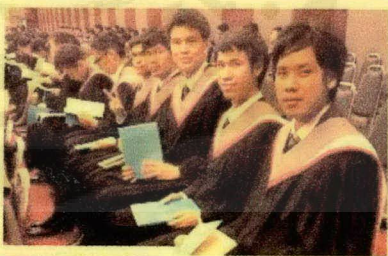
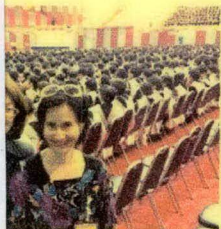


รายงานการวิจัย เรื่อง
การศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ
คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ที่สำเร็จการศึกษาปี 2554



ภาพ : อ.ปรัชญา เปี่ยมการุณ

378.198
ส748ก
2556
ร.2



นางสาวสุคนธ์ธำ เล็งเจริญ

ปีงบประมาณ 2556

348.198

๙448ก

2556

ร.๒

บริจาค

COSCI.SWU

รายงานการวิจัย เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและการสำรวจความคิดเห็น
เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ที่สำเร็จการศึกษาปี 2554

A Study of Graduates' & Satisfaction and A Poll about Graduates'

Desired Characteristics in Part of Employer, COSCI 2011

โดย

นางสาวสุคนธ์ธำ เล็งเจริญ

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สิงหาคม 2556

สนับสนุนโดย

งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2556

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

S 440180

หัวข้อวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ที่สำเร็จการศึกษาปี 2554

ผู้วิจัย นางสาวสุคนธ์ธำ เล็งเจริญ

หน่วยงาน สำนักงานคณบดี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ปีที่แล้วเสร็จ สิงหาคม 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตในด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านบุคลากร รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ 6 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) ด้านอัตลักษณ์ของบัณฑิต รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทธุรกิจและตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ บัณฑิตจำนวน 170 คน ผู้ใช้บัณฑิต 56 คน ได้จากเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบนัยสำคัญด้วยสถิติ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามเพศพบว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง เปรียบเทียบจำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษาพบว่าสาขาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านของผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบจำแนกประเภทธุรกิจ พบว่าประเภทธุรกิจต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

Research Title A Study of Graduates' & Satisfaction and A Poll about Graduates' Desired Characteristics in Part of Employer, COSCI 2011

Researcher MISS SUKHONTHA SENGCHAROEN.

DEPARTMENT DEAN'S OFFICE, COLLEGE OF SOCIAL COMMUNICATION INNOVATION.

FINISHED YEAR AUGUST 2013.

ABSTRACT

This research has objectives to study of graduates' satisfaction in curriculum, the teaching and learning and staff including compare satisfaction by gender, field upon graduation and achievement. In addition to study a poll about graduates' desired characteristics in part of employer in 6 parts of Thailand Qualifications Framework ; 1) Ethics and Moral 2) Knowledge 3) Cognitive Skills 4) Interpersonal Skills and Responsibility 5) Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills and 6) University's Identity "Communication Skill" including compare satisfaction by business category and position. The sample data collected using the questionnaire and electronic questionnaire with 170 graduates and 56 employers. The analysis use percentage, mean, standard deviation and significant testing by T-Test and Analysis of Variance (ANOVA).

The results show that the graduates had the satisfaction total at a high level. Gender was found to have statistical significance difference at 0.05 levels that males are more satisfaction than females. Filed upon graduation was only found to have statistical significance difference at 0.05 levels in staff. For employer's satisfaction revealed that had a high levels too. Business category was only found to have statistical significance difference at 0.05 levels in Ethics and Moral and Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills.

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากผู้บริหารของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคมในการให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย โดยรองศาสตราจารย์พฤทธิ์ ศุภเศรษฐศิริ คณบดีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ได้อนุมัติงบประมาณเงินรายได้ปี 2556 เพื่อเป็นการผลักดันให้สายสนับสนุนวิชาการได้มีงานวิจัยของตนเอง และเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำวิจัยอย่างเป็นระบบแบบแผนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง อีกทั้งได้รับความร่วมมือจากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2554 โดยเฉพาะนายธนเดช บุญวรพงศ์ ศิษย์เก่าที่ช่วยประสานงานติดตามข้อมูลเบื้องต้นจากศิษย์เก่าร่วมรุ่นให้ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของผู้ใช้บัณฑิตที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ขอขอบคุณงานประกันคุณภาพการศึกษาและกองแผนงานที่ช่วยกระตุ้นให้ข้าพเจ้าเร่งดำเนินการเก็บข้อมูลให้ทันตามกำหนด ขอคุณภาพหน้าปกสวยๆ จากอาจารย์ปรัชญา เปี่ยมการุณ รองคณบดีฝ่ายพัฒนาศักยภาพนิสิต หากงานวิจัยเล่มนี้ มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว และขออภัยมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสุคนธ์ธำ เสงี่ยมเจริญ

สิงหาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
ประกาศคณูปการ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพประกอบ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
- 1. ภูมิหลัง	1
- 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
- 3. ความสำคัญของการวิจัย	3
- 4. ขอบเขตของการวิจัย	4
- 5. กรอบแนวคิดการวิจัย	6
- 6. สมมติฐานการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
- 1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	8
- 2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	18
- 3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของแต่ละระดับคุณวุฒิ	22
- 4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
- 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
- 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
- 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
- 4. แผนดำเนินการวิจัย	30
- 5. การวิเคราะห์ข้อมูล	31
- 6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
- 1. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
- 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
- 1. สรุปผลการวิจัย	48
- 2. อภิปรายผล	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
- 3. ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	
ประวัติผู้วิจัย	



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามเพศ)	34
2 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา)	35
3 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน)	35
4 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามสถานภาพหลังสำเร็จการศึกษา)	36
5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากร (รายข้อ)	37
6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากร (รายด้านและภาพรวม)	39
7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากร (แบ่งตามเพศ)	40
8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากร (แบ่งตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา)	41
9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากร (แบ่งตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน)	42
10 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามประเภทธุรกิจ)	43
11 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต)	43
12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ใน 5 ด้าน (รายด้านและภาพรวม)	44
13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (แบ่งตามประเภทธุรกิจ)	45
14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (แบ่งตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต)	46

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามเพศ)	34
2 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา)	35
3 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน)	36
4 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามสถานภาพหลังสำเร็จการศึกษา)	37
5 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามประเภทธุรกิจ)	43
6 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต)	44



