

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สนธิ สัตโยภาส¹

¹รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Received 3/2/2021 Revised 14/2/2021 Accepted 2/6/2021

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย และ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการเรียนการสอนและปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยจากผู้บัณฑิต กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานที่บัณฑิตของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปฏิบัติงานอยู่และจบหลักสูตร ปีพ.ศ. 2556 – 2560 จำนวน 40 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำผลการวิเคราะห์นำเสนอด้วยตารางประกอบการเขียนบรรยาย ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (คนดีของท้องถิ่น) ส่วนอยู่ในระดับมากมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) ผู้ใช้บัณฑิตมีข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าควรพัฒนาคุณภาพบัณฑิตในทักษะการปฏิบัติงานด้านการมีทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี (ICT) มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการวิจัย ด้านทักษะทางปัญญาและด้านภาษาต่างประเทศ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บัณฑิต, คุณลักษณะของบัณฑิต

A Study of Employers' Satisfaction on Graduates from Bachelor of Thai Language Program, Chiang Mai Rajabhat University

Sanit Sattayopat¹

¹Associate Professor of the Department of Thai Language, Faculty of Humanities and Social Science, Chiang Mai Rajabhat University

Received 3/2/2021 Revised 14/2/2021 Accepted 2/6/2021

Abstract

The objectives of this research were to investigate employers' satisfaction as it pertained to the quality of graduates completing a Bachelor of Thai Language Program at Chiang Mai Rajabhat University, and to study employers' feedbacks and recommendations for pedagogical improvement of the program. The target group was 40 supervisors and colleagues of the graduates at organizations they worked for between 2013 and 2017. The data were collected using a questionnaire. The results were then statistically analyzed for frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation. The results of the analysis are presented in tables with descriptions. The research results revealed that the employers were overall satisfied with the graduates at the highest level as it pertained to integrity, intellectual skills, interpersonal relationship and responsibility, as well as those attributes set by the university's identity (good local citizenship). The satisfaction was only at a high level as it related to general knowledge, skills in mathematic analysis, communication and information technology use. The employers recommended to improve the quality of graduates concerning general knowledge and information, and communication technology skills followed by research competencies and intellectual capabilities along with foreign language skills, respectively.

Keywords: Satisfaction, Employers of Graduates, Attributes of Graduates

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2560, น.57) กล่าวถึง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ว่าพันธกิจที่สำคัญที่สุดของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิต หรือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียน มีความรู้ในวิชาการและวิชาชีพ มีคุณลักษณะตามหลักสูตรที่กำหนด บัณฑิตระดับอุดมศึกษาจะต้องเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองและพลโลก มีคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในฐานะที่เป็นหน่วยงาน ในการกำกับและส่งเสริมการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ได้จัดทำมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เพื่อมุ่งเน้นเป้าหมาย การจัดการศึกษาที่ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิต ที่ได้รับคุณวุฒิแต่ละคุณวุฒิและสื่อสารให้สังคม ชุมชน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้เชื่อมั่นถึงคุณภาพของบัณฑิตที่ผลิตออกมาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในผลลัพธ์การเรียนรู้ในแต่ละหลักสูตร

คุณภาพบัณฑิตในแต่ละหลักสูตรจะสะท้อนไปที่คุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยพิจารณาจากผลลัพธ์การเรียนรู้ การมีงานทำ และคุณภาพผลงานวิจัยของนักศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ในปีการศึกษานั้น ๆ พร้อมกันนี้กระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศ กระทรวง ศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualification Framework for Higher Education : TQF) เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 โดยได้มีการกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ใน มคอ. 2 ซึ่งครอบคลุมผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวบ่งชี้นี้จะเป็นการประเมินคุณภาพบัณฑิตในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต

ดังนั้นเพื่อให้ทราบผลการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2553) ภาควิชาภาษาไทย จึงเห็นความจำเป็นที่ต้องทำวิจัยสถาบัน เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย

2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการเรียนการสอนและปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย จากผู้ใช้บัณฑิต

3. วิธีการวิจัย

การศึกษความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย เป็นงานวิจัยสถาบันประเภทการวิจัยเชิงสำรวจที่จะนำผลไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพในปีการศึกษา ต่อ ๆ มา รายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการวิจัยมีดังต่อไปนี้

