวัดตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผลของค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5	คะแนน
ความพึงพอใจมาก	มีค่าเท่ากับ	4	คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3	คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	มีค่าเท่ากับ	2	คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1	คะแนน

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และกำหนดค่าเฉลี่ยไว้ 5 ระดับ ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1981, p. 482) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดและควรปรับปรุง



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาดใน 6 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือนายจ้าง/ผู้ประกอบการหรือบุคคลที่ปฏิบัติงานในระดับผู้บริหารของสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีอำนาจในการบริหาร ให้คำแนะนำ/ตักเตือนผู้ได้บังคับบัญชาได้ โดยมีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 65 คน และนำเสนอผลที่ได้จากการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่จะให้วิทยาลัยฯ เพิ่มเติมคุณสมบัติของบัณฑิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนายจ้างบัณฑิต

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประเภทหน่วยงาน</b>		
- หน่วยงานราชการ	14	21.54
- หน่วยงานเอกชน	45	69.23
- รัฐวิสาหกิจ	6	9.23
<b>รวม</b>	<b>65</b>	<b>100</b>
<b>ตำแหน่งงานของนายจ้างบัณฑิต</b>		
- ผู้บริหารระดับสูง	20	30.77
- ผู้บริหารระดับกลาง	23	35.38
- ผู้บริหารระดับต้น	22	33.85
<b>รวม</b>	<b>65</b>	<b>100</b>
<b>ระยะเวลาการทำงานของบริษัท</b>		
- ระยะเวลา น้อยกว่า 3 เดือน	18	27.69
- ระยะเวลา 3 เดือน - 6 เดือน	21	32.31
- ระยะเวลา มากกว่า 6 เดือน - 1 ปี	26	40.00
<b>รวม</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า นายจ้างของบริษัทส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 69.23 รองลงมาเป็นหน่วยงานราชการ ร้อยละ 21.54 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 9.23 ตามลำดับ ตำแหน่งงานของนายจ้างบัณฑิต ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับกลาง ร้อยละ 35.38 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับต้น ร้อยละ 33.85 และผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 30.77 ตามลำดับ ระยะเวลาการทำงานของบริษัท ส่วนใหญ่ระยะเวลา มากกว่า 6 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 40.00 รองลงระยะเวลา 3 เดือน - 6 เดือน ร้อยละ 32.31 และระยะเวลาน้อยกว่า 3 เดือน ร้อยละ 27.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์  
ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการ  
ปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ทั้ง 6 ด้าน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
	$(\bar{X})$	มาตรฐาน (S.D)		
1. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.13	.315	มาก	3
2. ด้านความรู้	4.03	.415	มาก	5
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.05	.418	มาก	4
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	4.63	.199	มากที่สุด	1
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.75	.467	มาก	6
6. คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ ของวิทยาลัยราชพฤกษ์	4.32	.399	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>.195</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต โดยรวม  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึง  
พอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียง  
ตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ( $\bar{X}$  =  
4.63) รองลงมาคือ ด้านคุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ ( $\bar{X}$  = 4.32)  
และด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X}$  = 4.13) ตามลำดับ