บทที่ 1

บทนำ

1. ภูมิหลัง

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การศึกษาและในด้านต่างๆ ซึ่งมีการแข่งขันกันสูงในทุกๆ ด้าน ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้มนุษย์แตกต่างกัน คือ การที่มนุษย์มีความรู้ ความสามารถแตกต่างกัน ดังนั้น การศึกษาที่มีคุณภาพจึงเป็นรากฐานที่สำคัญในการที่จะพัฒนามนุษย์ให้มีคุณภาพทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม ปัญญา ความรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ การสื่อสาร รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ จึงควรที่จะต้องขยายวงกว้างออกไป ศาสตร์และวิทยาการองค์ความรู้ต่างๆ ควรจะต้องรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบันได้ ศาสตร์หรือองค์ความรู้ใหม่ๆ จึงมีความจำเป็นและเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่งของผู้เรียนในปัจจุบัน การขยายโอกาสและเพิ่มช่องทางการศึกษาให้มากยิ่งขึ้นจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะจะทำให้ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงกับโลกความเป็นจริงได้มากที่สุด ซึ่งหมายถึงช่องทางใหม่ๆ ในระบบการศึกษาของไทย ความหลากหลายของหลักสูตรใหม่ๆ สาขาใหม่ๆ ที่สามารถรองรับและเท่าทันต่อยุคสมัย ก็เป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนหรือคนรุ่นใหม่ได้ค้นพบความสามารถ ความสนใจและความถนัดเฉพาะของตนเอง โดยเน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ทั้งวิชาสามัญและวิชาชีพที่เหมาะสม ซึ่งหลักสูตรและสาขาใหม่ควรสอดคล้องกับความสนใจ ความต้องการของผู้เรียน รวมถึงความสอดคล้องกับวุฒิภาวะในการเรียนรู้และประสบการณ์ของผู้เรียนอีกด้วย (ณัฏฐญา อังครตันไตร, 2553: 1)

พันธกิจที่สำคัญที่สุดของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิตหรือการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนให้มีความรู้ในวิชาการและวิชาชีพ มีคุณลักษณะตามหลักสูตรที่กำหนด การเรียนการสอนในยุคปัจจุบันใช้หลักการของการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังนั้น พันธกิจดังกล่าวจึงเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหลักสูตรและการเรียนการสอน เริ่มตั้งแต่การกำหนดปัจจัยนำเข้าที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด ประกอบด้วย การมีอาจารย์ที่มีปริมาณและคุณภาพตามมาตรฐานหลักสูตร มีกระบวนการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่อาศัยหลักการร่วมมือร่วมพลังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบัน (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2553: 36) ทั้งนี้ กระบวนการจัดการเรียนการสอนต้องเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการจัดรูปแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมและยืดหยุ่น โดยการมีส่วนร่วมจากบุคคลหน่วยงานหรือชุมชนภายนอก (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554: 36)

เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ตามคุณลักษณะบัณฑิต ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ คุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติของแต่ละหลักสูตรและคุณลักษณะบัณฑิตตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยคุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนคุณลักษณะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต อาจมีความแตกต่างกันตามลักษณะอาชีพหรือบริบทของผู้ใช้และอาจปรากฏในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ หรือมีลักษณะเพิ่มเติมจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ เช่น การบริหารจัดการ การเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียน การก้าวทันวิทยาการ ความสามารถในการประยุกต์ความรู้กับการปฏิบัติงานจริง (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554: 38)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษา ได้ดำเนินการจัดตั้ง “วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม” (College of Social Communication Innovation) โดยเจตนารมณ์ที่จะขยายบทบาทการสร้างคุณภาพ ในเรื่องการสื่อสารในสังคม ตลอดจนการสร้างและพัฒนาบุคลากรที่สามารถควบคุมและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสื่อสารที่มีบทบาทต่อสังคมและชีวิต ทั้งนี้โดยอาศัยมิติคิดที่ต่างไปจากเดิม กล่าวคือ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคมจะเป็นองค์กรด้านการศึกษาและวิจัยที่มีรากฐานจากการบูรณาการศาสตร์ด้านการสื่อสาร คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี การจัดการเชิงธุรกิจและศิลปะเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างมิติองค์ความรู้ที่ทันสมัยสำหรับยุคสมัยมากยิ่งขึ้น โดยเหตุที่เชื่อว่า หากเราสามารถสร้างสมดุลและบูรณาการให้เกิดขึ้นได้แล้ว เราจะสามารถพัฒนาสื่อเหล่านั้นให้เป็นเครื่องมือในการสร้างสรรค์ประโยชน์แก่สังคมได้มากมาย อาทิ การสื่อสารบนเวที สื่อสารลึกซึ้งบนเวทีและทรงพลังสำหรับคนรุ่นต่อไป อีกทั้งยังสามารถเป็นองค์กรที่สำคัญที่ช่วยผลักดันในประเทศชาติและสังคมไทย เท่าทันกระแสการเปลี่ยนแปลงของสื่อที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตมากยิ่งขึ้น (วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม. 2550 : ออนไลน์)

วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ได้เปิดดำเนินการด้านการเรียนการสอนตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 โดยในปีการศึกษาแรกได้เปิดสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (นวัตกรรมการสื่อสารสังคม) จำนวน 2 วิชาเอก คือ วิชาเอกการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียและวิชาเอกการจัดการธุรกิจไซเบอร์ ในปีการศึกษา 2551 ได้เปิดสอนวิชาเอกเพิ่มเติมของหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (นวัตกรรมการสื่อสารสังคม) คือ วิชาเอกคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร และเปิดหลักสูตรใหม่เพิ่มอีก 1 หลักสูตร คือ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล) จำนวน 3 วิชาเอก คือ วิชาเอกการผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล วิชาเอกการแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ และวิชาเอกการออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล ปัจจุบัน วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสาร

สังคมได้มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจำนวน 2 รุ่น คือ รุ่นปีการศึกษา 2553 จำนวน 91 คน และรุ่นปีการศึกษา 2554 จำนวน 173 คน ซึ่งในปีการศึกษา 2553 วิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและตัวบัณฑิต พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากร อีกทั้งศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในรุ่นที่สองนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตมากยิ่งขึ้น ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเป็นประจำทุกปีการศึกษา

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตปริญญาตรี ต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิตปริญญาตรี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม โดยจำแนกตามเพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ 6 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) ด้านอัตลักษณ์ของบัณฑิต
4. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจและตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต

3. ความสำคัญของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ที่สำเร็จการศึกษาปี 2554 นี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญต่อการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัย ตรงตามความต้องการของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตมากยิ่งขึ้น โดยมีความสำคัญหลักๆ ดังนี้

1. เพื่อใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคมให้ตรงตามความต้องการของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพการศึกษา (สกอ.และ สมศ.) ปีการศึกษา 2553 และปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม
3. เพื่อใช้เผยแพร่ในวารสารวิชาการของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม

4. ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา รวมทั้งสิ้น 173 คน
2. ผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา (เฉพาะนิสิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา จำนวน 170 คน
2. ผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา (เฉพาะนิสิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ) จำนวน 56 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

➤ ตัวแปรอิสระ

1. สถานภาพของบัณฑิต ได้แก่

1.1 เพศ

- เพศชาย
- เพศหญิง

1.2 สาขาที่สำเร็จการศึกษา

- สาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย
- สาขาการจัดการธุรกิจไซเบอร์
- สาขาคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร
- สาขาการผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล

- สาขาการแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ
- สาขาการออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล

1.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

- เกรดเฉลี่ย 2.00 – 2.49
- เกรดเฉลี่ย 2.50 – 2.99
- เกรดเฉลี่ย 3.00 – 3.49
- เกรดเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไป

2. สถานภาพของผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่

2.1 ประเภทของธุรกิจ

- เอกชน
- รัฐบาล
- รัฐวิสาหกิจ

2.2 ตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต

- ผู้บริหารระดับสูง
- ผู้บริหารระดับกลาง
- ผู้บริหารระดับต้น
- ผู้ร่วมงาน

➤ ตัวแปรตาม

1. ความพึงพอใจของบัณฑิต ใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านหลักสูตร
- 1.2 ด้านการจัดการเรียนการสอน
- 1.3 ด้านบุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ใน 6 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านคุณธรรม จริยธรรม
- 2.2 ด้านความรู้
- 2.3 ด้านทักษะทางปัญญา
- 2.4 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
- 2.5 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.6 ด้านอัตลักษณ์ของบัณฑิต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจของบัณฑิต** หมายถึง ความพึงพอใจของบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปี 2554 (รหัส 51) ต่อการบริการด้านวิชาการในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา โดยวัดครอบคลุม ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านบุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม
2. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต** หมายถึง ความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ใช้บัณฑิต หรือบัณฑิตที่ประกอบอาชีพอิสระ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ระดับปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปี 2554 (รหัส 51) โดยวัดครอบคลุมใน 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) ด้านอัตลักษณ์ของบัณฑิต

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม ที่สำเร็จการศึกษาปี 2554 ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยใช้เกณฑ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

ตัวแปร

ตัวแปรตาม

สถานภาพของบัณฑิต ได้แก่

1. เพศ
2. สาขาที่สำเร็จการศึกษา
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ความพึงพอใจของบัณฑิต ได้แก่

1. หลักสูตร
2. การจัดการเรียนการสอน
3. บุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม

สถานภาพของผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่

1. ประเภทของธุรกิจ
2. ตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 6 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณธรรมจริยธรรม
2. ด้านความรู้
3. ด้านทักษะทางปัญญา
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ด้านอัตลักษณ์ของบัณฑิต

6. สมมติฐานการวิจัย

1. บัณฑิตที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และบุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บัณฑิตที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน แตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของแต่ละระดับคุณวุฒิ
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบ พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 8) ได้กล่าวไว้ถึงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จของธุรกิจ คือ การทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าพึงพอใจในสินค้าหรือบริการที่ผลิตหรือเป็นตัวแทนจำหน่าย แต่การที่จะทราบว่าลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยเพียงไร มีความจำเป็นต้องทราบความหมายของความพึงพอใจเสียก่อน ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสินค้าหรือบริการใดๆ ไม่ได้มีความหมายแน่นอนตายตัว เช่น อาจหมายถึงความรู้สึกพอใจในระดับที่คาดหวังหรือเกินระดับคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ หรืออาจหมายถึงความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการในระดับที่ไม่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า แต่ทั้งนี้ ต้องอยู่ในกรอบที่ไม่ผิดวัตถุประสงค์ของการผลิตและการให้บริการจากผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการด้วย เมื่อกล่าวโดยสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำได้ โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ

มัลลิกา สมสกุล (อ้างถึง ภัทรพันธ์ มณีศิริ. 2547: 9) ได้ให้แง่คิดความพึงพอใจไว้ 2 ประเด็น คือ 1)ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงระดับความลงรอย (congruence) ระหว่างความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง ซึ่งความหมายนี้มักจะใช้ในงานเขียนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องาน ไม่ได้ประเมินเชิงทัศนคติเพราะเงื่อนไขของความลงรอยระหว่างความคาดหวังและ สิ่งตอบแทนที่ได้รับจริง 2)ความพึงพอใจในแง่นามธรรมเกี่ยวกับความเพลิดเพลินหรือความสบายใจหรือความสุขที่ได้ประสบมา ประเด็นนี้นำมาใช้แพร่หลายมากที่สุดในการศึกษาทางด้านครอบครัว

อุทัยพรรณ สุตใจ (2545:7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สุพล (2540: 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

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

สายจิตร์ (2546: 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจจากความหมายที่ กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

มอส (1958: 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

รูม (1964: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เป็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

เมนาร์ต ดับบิล เซลลี (1975: 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึก ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

จากความหมายที่ศึกษามาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล การกระทำ โดยมีทิศทาง 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ ซึ่งหากบุคคลได้รับการตอบสนองให้เป็นไปตามที่คาดหวังและต้องการ บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจทางบวกต่อสิ่งๆ นั้น แต่ถ้าหากไม่ได้รับการตอบสนอง มีการขัดใจ ไม่เป็นไปตามที่ต้องการ บุคคลนั้นจะไม่มี ความพึงพอใจต่อสิ่งๆ นั้น หรือมีความพึงพอใจน้อยลง เป็นไปในทางลบนั่นเอง