3.1 กลุ่มเป้าหมายของการวิจัย

3.1.1 หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่บัณฑิตของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

3.1.2 บัณฑิตที่จบจากหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งจบระหว่าง พ.ศ. 2556 – 2560 จำนวน 40 คน (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2562) ได้แก่

บัณฑิต รหัส 54 จำนวน 12 คน

บัณฑิต รหัส 55 จำนวน 15 คน

บัณฑิต รหัส 56 จำนวน 10 คน

บัณฑิต รหัส 57 จำนวน 3 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็น แบบสอบถาม-ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของมหาบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งมีขั้นตอน การสร้าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และวิธีการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการพัฒนาผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552

ขั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานและคุณลักษณะบัณฑิต ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามเข้าวิพากษ์ในที่ประชุมอาจารย์ประจำหลักสูตร พร้อมกับช่วยกันปรับปรุงแก้ไข ให้มีความสมบูรณ์

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับหัวหน้าหน่วยงานที่มีบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นผู้ได้บังคับบัญชา จำนวน 3 ท่าน แล้วนำผลการทดลองใช้มาพิจารณาปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 5 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามถึงผู้ใช้บัณฑิต โดยจัดประชุมบัณฑิตกลุ่มเป้าหมายทั้ง 40 คน เพื่อวิพากษ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ซึ่งบัณฑิตได้ศึกษาผ่านมาแล้วทั้งส่วนดีและส่วนที่ควรปรับปรุง เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2562 ณ ห้องลายสีโท คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เมื่อการประชุมสิ้นสุดลงผู้วิจัยได้ฝากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ให้บัณฑิตกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน นำกลับไปมอบให้หัวหน้าหน่วยงานที่บัณฑิตแต่ละคนปฏิบัติงานอยู่ เมื่อหัวหน้าหน่วยงานตอบแล้วให้ส่งแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัยทางไปรษณีย์ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ได้คืนมา

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 และ 2 ด้วย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมกับการนำผลเทียบกับเกณฑ์ (ดวงพร รินแจ่ม, 2557, น. 75) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต ระดับมากที่สุด

ส่วนข้อมูลตอนที่ 3 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยการเขียนบรรยาย ดังจะได้เสนอในลำดับต่อไป

4. ผลการศึกษา

4.1 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ทำงานในสถานศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ที่เหลือทำงานอยู่ในสถานประกอบการเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ทั้งหมดนี้มีความเกี่ยวข้องกับบัณฑิตของหลักสูตร ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความเกี่ยวข้องกับบัณฑิตของผู้ให้ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N)	ร้อยละ
หัวหน้าหน่วยงาน	4	10
เพื่อนร่วมงาน	15	37.50
ผู้อำนวยการ / ผู้บังคับบัญชา	16	40
รองผู้อำนวยการ	5	12.50
รวม	40	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้อำนวยการ / ผู้บังคับบัญชา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาเป็นเพื่อนร่วมงาน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และน้อยที่สุดเป็นหัวหน้าหน่วยงาน จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 10

4.1.2 ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ในแต่ละด้านตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ตามมาตรฐานคุณวุฒิ อุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552

ผลการวิเคราะห์แต่ละด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.79	0.83	มากที่สุด
2. ด้านความรู้	4.31	0.69	มาก
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.64	0.74	มากที่สุด
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	4.62	0.72	มากที่สุด
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.32	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.54	0.93	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของหลักสูตรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ซึ่งมีความ พึงพอใจมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความรู้และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจ ระดับมาก

4.1.3 ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของหลักสูตรด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (คนดีของท้องถิ่น) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของหลักสูตรด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (คนดีของท้องถิ่น)	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ และตอบแทนคุณของผู้มีพระคุณทั้งที่เป็นบุคคลและสถาบัน	4.74	0.77	มากที่สุด
2. มีความกระตือรือร้น พร้อมจะเรียนรู้ และปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงได้	4.65	0.73	มากที่สุด
3. มีจิตอาสา และเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม	4.74	0.77	มากที่สุด
4. มีความตระหนักและรู้ตัวเองอยู่เสมอ สามารถแยกแยะสิ่งดี สิ่งไม่ดีได้	4.87	0.78	มากที่สุด
5. มีความรัก ห่วงแทน ชื่นชม ภาคภูมิใจ ต่อศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และสามารถปฏิบัติตามวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่นได้	4.70	0.75	มากที่สุด
6. เข้าร่วมกิจกรรมตามวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่น	4.78	0.79	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.75	0.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.75