**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านคุณธรรมจริยธรรม

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
	$(\bar{X})$	มาตรฐาน (S.D)		
1. มีระเบียบวินัย/ ตรงต่อเวลา	4.31	.610	มาก	1
2. มีความซื่อสัตย์สุจริต	4.29	.701	มาก	2
3. มีความเสียสละเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	4.03	.790	มาก	4
4. มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมและถูกกาลเทศะ	4.22	.673	มาก	3
5. มีความรัก ศรัทธาและมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ	3.82	.727	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>4.13</b>	<b>.315</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีระเบียบวินัย/ตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริต ( $\bar{X} = 4.29$ ) และการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมและถูกกาลเทศะ ( $\bar{X} = 4.22$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านความรู้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
	( $\bar{X}$ )	มาตรฐาน (S.D)		
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	4.43	.499	มาก	1
2. มีความรู้ทางวิชาการ และสามารถพัฒนาความรู้ใหม่ได้	4.08	.620	มาก	2
3. มีความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถประยุกต์ใช้กับงานได้	3.94	.634	มาก	3
4. มีความชำนาญในสาขาวิชาชีพและสามารถถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้	3.92	.692	มาก	4
5. มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบและจรรยาบรรณทางวิชาชีพในสาขาวิชา	3.80	.712	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>4.03</b>	<b>.415</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.43$ ) รองลงมาคือ ความรู้ทางวิชาการ และสามารถพัฒนาความรู้ใหม่ได้ ( $\bar{X} = 4.08$ ) และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถประยุกต์ใช้กับงานได้ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านทักษะทางปัญญา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
	$(\bar{X})$	มาตรฐาน (S.D)		
1. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.03	.661	มาก	3
2. มีความสามารถในการวางแผนการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ	4.32	.471	มาก	1
3. มีความสามารถในการวิเคราะห์ แก้ไข ปัญหาและการตัดสินใจ	3.88	.718	มาก	4
4. มีความพยายามใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ เพื่อ พัฒนาตนเอง	3.86	.998	มาก	5
5. มีปฏิภาณไหวพริบและปรับตัวเข้ากับ สถานการณ์	4.18	.497	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>.418</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสามารถในการวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมาคือ ความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน ( $\bar{X} = 4.18$ ) และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
	$(\bar{X})$	มาตรฐาน (S.D)		
1. มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่	4.83	.378	มากที่สุด	2
2. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน	4.28	.451	มาก	5
3. มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ	4.29	.458	มาก	4
4. มีความสามารถในการปรับตัว การทำงานเป็นทีม รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น	4.97	.174	มากที่สุด	1
5. ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น	4.80	.403	มากที่สุด	3
<b>รวม</b>	<b>4.63</b>	<b>.199</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว การทำงานเป็นทีม รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.97$ ) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.83$ ) และความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.80$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
	( $\bar{X}$ )	มาตรฐาน (S.D)		
1. มีการประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำงาน	3.37	.651	ปานกลาง	5
2. มีความรู้และทักษะในการสื่อสารภาษาต่าง ประเทศระดับพื้นฐาน	3.52	.793	มาก	4
3. มีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	4.09	.701	มาก	1
4. มีความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ	3.92	.669	มาก	2
5. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน	3.83	.601	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>.467</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ( $\bar{X}$ = 4.09) รองลงมาคือ ความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X}$ = 3.92) และความสามารถในการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ( $\bar{X}$ = 3.83) ตามลำดับ

**ตารางที่ 8** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวม ด้านคุณลักษณะบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับ	อันดับ
	$(\bar{X})$	มาตรฐาน (S.D)		
1. มีความรู้ และความสามารถทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ	4.06	.429	มาก	6
2. มีความรอบรู้ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	4.11	.562	มาก	5
3. สามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้กับงานที่รับผิดชอบได้อย่างสร้างสรรค์	4.35	.623	มาก	3
4. ทักษะในการสื่อสารและทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	.545	มาก	4
5. มีความเสียสละ มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน มีจิตสาธารณะมีบุคลิกภาพดี	4.77	.606	มากที่สุด	1
6. เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี	4.51	.640	มากที่สุด	2
<b>รวม</b>	<b>4.32</b>	<b>.399</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านคุณลักษณะบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเสียสละ มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน มีจิตสาธารณะมีบุคลิกภาพดี ( $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมาคือ เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี ( $\bar{X} = 4.51$ ) และสามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้กับงานที่รับผิดชอบได้อย่างสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.35$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่จะให้วิทยาลัยฯ เพิ่มเติมคุณสมบัติของบัณฑิต

ตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่จะให้วิทยาลัยฯ เพิ่มเติมคุณสมบัติของบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ลำดับ	รายการ	จำนวนผู้ให้ข้อมูล
1	ควรเน้นเรื่องการฝึกให้นักศึกษารู้จักคิด และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ	1
2	ฝึกการคิดให้สามารถแก้ไขสถานการณ์และปัญหาในการทำงานได้	1
3	เพิ่มเติมความรู้ ทักษะและพัฒนาทางวิชาการ และการสื่อสารภาษาต่างประเทศ	5
4	ควรฝึกฝนทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์	3
5	การตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้น ความมีระเบียบวินัย	2
6	การแสดงออกและบุคลิกที่ไม่มีความมั่นใจ	1
7	ควรเพิ่มเติมความรู้ในการปฏิบัติงาน	1
8	ความรอบคอบในการทำงาน (ความละเอียดถี่ถ้วน)	1

## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจนายจ้างต่อบัณฑิตของวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2554 ใน 6 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน รัฐวิสาหกิจและกิจการของตนเอง จำนวน 65 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตของวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีการศึกษา 2554 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังบัณฑิตเพื่อนำไปให้นายจ้างที่บัณฑิตวิทยาลัยราชพฤกษ์ปฏิบัติงานอยู่ตอบกลับและสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2555 ทั้งหมด จำนวน 65 คน โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### สรุปผลที่ได้จากการศึกษา