1.2 การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สรชัย พิตลบุตร (2549 : 12) สรุปการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1) วิธีวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการให้บริการมาเป็นระยะเวลาพอสมควรที่จะประเมินคุณภาพของบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้ มีข้อดี คือ วัดได้ง่าย ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้วัดไม่ต้องสร้างเกณฑ์สำหรับการใช้วัดความพึงพอใจในแต่ละเรื่องที่ต้องการทราบ ซึ่งการสร้างเกณฑ์ดังกล่าวมีความจำเป็นต้องใช้ความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ค่อนข้างมาก ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสำรวจสามารถตอบได้ง่ายเพราะไม่ต้องคิดทบทวนเกี่ยวกับข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับเกณฑ์ต่างๆ ที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในเรื่องนั้นๆ ซึ่งในบางกรณีอาจทำได้ยากเนื่องจากเคยใช้บริการนั้นๆ นานมาแล้ว หรือความถี่ในการใช้บริการเรื่องนั้นๆ ไม่มากพอที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลในการตอบตามเกณฑ์สำหรับใช้วัดความพึงพอใจที่ผู้วัดกำหนดมาให้ได้

ส่วนข้อเสียของวิธีนี้ คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องต่างๆ ที่มีต่อสินค้าหรือบริการใดๆ ไม่ได้สะท้อนระดับคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ อย่างแท้จริง เนื่องจากระดับความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ที่วัดได้จากผู้ให้บริการจะประกอบด้วย คุณภาพที่แท้จริงของสินค้าหรือบริการนั้นๆ และคุณภาพที่เกิดจากความลำเอียงซึ่งเป็นไปตามลักษณะตามธรรมชาติหรือความพอใจของผู้ใช้บริการเอง ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพที่แท้จริงของสินค้าหรือบริการใดๆ จึงต้องแยกระดับความพึงพอใจที่เกิดจากความลำเอียงของผู้ใช้บริการออกไปเสียก่อน ซึ่งหากผู้ให้บริการไม่ตั้งใจจะประเมินความพึงพอใจด้วยความลำเอียงแล้ว ความลำเอียงของการประเมินความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นก็จะเป็นผลเฉพาะความลำเอียงอันเป็นผลเนื่องจากลักษณะตามธรรมชาติของผู้ใช้บริการเท่านั้น ซึ่งอาจจะเป็นผลมาจากเพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ฯลฯ ลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือหลายๆ ลักษณะพร้อมกันก็ได้

2) วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้านและบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้นๆ มีข้อดี คือ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับการวัดความพึงพอใจจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยตรง เพราะสามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละรายเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในเรื่องต่างๆ โดยไม่มีอิทธิพลจากลักษณะบางประการของผู้ใช้บริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ฯลฯ เข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าหรือบริการนั้นๆ สูงหรือต่ำไปกว่าที่ควรจะเป็นจริงจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ส่วนข้อเสียของวิธีการวัดนี้ คือ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการสร้างเกณฑ์สำหรับใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค่อนข้างมาก นอกจากนี้ การสร้างเกณฑ์ดังกล่าวจะต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ของสินค้าหรือบริการที่ต้องการวัดระดับความพึงพอใจเป็นอย่างมาก

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 16-17) กล่าวโดยสรุป ว่าการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเรื่องต่างๆ ของสินค้าหรือบริการใดๆ นิยมวัดกันด้วยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ เนื่องจากวัดได้สะดวก รวดเร็ว เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการวัดไม่มาก ส่วนความถูกต้องเชื่อถือได้ของผลวัดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความลำเอียงซึ่งเกิดจากลักษณะตามธรรมชาติของผู้ใช้บริการ และความลำเอียงซึ่งเกิดจากความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ หากสามารถอธิบายได้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากลักษณะตามธรรมชาติบ้างหรือด้วยความพอใจ และมากน้อยเพียงใด ก็จะสามารถสะท้อนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ ได้ดียิ่งขึ้น

1.3 การสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใช้มาตราการประเมิน (Rating scale) ซึ่งแสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับต่างๆ เช่น พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 5 ระดับ หรือ พอใจเฉยๆ ไม่พอใจ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 3 ระดับ หรือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจค่อนข้างมาก พอใจปานกลาง พอใจค่อนข้างน้อย พอใจน้อย และ พอใจน้อยที่สุด ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ 7 ระดับ จำนวนระดับความพึงพอใจนิยมใช้เป็นจำนวนคี่ เช่น 3 ระดับ 5 ระดับ 7 ระดับ โดยมีระดับความพึงพอใจปานกลาง (ไม่มากหรือน้อย) อยู่ตรงกลาง และมีจำนวนระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าปานกลางและจำนวนระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าปานกลางอยู่เท่าๆ กัน ระดับความพึงพอใจปานกลาง อาจใช้คำว่า เฉยๆ หรือ ไม่แน่ใจ แทนก็ได้หากไม่แน่ใจว่าผู้ให้บริการจะเข้าใจความหมายของคำว่า พอใจปานกลาง ว่าควรอยู่ในระดับใดในมาตราการประเมินที่กำหนดไว้ สรรชัย พิศาลบุตร (2549 : 25 – 28) ได้สรุป การกำหนดระดับที่ใช้วัดความพึงพอใจว่าควรจะเป็น 3 ระดับ 5 ระดับ 7 ระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการต่อไปนี้

1) ระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ

2) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของผลการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาต่ำ เช่น ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ควรวัดความพึงพอใจโดยใช้เพียง 3 ระดับเท่านั้น ทั้งนี้ เนื่องจากผู้มีการศึกษาน้อยอาจจะแยกความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจหลายๆ ระดับซึ่งมีความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจหลายๆระดับซึ่งมีความแตกต่างกันค่อนข้างน้อยได้ยาก ตัวอย่างความพึงใจ 3 ระดับ เช่น

	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย
หรือ	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ
หรือ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ

แต่ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาต่ำแต่ต้องการความถูกต้องเชื่อถือได้ของการวัดสูง ควรวัดความพึงพอใจโดยใช้ความพึงพอใจ 5 ระดับ ซึ่งมีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจแต่ละระดับน้อยลง ทำให้แยกระดับความพึงพอใจระหว่างระดับยากขึ้น แต่จะมีความถูกต้องเชื่อถือได้ของผลการวัดความพึงพอใจมากขึ้น ตัวอย่างความพึงพอใจ 5 ระดับ เช่น

	พอใจมาก	พอใจ ค่อนข้างมาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ ค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย
หรือ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
หรือ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ไม่แน่ใจ	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด

ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา อาจใช้ความพึงพอใจ 5 ระดับได้ หรือผู้ให้บริการมีระดับการศึกษาสูง คือ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ควรใช้ความพึงพอใจ 7 ระดับ เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกันได้ การกำหนดระดับความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นกี่ระดับก็ตาม นิยมกำหนดในรูปข้อความมากกว่าตัวเลข เช่น พอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ แต่เมื่อจะวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะต้องเปลี่ยนระดับความพึงพอใจที่อยู่ในรูปข้อความมาเป็นตัวเลขที่แทนระดับความพึงพอใจเสียก่อน เช่น