4.2 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะสำหรับการจัดการเรียนการสอน และปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย จากผู้ใช้บัณฑิต พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้บัณฑิตมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยี (ICT) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25 รองลงมาเป็นด้านวิจัยและด้านทักษะทางปัญญา แต่ละด้านมีความคิดเห็นเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนรองอันดับสาม คือ ด้านความแม่นยำเชิงวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนอันดับสี่ เป็นด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

5. สรุปและอภิปรายผล

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้อำนวยการ/ผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 40 รองลงมาเป็นเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 37.50 รองผู้อำนวยการ ร้อยละ 12.50 และน้อยที่สุดเป็นหัวหน้าหน่วยงาน ร้อยละ 10 ตามลำดับ ส่วนประเภทของหน่วยงานที่บัณฑิตปฏิบัติงานอยู่ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษา ทั้งของทางราชการและเอกชน ร้อยละ 62.50 ที่เหลือเป็นสถานประกอบการเอกชน

5.1.2 ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับ มากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ($\bar{X} = 4.79$) ด้านทักษะทางปัญญา ($\bar{X} = 4.64$) และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.62$) ส่วนมีความพึงพอใจระดับมาก มี 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ ($\bar{X} = 4.31$) และด้านทักษะ การวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.32$)

5.1.3 ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของหลักสูตรด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (คนดีของท้องถิ่น) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) ทุกประเด็น

5.1.4 ผู้ใช้บัณฑิตมีข้อเสนอแนะต่อหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าต้องการให้บัณฑิตมีทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการวิจัยและด้านทักษะทางปัญญา ด้านความแม่นยำเชิงวิชาการ และด้านภาษาต่างประเทศ ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ข้อมูลจากการศึกษาสะท้อนว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 40 รองลงมาเป็น เพื่อนร่วมงาน ร้อยละ 37.50 รองผู้บริหาร ร้อยละ 12.50 และน้อยที่สุดเป็นหัวหน้าหน่วยงาน ร้อยละ 10 ตามลำดับ ส่วนประเภทของหน่วยงานที่บัณฑิตปฏิบัติงานอยู่ส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาทั้งของทางราชการและเอกชน ร้อยละ 62.50 ที่เหลือเป็นสถานประกอบการเอกชน ผลเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตส่วนใหญ่ทำงานแล้วและใช้เวลานานหยุดเสาร์ – อาทิตย์มาเรียนต่อระดับปริญญาโท เพื่อนำวุฒิไปปรับสถานภาพในหน่วยงานที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งเพื่อขยายประสบการณ์ด้านความรู้และประสบการณ์ด้านภาษาและวัฒนธรรมไทย รวมทั้งประสบการณ์ด้านวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฎ พลตรี (2541) ที่ทำวิจัยเรื่อง “การติดตามผลบัณฑิตโปรแกรมการพัฒนาชุมชน สถาบันราชภัฏสกลนคร” พบว่า มหาบัณฑิตส่วนใหญ่ร้อยละ 49.89 ทำงานในหน่วยงานราชการ เช่นกัน

5.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิต แต่ละด้านตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) ด้านความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) ด้านทักษะทาง

ปัญญา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) ส่วนด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) จากผลดังกล่าวข้างต้นทำให้เห็นคุณลักษณะดีเด่นของบัณฑิตที่นำภาคภูมิใจคือ บัณฑิตเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะทางปัญญาและมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และมีความรับผิดชอบสูง ส่วนด้านความรู้และด้านทักษะเชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับดี ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องมาจากทักษะบางอย่างต้องอาศัยเวลาฝึกฝน เช่น การใช้ภาษาอังกฤษ การใช้เทคโนโลยี เป็นต้นว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล การสืบค้นความรู้ทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2561) ที่ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2561” พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ($\bar{X} = 4.51$) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบเช่นกัน