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของนายจ้างบัณฑิต

นายจ้างของบัณฑิต ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานเอกชน ร้อยละ 69.23 รองลงมาเป็นหน่วยงานราชการ ร้อยละ 21.54 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 9.23 สำหรับตำแหน่งงานของนายจ้างบัณฑิต ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับกลาง ร้อยละ 35.38 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับต้น ร้อยละ 33.85 และเป็นผู้บริหารระดับสูง ร้อยละ 30.77 และพบว่าระยะเวลาการทำงานของบัณฑิตส่วนใหญ่มีระยะเวลามากกว่า 6 เดือน - 1 ปี ร้อยละ 40.00 รองลงมาระยะเวลา 3 เดือน - 6 เดือน ร้อยละ 32.31 และระยะเวลาน้อยกว่า 3 เดือน ร้อยละ 27.69

##### 2. ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัยราชพฤกษ์

นายจ้างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตจากวิทยาลัยราชพฤกษ์ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้าน



ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6) คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.15

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.13$ ) 2) ด้านความรู้ ( $\bar{X} = 4.03$ ) 3) ด้านทักษะทางปัญญา ( $\bar{X} = 4.05$ ) 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.63$ ) 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.75$ ) 6) คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ ( $\bar{X} = 4.32$ )

ด้านคุณธรรมจริยธรรม พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระเบียบวินัย/ตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริต ( $\bar{X} = 4.29$ ) และการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมและถูกกาลเทศะ ( $\bar{X} = 4.22$ )

ด้านความรู้ พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.43$ ) รองลงมาคือ ความรู้ทางวิชาการ และสามารถพัฒนาความรู้ใหม่ได้ ( $\bar{X} = 4.08$ ) และความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถประยุกต์ใช้กับงานได้ ( $\bar{X} = 3.94$ )

ด้านทักษะทางปัญญา พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถในการวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ( $\bar{X} = 4.32$ ) รองลงมาคือ ความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน ( $\bar{X} = 4.18$ ) และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.03$ )

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว การทำงานเป็นทีม รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.97$ ) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.83$ ) และความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.80$ )

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 4.09$ ) รองลงมาคือ ความสามารถในการ

การรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.92$ ) และความสามารถในการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.83$ )

คุณลักษณะบัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตด้านคุณลักษณะบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเสียสละ มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน มีจิตสาธารณะมีบุคลิกภาพดี ( $\bar{X} = 4.77$ ) รองลงมาคือ เป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี ( $\bar{X} = 4.51$ ) และสามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้กับงานที่รับผิดชอบได้อย่างสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 4.35$ )

### อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

นายจ้างของบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ การที่บัณฑิตต้องมีระเบียบวินัย/ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กรและต่อตนเอง และบัณฑิตที่ดีนั้นต้องมีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมและถูกกาลเทศะ

นายจ้างของบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ บัณฑิตต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ และความรู้ทางด้านวิชาการ อีกทั้งมีความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถประยุกต์ใช้กับงานได้ และบัณฑิตต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบและจรรยาบรรณทางวิชาชีพในสาขาวิชาอย่างถ่องแท้

นายจ้างของบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านทักษะทางปัญญา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ บัณฑิตควรมีความสามารถในการวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ และต้องสามารถจัดระบบงานและควบคุมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบัณฑิตต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ

นายจ้างของบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การที่บัณฑิตต้องมีความสามารถในการปรับตัว การทำงานเป็นทีม รับฟังความคิดเห็นผู้อื่นได้ และต้องมีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ในการทำงาน รวมทั้งบัณฑิตที่ดีนั้นต้องมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นอย่างแท้จริง

นายจ้างของบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ บัณฑิตต้องมีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และต้องมีความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผล ข้อมูลสารสนเทศอย่างถูกต้อง รวมทั้งสามารถในการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่วและชำนาญ

นายจ้างของบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านคุณลักษณะ บัณฑิตอันเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ การที่บัณฑิตมีความเสียสละ มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน มีจิตสาธารณะมีบุคลิกภาพดีทั้งกาย วาจา ใจ อีกทั้งต้องเป็นผู้มีสุขภาพกาย สุขภาพจิตดี และมีความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปใช้กับงานที่รับผิดชอบได้อย่างสร้างสรรค์