ระดับความพึงพอใจในรูปข้อความ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	<< (นิยมใช้มากที่สุด)
ระดับความพึงพอใจในรูปตัวเลข	2	1	0	
หรือ	3	2	1	
หรือ	1	0	-1	

ระดับความพึงพอใจ ในรูปข้อความ	พอใจมาก	พอใจ ค่อนข้างมาก	พอใจ ปานกลาง	พอใจ ค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย
ระดับความพึงพอใจ ในรูปตัวเลข	5	4	3	2	1

ระดับความพึง พอใจในรูป ข้อความ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ค่อนข้าง มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ ค่อนข้าง น้อย	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
ระดับความพึง พอใจในรูปตัวเลข	7	6	5	4	3	2	1

การกำหนดระดับความพึงพอใจในรูปข้อความ จำนวนระดับความพึงพอใจอย่างมากที่สุดที่จะกำหนดได้ คือ 7 เนื่องจากการกำหนดระดับความพึงพอใจมากกว่า 7 ระดับ เช่น 9 ระดับ หรือ 11 ระดับ จะไม่สามารถหาข้อความที่สามารถระบุความแตกต่างของระดับความพึงพอใจซึ่งคนทั่วไปสามารถเข้าใจได้หรือเข้าใจตรงกันได้ การกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาจกำหนดในรูปตัวเลขตั้งแต่ 1 ถึง 10 โดยที่ 1 แทนระดับความพึงพอใจต่ำสุด 5 แทนระดับความพึงพอใจปานกลาง และ 10 แทนระดับความพึงพอใจสูงสุด การกำหนดระดับความพึงพอใจในรูปตัวเลขนี้นิยมใช้ในกรณีที่ต้องการผลการประเมินที่ละเอียด ซึ่งการกำหนดระดับความพึงพอใจในรูปข้อความไม่สามารถทำได้ แต่การกำหนดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยวิธีนี้ควรจะใช้สำหรับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูง คือ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปเท่านั้น ในกรณีที่ผู้ให้บริการของสถานประกอบการธุรกิจหรือของหน่วยงานใดมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมาก เช่น ตั้งแต่ประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา ระดับความพึงพอใจที่ใช้วัดควรจะเป็น 3 ระดับเท่านั้น เนื่องจากผู้ให้บริการทุกคนสามารถแยกแยะระดับความพึงพอใจที่ใช้วัดได้ถูกต้องและใกล้เคียงความจริงเหมือนกัน หรือในกรณีที่ผู้ให้บริการใช้วัดได้ถูกต้องและใกล้เคียงความจริงเหมือนกัน หรือในกรณีที่ผู้ให้บริการของสถานประกอบการธุรกิจหรือของหน่วยงานใดมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป อาจใช้ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับในการวัดได้

กล่าวโดยสรุป การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใดๆ ควรใช้ระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาน้อย เช่น ประถมศึกษาลงมา และควรใช้ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาปานกลาง เช่น มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา และควรใช้ระดับความพึงพอใจ 7 ระดับสำหรับกลุ่มผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูง เช่น ปริญญาตรีขึ้นไป ในกรณีที่ผู้ให้บริการประกอบด้วยกลุ่มที่มีการศึกษาหลายระดับ ให้ใช้ระดับความพึงพอใจสำหรับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำสุด สำหรับการกำหนดระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับควรกำหนดด้วยข้อความมากกว่าตัวเลข เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะเข้าใจในความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของแต่ละระดับที่อยู่ในรูปข้อความมากกว่าการใช้ตัวเลขแสดง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้บริการที่มีการศึกษาน้อย แต่เพื่อที่จะเสริมให้ผู้ให้บริการเข้าใจความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจที่กำหนดเป็นข้อความมากยิ่งขึ้น อาจกำกับตัวเลขควบคู่กันไปกับระดับความพึงพอใจที่อยู่ในรูปข้อความด้วยก็ได้ เช่น พอใจมากที่สุด(5) พอใจมาก(4) พอใจปานกลาง(3) พอใจน้อย (2) และพอใจน้อยที่สุด(1)

1.4 วิธีสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ

เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้สินค้าหรือบริการใดๆ คือ ต้องการทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นๆ ในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามลักษณะต่างๆของผู้ใช้บริการ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ฯลฯ เพื่อที่จะสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขหาให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าตลอดจนบริการอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการหรือลูกค้าต้องการ เพื่อให้จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใดๆจึงควรประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ สรรชัย พิศาลบุตร (2549 : 29 – 31)