5.2.3 ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตของหลักสูตรด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (คนดีของท้องถิ่น) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) ทุกประเด็น ผลเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น อันส่งผลให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ของตนไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “ภายในปี พ.ศ. 2563 บัณฑิตวิทยาลัยเป็นผู้นำในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพพร้อมในการสร้างสรรค์องค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” พร้อมกับมุ่งพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะเป็น “คนดี มีความรู้ดี บุคลิกภาพดี สุขภาพดีและเป็นพลเมืองดี” (5 ดี) ดังนั้นหลักสูตรศิลปศา

สตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยจึงได้จัดกระบวนการบ่มเพาะนักศึกษาของหลักสูตรสู่อัตลักษณ์ดังกล่าวได้ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับมานพ พรหมณ โขติ และคณะ (2547) ที่ทำวิจัย เรื่อง “ผลิตผลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงและคุณภาพการทำงานของบัณฑิต” แล้วพบว่าคุณภาพการทำงานของบัณฑิตส่งผลให้ผู้บังคับบัญชา / ผู้จ้างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

5.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิตด้านความต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พัฒนาคุณภาพบัณฑิตในทักษะการปฏิบัติงานนั้น พบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ต้องการให้บัณฑิตมีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ICT รองลงมาเป็นด้านการวิจัยและด้านทักษะทางปัญญา ด้านความแม่นยำเชิงวิชาการ และด้านทักษะภาษาต่างประเทศตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบัณฑิตของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ยังขาดความเชี่ยวชาญในด้านดังกล่าว ซึ่งทางหลักสูตรจะได้นำข้อเสนอแนะนี้มาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรในรอบปี พ.ศ. 2563 ต่อไป ผลงานวิจัยในประเด็นนี้สอดคล้องกับมานพ พรหมณ โขติ (2547) ที่ทำวิจัยเรื่อง “ผลิตผลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงและคุณภาพการทำงานของบัณฑิต” ผลประการหนึ่งพบว่า บัณฑิตมีจุดด้อยด้านความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเช่นกัน

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1) คณะกรรมการบริหารหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ควรนำผลการวิจัยนี้ไปวางแผนบริหารจัดการด้านการจัดการเรียนการสอนนักศึกษารุ่นต่อไปให้มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตได้อย่างแท้จริง

2) คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย ควรต้องนำผลการวิจัยนี้ไปพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพตามเจตนารมณ์ของผู้ใช้บัณฑิตต่อไป

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตครั้งต่อไปควรเชิญผู้ใช้บัณฑิตทุกคนเดินทางมาร่วมประชุมเฉพาะกลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ อันจะยังผลให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่ละเอียดและลุ่มลึกยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรกฎ พลตรี. (2541). *การติดตามผลบัณฑิตโปรแกรมการพัฒนาชุมชน สถาบันราชภัฏสกลนคร*. สกลนคร: สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- จินตนา จิตต์จำนง และคนอื่น ๆ. (2544). *ความพึงพอใจของบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์ในการใช้หลักสูตรวิทยาศาสตร์*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ญาณวรรณ เก่งถนอมม้า. (2540). *การติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและศึกษาความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบัณฑิต*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณรงค์ อมรเทพ. (2543). *การติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาไฟฟ้า ภาควิชาครุศาสตร์ไฟฟ้า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- ดวงพร รินแจ่ม. (2557). การพัฒนาชุดกิจกรรมคำภาษาต่างประเทศที่ใช้ในภาษาไทย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์ ลำพูน. ลำพูน: โรงเรียนสวนบุญโญปถัมภ์.
- บรรจง พลไชย. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง) ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2544 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม. นครพนม: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2559). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2559 – 2563) ฉบับปรับปรุง ปี 2559. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, บัณฑิตวิทยาลัย. (2559). แผนยุทธศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2559 – 2563). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2561). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีพ.ศ. 2561. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. (2546). ศึกษาติดตามผลบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2544. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มานพ พรหมณโชติ. (2547). ผลผลิตของมหาวิทยาลัยรามคำแหงและคุณภาพการทำงานของบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษายในระดัับอุดมศึกษา พ.ศ.2557. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.