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผู้ศึกษา

จากผลการวิจัย นายจ้างของบัณฑิตมีข้อเสนอแนะว่าบัณฑิตสาขาวิชาการตลาดควรปรับปรุงด้านความรู้ ทักษะและพัฒนาทางวิชาการ และการสื่อสารภาษาต่างประเทศเพื่อรองรับกับการขยายตัวของเศรษฐกิจประเทศไทยในประชาคมอาเซียน และควรฝึกฝนทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ให้มีความชำนาญในการใช้งานที่หลากหลายและสร้างสรรค์งานได้อย่างมีคุณภาพ อีกทั้งควรเน้นเรื่องการฝึกให้นักศึกษารู้จักคิด และวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยการฝึกการคิดให้สามารถแก้ไขสถานการณ์และปัญหาในการทำงานได้อย่างแท้จริง และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้น ความมีระเบียบวินัย และความรอบคอบในการทำงาน และการแสดงออกและบุคลิกให้มีความมั่นใจของบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาการตลาดจึงควรส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความกล้าในการแสดงออก เช่น การนำเสนอหน้าชั้นเรียนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงสาขาวิชาการตลาดควรมีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมหรือสัมมนาเชิงปฏิบัติการในเรื่องการสร้างเชื่อมั่น เพื่อเป็นการฝึกในเรื่องการแสดงความคิดเห็นและการแสดงออกให้กับนักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษา

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าควรศึกษาในเรื่อง คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของคณะกรรมการบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์



## บรรณานุกรม

- เดือนเพ็ญ สนเข้ม และคณะ. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 พิบูลสงคราม ปีการศึกษา 2554. สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พนัสยา วรรณวิไล และคณะ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก  
 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา ปีการศึกษา 2551. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสงขลา.
- พรหมมา วิหคไพบุลย์. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต วิทยาลัยการฝึกหัดครู มหาวิทยาลัยราช  
 ภัฏพระนคร ปีการศึกษา 2549 – 2550. โครงการติดตามคุณภาพบัณฑิตวิทยาลัยการฝึกหัดครู  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะ  
 ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553. กองนโยบายและ  
 แผน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. (2554). ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการต่อบัณฑิตของ  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2553. กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 เพชรบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. (2553). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อ  
 คุณลักษณะของบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครที่สำเร็จการศึกษา ในปีงบประมาณ  
 2552. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2554). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการทำงานของ  
 บัณฑิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีการศึกษา 2553. กองแผนงาน สำนักงาน  
 อธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า  
 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- วิทยาลัยราชพฤกษ์.(2554). คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554.
- วิทยาลัยราชพฤกษ์. (2550). เอกสารประกอบการพิจารณาการขอรับรองมาตรฐานการศึกษา หลักสูตร  
 บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด หลักสูตรต่อเนื่อง.
- วิทยา อินทร์พงษ์พันธุ์ และคณะ. (2553). การศึกษาคุณภาพบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต  
 สาขานันทนาการเชิงพาณิชย์และการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา. สถาบัน  
 การพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ.
- วิทยาลัยราชพฤกษ์. (2552). คู่มือนักศึกษาปีการศึกษา 2553.
- หนังสือราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ. ศ. 2542.

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.moe.go.th/main2/plan/p-r-b42-01.htm>

ศิริวรรณ สิริพุทไธสวรรณ. (2547). การศึกษาคูณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ. กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยทักษิณ ปีงบประมาณ 2547.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. (2547). การติดตามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2546 – 2547. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

สำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552. ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

อุมาพร จันทพร และคณะ. (2549). ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีการศึกษา 2542 – 2545. วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง.

อุทุมพร ดุลยเกษม และคณะ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2545 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช.

อัจฉรา บัวเลิศ และคณะ. (2552). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

## ภาษาอังกฤษ

Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary (6th ed.)*. London, England: Oxford University.

Good, c. V. (Ed.). (1973). *Dictionary of education (3rd ed.)*. New York: McGraw-Hill.

Quirk, R. (1987). *Longman dictionary of contemporary English (2nd ed.)*. London, England: Richard Clay Ltd.