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนของคำถามเกี่ยวกับลักษณะต่างๆ ของผู้ให้บริการที่คาดว่าจะมีผลกระทบ ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่คาดว่าจะมีผลกระทบ ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยตรง คำถามในส่วนนี้จะแตกต่างกันไปตามลักษณะต่างๆ ของผู้ให้บริการที่คาดว่าจะมีผลกระทบ ต่อความพึงพอใจในบริการที่ต้องการวัดนั้นๆ เช่น ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านสะดวกซื้อซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้บริการทุกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส และลักษณะดังกล่าวคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการโดยตรง คำถามในส่วนนี้ ควรจะประกอบด้วยลักษณะ 6 ลักษณะดังกล่าวข้างต้น สำหรับศาสนา จำนวนสมาชิกในครอบครัว และสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา เป็นลักษณะที่คาดว่าจะไม่ส่งผลกระทบหรือส่งผลกระทบน้อยต่อ ความพึงพอใจในการมาใช้บริการของร้านสะดวกซื้อ นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยตรงของร้านสะดวกซื้อนั้นๆ ก็ไม่จำเป็นต้องนำมาตั้งเป็นคำถามส่วนนี้ หรือในการวัดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสวัสดิการของหน่วยงานซึ่งประกอบด้วย ค่ารักษาพยาบาลและได้รับส่ง พนักงาน ลักษณะของบุคลากรที่สำคัญซึ่งคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการ ดังกล่าว ได้แก่ อายุและเงินเดือนของบุคลากรเท่านั้น ไม่มีความจำเป็นต้องถามเกี่ยวกับเพศ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส ศาสนา หรือลักษณะอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะไม่มีผลกระทบต่อระดับความ พึงพอใจที่มีต่อสวัสดิการของหน่วยงานที่ได้รับ แต่ในกรณีที่ยังสงสัยหรือไม่แน่ใจว่าลักษณะใดๆของ บุคลากรหรือผู้ให้บริการจะส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการหรือไม่ ควร จะต้องถามเกี่ยวกับลักษณะนั้นๆ ไว้ในส่วนที่ 1 ของแบบสำรวจด้วย ทั้งนี้ เพื่อเพื่อนำไปใช้ในการ ตรวจสอบภายหลังว่าลักษณะที่สงสัยหรือไม่แน่ใจดังกล่าวส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจที่ได้รับหรือไม่ ในกรณีที่ผู้ให้บริการเป็นหน่วยงาน ลักษณะต่างๆของหน่วยงานอาจส่งผลกระทบต่อ ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานนั้นๆซึ่งมีต่อบริการที่ได้รับด้วย เช่น ประเภทของสถาน ประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ ระยะเวลาที่ประกอบกิจการ ฯลฯ ก็จะต้องมีคำถาม เกี่ยวกับลักษณะต่างๆ เช่น ขนาดของสถานประกอบการอยู่ในส่วนที่1 ของแบบสำรวจความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการด้วย แต่เนื่องจากผู้ให้บริการซึ่งเป็นหน่วยงานไม่สามารถตอบคำถามเองได้ จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบหรือตัวแทนของหน่วยงานนั้นๆ มาเป็นผู้ตอบคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น เจ้าของ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ซึ่งลักษณะต่างๆ ของผู้ตอบดังกล่าว เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่หน่วยงานหรือในตำแหน่งงานนั้น ก็อาจมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีคำถามเกี่ยวกับลักษณะต่างๆ ของผู้ตอบแบบสำรวจ ความพึงพอใจอยู่ในส่วนที่ 1 นี้ด้วยเช่นกัน เพราะจะได้สามารถแยกแยะได้ว่าระดับความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ตอบหรือไม่ นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยตรงแล้ว

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนของคำถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การตั้งคำถามในส่วนนี้มีขั้นตอนที่สำคัญดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาว่าหน่วยงานนั้นมีสินค้าและบริการอะไรบ้างที่จะนำมาวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2) ศึกษาว่าคุณภาพของบริการแต่ละด้านซึ่งจะสามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ประกอบด้วยอะไรบ้าง

1.5 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ผู้สำรวจกำหนดขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปมักจะกำหนดเกณฑ์ดังนี้ สรชัย พิตาลบุตร (2549 : 55 – 57)

- กรณีวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด และแทนค่าระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับจากมากไปน้อยด้วย 5 4 3 2 และ 1 ความหมายของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	พอใจน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พอใจน้อย
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	พอใจมาก
4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด

- กรณีที่วัดระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ คือ พอใจ ไม่แน่ใจ และไม่พอใจ และแทนค่าระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับจากมากไปหาน้อยด้วย 3.2 และ 1 ตามลำดับ ความหมายของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยจะเป็นดังนี้

ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-1.66	ไม่พอใจ
1.67-2.33	ไม่แน่ใจ
2.34-3.00	พอใจ

ผู้ใช้บริการที่พึงพอใจน้อยที่สุดและพึงพอใจน้อยมีลักษณะอย่างไร เช่น เป็นผู้ชายหรือผู้หญิง เป็นผู้ที่อายุมากหรือน้อย เป็นผู้ที่มีการศึกษาสูงหรือต่ำ เป็นผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือเป็นลูกจ้างเอกชน หรือเป็นผู้ที่ประกอบอาชีพส่วนตัว ฯลฯ การที่จะทราบคำตอบดังกล่าวข้างต้นจะต้องวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะต่างๆที่สำคัญของผู้ใช้บริการ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในแต่ละบริการที่ได้รับกับระดับความพึงพอใจในบริการนั้นๆของผู้ใช้บริการ โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test)

ในกรณีที่ลักษณะใดของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์หรือส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในด้านใด จะต้องกลับไปพิจารณาว่ากลุ่มใดในลักษณะนั้นที่ส่งผลกระทบไปในทิศทางใดและมีขนาดของผลกระทบมากน้อยเพียงไร เช่น เพศของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์หรือส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งแสดงว่าระดับความพึงพอใจด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของผู้ใช้บริการเพศชายและผู้ใช้บริการเพศหญิงแตกต่างกัน ผู้วิเคราะห์จะต้องพิจารณาต่อไปว่าผู้ใช้บริการเพศใดพึงพอใจต่อบริการด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากกว่ากัน ซึ่งสามารถดูได้จากตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ใช้บริการ (ชาย,หญิง) กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด) สำหรับกรณีที่ผู้สำรวจต้องการเปรียบเทียบผลกระทบจากลักษณะต่างๆของผู้ใช้บริการที่มีต่อระดับความพึงพอใจที่ได้รับ เช่น ต้องการทราบว่าเพศ หรืออายุ หรือระดับการศึกษา หรืออาชีพของผู้ใช้บริการส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับมากน้อยกว่ากัน ก็สามารถเปรียบเทียบกันได้โดยใช้วิธีเปรียบเทียบระดับความสัมพันธ์ของเพียร์สัน

1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จิรวัดณ์ เจริญสถาพรกุล และ สารี วรวิสุทธิสารกุล, ผศ. (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการมีงานทำและความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ ในปีการศึกษา 2552 เพื่อศึกษาการมีงานทำของบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ รวมทั้งศึกษาความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการและผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2552 กลุ่มตัวอย่าง คือ บัณฑิตเศรษฐศาสตร์ระดับปริญญาตรีจำนวน 75 คน นายจ้าง ผู้ประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิต ของบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 16 คน ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตเศรษฐศาสตร์ได้งานทำเป็นสัดส่วนมาก ผู้บังคับบัญชามีความพอใจในการปฏิบัติงานของบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ในระดับสูง โดยด้านคุณธรรมและจริยธรรม มีผลการประเมินความพึงพอใจสูงที่สุด

สุคนธ์ธำ เล็งเจริญ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตในด้านหลักสูตรด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านบุคลากร รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามเพศสาขาที่สำเร็จการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามประเภทธุรกิจและตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ บัณฑิตจำนวน 74 คน ผู้ใช้บัณฑิต 34 คน ผลการศึกษาพบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบจำแนกตามเพศพบว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง เปรียบเทียบจำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษาพบว่าสาขาต่างกันมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านของผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบจำแนกประเภทธุรกิจ พบว่าประเภทธุรกิจต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ณัฏญญา อังครตันไตร (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 และ 3 จำนวน 292 คน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยรวม และรายด้าน ในระดับปานกลาง

วิไล ตั้งจิตสมคิด, รศ. (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนของสถาบันราชภัฏธนบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนจำแนกตามประเภทของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักศึกษา

ปริญญาตรีที่กำลังศึกษาดังแต่ภาคเรียนที่ 1/2541 จนถึงภาคเรียนที่ 2/2544 ในสถาบันราชภัฏธนบุรีทุกชั้นปี จำนวน 849 คน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่มีประเภทต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาภาวะการปฏิบัติงานและคุณภาพในการทำงานของผู้จบอุดมศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษาปีการศึกษา 2531 จำนวน 3,193 คน ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่หางานทำหลังจบปริญญาตรี ใช้เวลาในการหางานประมาณ 1 – 3 เดือนหลังจบการศึกษา

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

2.1 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education : TQF : HEEd) หมายถึง กรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ซึ่งประกอบด้วย ระดับคุณวุฒิ การแบ่งสายวิชา ความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิ ลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิ ปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้ การเปิดโอกาสให้เทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้

2.2 ระดับคุณวุฒิ

ระดับคุณวุฒิ (Levels of Qualification) หมายถึง ระดับที่แสดงถึงการเพิ่มขึ้นของระดับสติปัญญาที่ต้องการและความซับซ้อนของการเรียนรู้ที่คาดหวัง ซึ่งยังกำหนดคุณลักษณะของนักศึกษาระดับแรกเข้าหลังจากสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐานด้วย เพราะเป็นพื้นฐานความรู้ความสามารถที่สำคัญในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา การเรียนในสายวิชาการควรจะพัฒนาความสามารถที่สำคัญทั้งในการทำงานและการดำรงชีพในชีวิตประจำวัน ส่วนหลักสูตรสายวิชาชีพควรเกี่ยวข้องกับความเข้าใจ การวิจัยและความรู้ทางทฤษฎีในสาขา/สาขาอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง และพัฒนาความสามารถในการคิดและการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับทุกสถานการณ์

2.3 การเรียนรู้และมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่นักศึกษาพัฒนาขึ้นในตนเองจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการศึกษ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ กำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมี อย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Moral) หมายถึง การพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรม จริยธรรมและด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม ความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยม การพัฒนานิสัย และการปฏิบัติตามศีลธรรม ทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม
- 2) ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิดและการนำเสนอข้อมูล การวิเคราะห์และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการ ทฤษฎี ตลอดจนกระบวนการต่างๆ และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้
- 3) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ ทฤษฎีและกระบวนการต่างๆ ในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน
- 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงถึงภาวะผู้นำ ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบในการเรียนรู้ของตนเอง
- 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลข ความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติ ความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูด การเขียนและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4 มาตรฐานผลการเรียนรู้

มาตรฐานผลการเรียนรู้ คือ ข้อกำหนดเฉพาะซึ่งเป็นผลที่มุ่งหวังให้ผู้เรียนพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้าน ที่ได้รับการพัฒนาระหว่างการศึกษา จากการเรียนและการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ทั้งในและนอกหลักสูตรและแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจและความสามารถจากการเรียนรู้เหล่านั้นได้อย่างเป็นที่เชื่อถือเมื่อเรียนจบในรายวิชาหรือ

หลักสูตรนั้นแล้ว มาตรฐานผลการเรียนรู้ซึ่งมีอย่างน้อย 5 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น เป็นมาตรฐาน
ผลการเรียนรู้ของบัณฑิตทุกคนในทุกระดับคุณวุฒิ โดยแต่ละด้านจะมีระดับความซับซ้อนเพิ่มขึ้น
เมื่อระดับคุณวุฒิสูงขึ้น ทักษะและความรู้จะเป็นการสะสมจากระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าสู่ระดับที่
สูงขึ้น ดังนั้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของระดับคุณวุฒิใดคุณวุฒิหนึ่งจะรวมมาตรฐานผลการ
เรียนรู้ในสาขา/สาขาวิชาเดียวกันของระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าด้วย

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม ใช้กับนักศึกษาทุกคน แม้ว่าบางสาขา/
สาขาวิชา นักศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาเป็นการเฉพาะ เช่น จรรยาบรรณของแพทย์ นักบัญชีและ
นักกฎหมาย เป็นต้น

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านความรู้และด้านทักษะทางปัญญา จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสาขา/
สาขาวิชาที่เรียน ซึ่งต้องระบุรายละเอียดของความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับระดับคุณวุฒิไว้ใน
รายละเอียดของหลักสูตรและรายละเอียดของรายวิชา

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มุ่งหวังให้
นักศึกษาทุกคนไม่ว่าจะเป็นระดับคุณวุฒิหรือสาขาใด ต้องบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้าน
เหล่านี้

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศ มุ่งหวังให้นักศึกษาทุกคนไม่ว่าจะเป็นระดับคุณวุฒิสาขาใด ต้องบรรลุมาตรฐานผล
การเรียนรู้ด้านนี้ แต่สำหรับนักศึกษาที่เรียนในสาขาที่เกี่ยวข้องโดยตรงจะต้องเน้นให้มีความ
ชำนาญมากกว่านักศึกษาสาขาอื่นๆ

2.5 มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของแต่ละระดับคุณวุฒิ

มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของแต่ละระดับคุณวุฒิ มีทั้งสิ้น 6 ระดับ โดยไม่ได้
รวมถึงมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่คาดหวังในระดับแรกเข้า ซึ่ง 6 ระดับมีดังนี้

- | | |
|------------|----------------------------|
| ระดับที่ 1 | อนุปริญญา (3 ปี) |
| ระดับที่ 2 | ปริญญาตรี |
| ระดับที่ 3 | ประกาศนียบัตรบัณฑิต |
| ระดับที่ 4 | ปริญญาโท |
| ระดับที่ 5 | ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง |
| ระดับที่ 6 | ปริญญาเอก |

ในที่นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะรายละเอียดของมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับ
ที่ 2 ปริญญาตรี ซึ่งเป็นประชากรที่ผู้วิจัยศึกษา โดยมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ อย่างน้อยดังนี้

- 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรมและวิชาชีพโดยใช้ดุลยพินิจทาง ค่านิยม ความรู้สึกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่ง พฤติกรรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม อาทิ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่นและเข้าใจโลก เป็นต้น