Oskamps, Stuart. (1987). *Applied Social Psychology*. Englewood, Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Wloman, P.B. (1971). *The Principles of Leadership*. New Perspective. New Jersey, Printice Hall. Inc

## เอกสารอินเทอร์เน็ต

[http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post\\_1615.html](http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html)

[www.lib.kku.ac.th/fulltext/Art/2543/art004-chap2.pdf](http://www.lib.kku.ac.th/fulltext/Art/2543/art004-chap2.pdf)

<http://research.doae.go.th>

<http://www.mua.go.th>



ภาคผนวก





แบบสอบถามความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด  
วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2554 ขอความอนุเคราะห์ตอบตามความเป็นจริง ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ในภาพรวมซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อท่าน ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการจัดการศึกษาของวิทยาลัยราชพฤกษ์

2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่จะให้วิทยาลัยฯ เพิ่มเติมคุณสมบัติของบัณฑิต

3. โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่างหรือเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมคำ/ข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้ให้

1. ชื่อสถานประกอบการ.....  
ที่อยู่.....ซอย.....ถนน.....  
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต ..... จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ.....  
ชื่อผู้ให้ข้อมูล (นาย/นางสาว/นาง).....  
โทรศัพท์.....โทรสาร.....E-mail.....

**2. ประเภทหน่วยงาน**

- 1. หน่วยงานราชการ
- 2. หน่วยงานเอกชน
- 3. รัฐวิสาหกิจ
- 4. อื่นๆ ระบุ.....

**3. ตำแหน่งงานของนายจ้างบัณฑิต**

- 1. ผู้บริหารระดับสูง
- 2. ผู้บริหารระดับกลาง
- 3. ผู้บริหารระดับต้น
- 4. อื่นๆ ระบุ.....

4. ระยะเวลาการทำงานของบัณฑิต

1. ระยะเวลาน้อยกว่า 3 เดือน       2. ระยะเวลา 3 เดือน - 6 เดือน
3. ระยะเวลามากกว่า 6 เดือน - 1 ปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องรายชื่อ โดยมีเกณฑ์ในการประเมินดังนี้

- 5      หมายความว่า    ความพึงพอใจคุณลักษณะของบัณฑิตอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4      หมายความว่า    ความพึงพอใจคุณลักษณะของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก
- 3      หมายความว่า    ความพึงพอใจคุณลักษณะของบัณฑิตอยู่ในระดับปานกลาง
- 2      หมายความว่า    ความพึงพอใจคุณลักษณะของบัณฑิตอยู่ในระดับน้อย
- 1      หมายความว่า    ความพึงพอใจคุณลักษณะของบัณฑิตอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ความพึงพอใจนายจ้างที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านคุณธรรมจริยธรรม</b>					
1.1 มีระเบียบวินัย / ตรงต่อเวลา					
1.2 มีความซื่อสัตย์สุจริต					
1.3 มีความเสียสละเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม					
1.4 มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมและถูกกาลเทศะ					
1.5 มีความรัก ศรัทธาและมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ					
<b>2. ด้านความรู้</b>					
2.1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่ศึกษาทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ					
2.2 มีความรู้ทางวิชาการ และสามารถพัฒนาความรู้ใหม่ได้					
2.3 มีความรู้ในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและสามารถประยุกต์ใช้กับงานได้					
2.4 มีความชำนาญในสาขาวิชาชีพและสามารถถ่ายทอดให้กับผู้อื่นได้					
2.5 มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบและจรรยาบรรณทางวิชาชีพในสาขาวิชา					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>3. ด้านทักษะทางปัญญา</b>					
3.1 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
3.2 มีความสามารถในการวางแผนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ					
3.3 มีความสามารถในการวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ					
3.4 มีความพยายามใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง					
3.5 มีปฏิภาณไหวพริบและปรับตัวเข้ากับสถานการณ์					
<b>4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ</b>					
4.1 มีความรับผิดชอบ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่					
4.2 มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน					
4.3 มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ					
4.4 มีความสามารถในการปรับตัว การทำงานเป็นทีม รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น					
4.5 ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น					
<b>5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
5.1 มีการประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำงาน					
5.2 มีความรู้และทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศระดับพื้นฐาน					
5.3 มีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
5.4 มีความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูลสารสนเทศ					
5.5 มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน					

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>6. คุณลักษณะบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของวิทยาลัยราชพฤกษ์</b>					
6.1 มีความรู้ และความสามารถทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ					
6.2 มีความรอบรู้ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี					
6.3 สามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้กับงานที่รับผิดชอบได้อย่างสร้างสรรค์					
6.4 มีทักษะในการสื่อสารและทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6.5 มีความเสียสละ มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงาน มีจิตสาธารณะมีบุคลิกภาพดี					
6.6 เป็นผู้มีความสุขกาย สุขภาพจิตดี					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่จะให้วิทยาลัยฯ เพิ่มเติมคุณสมบัติของบัณฑิตในด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลต่อวิทยาลัยในครั้งนี้