2) ด้านความรู้

มีความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนัก รู้หลักการและ ทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับ ความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา และตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่ เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการ ปฏิบัติจะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงตาม สถานการณ์

3) ด้านทักษะทางปัญญา

สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและ หลักฐานใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาและ งานอื่นๆ ด้วยตนเอง สามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางใน การแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความรู้ทางภาคทฤษฎี ประสบการณ์ทาง ภาคปฏิบัติและผลกระทบจากการตัดสินใจ สามารถใช้ทักษะและความเข้าใจอันถ่องแท้ ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพ สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ นักศึกษาสามารถใช้ วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำ หรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและต้อง ใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มในการคิดวิเคราะห์ปัญหาได้อย่าง เหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่ม รับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนางานของตนเองและอาชีพ

5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา สามารถเลือกและ ประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสมในการศึกษา ค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บ รวบรวมข้อมูล ประมวลผล แปลความหมายและนำเสนอข้อมูลสารสนเทศอย่าง

สม่ำเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของแต่ละระดับคุณวุฒิ

3.1 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของแต่ละระดับคุณวุฒิ

ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยทั่วไปจะมีความรู้ความสามารถอย่างน้อยต่อไปนี้

- 1) ความรู้ที่ครอบคลุม สอดคล้องและเป็นระบบในสาขาที่ศึกษา ตลอดจนความเข้าใจในทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้อง
- 2) ความสามารถที่จะตรวจสอบปัญหาที่ซับซ้อนและพัฒนาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์จากความเข้าใจที่ลึกซึ้งของตนเองและความรู้จากสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องโดยอาศัยคำแนะนำแต่เพียงเล็กน้อย
- 3) ความสามารถในการค้นหา การใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติที่เหมาะสมในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่ซับซ้อน ตลอดจนการเลือกใช้กลไกที่เหมาะสมในการสื่อสารผลการวิเคราะห์ต่อผู้รับข้อมูลข่าวสารกลุ่มต่างๆ
- 4) ในกรณีของหลักสูตรวิชาชีพ สิ่งสำคัญ คือ ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในวิชาชีพนั้นๆ
- 5) ในกรณีของหลักสูตรวิชาการที่ไม่มุ่งเน้นการปฏิบัติในวิชาชีพ สิ่งสำคัญคือ ความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในผลงานวิจัยต่างๆ ในสาขานั้น ความสามารถในการแปลความหมาย การวิเคราะห์และประเมินความสำคัญของการวิจัยในการขยายองค์ความรู้ในสาขา

3.2 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในระดับปริญญาตรี

- 1) มีความคิดริเริ่มในการแก้ไขปัญหาและข้อโต้แย้งทั้งในสถานการณ์ส่วนบุคคลและของกลุ่ม โดยการแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในการแสวงหาทางเลือกใหม่ที่เหมาะสมไปปฏิบัติได้
- 2) สามารถประยุกต์ความเข้าใจอันถ่องแท้ในทฤษฎีและระเบียบวิธีการศึกษาค้นคว้าในสาขาวิชาของตน เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาและข้อโต้แย้งในสถานการณ์อื่นๆ
- 3) สามารถพิจารณาแสวงหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาทางวิชาการหรือวิชาชีพ โดยยอมรับข้อจำกัดของธรรมชาติของความรู้ในสาขาวิชาของตน

- 4) มีส่วนร่วมในการติดตามพัฒนาการในศาสตร์ของตนให้ทันสมัย และเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจของตนอยู่เสมอ
- 5) มีจริยธรรมและความรับผิดชอบสูงทั้งในบริบททางวิชาการ ในวิชาชีพและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์

4.1 การประกันคุณภาพการศึกษากับอัตลักษณ์

การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พ.ศ.2554 – 2558) สมศ. ได้ประกาศเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้พื้นฐาน ตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ ตัวบ่งชี้มาตรการส่งเสริมเพื่อให้สถานศึกษามีความเข้าใจความหมายและการเก็บรวบรวมข้อมูลและเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม โดยได้ให้ความเข้าใจเพิ่มเติมในเรื่องของอัตลักษณ์ (Identity) ว่าหมายถึง ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนตามปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถานศึกษาที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด อัตลักษณ์เป็นตัวบ่งชี้ที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการประเมินในสองรอบที่ผ่านมาที่ได้มีการตรวจสอบปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจของสถานศึกษาว่ามีการกำหนดไว้หรือไม่เท่านั้น ซึ่งในทางปฏิบัติทุกสถานศึกษาจะต้องกำหนดไว้ตั้งแต่เมื่อก่อตั้งสถานศึกษา ส่วนการประเมินภายนอกกรอบสามจะประเมินผลว่าตัวผู้เรียนมีคุณลักษณะเป็นไปตามสาระที่กำหนดไว้ในปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจหรือไม่ ยกตัวอย่างง่ายๆ ถ้าสถานศึกษากำหนดปรัชญาไว้ว่า “ความรู้คู่คุณธรรม” นักเรียนหรือบัณฑิตที่จบมาต้องมีความรู้เป็นคนดีมีจิตสาธารณะ หรือสถานศึกษาด้านการอาชีวศึกษากำหนดปรัชญาไว้ว่า “อดทน มุ่งมั่น สู้งาน” แล้ว ผู้เรียนที่สำเร็จการศึกษาแล้วมีลักษณะอดทน ตั้งใจ มุ่งมั่นและสู้งาน ก็ถือว่าบรรลุอัตลักษณ์ โดยจะนำผลมาพิจารณาตามหลักเกณฑ์การให้คะแนนของแต่ละระดับการศึกษาต่อไป ในการเก็บข้อมูลเรื่องอัตลักษณ์นั้น สถานศึกษาจะต้องกำหนดเกณฑ์ขึ้นมา เพื่อใช้ประเมินผลความเป็นอัตลักษณ์ของสถานศึกษา โดยอาจจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นจากประชาคมภายในสถานศึกษาหรือทำแบบสำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรภายในต่อคุณลักษณะของผู้เรียนที่สะท้อนปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจที่กำหนดหรือไม่ และให้ระดับคะแนนตามระดับผลกระทบที่ดีต่อชุมชนท้องถิ่น และระดับการยอมรับจากชุมชนหรือหน่วยงานภายนอก ผลที่ได้จากการดำเนินการจะส่งผลดีให้สถานศึกษาได้ทบทวนพิจารณาและดำเนินการต่อไปอย่างมีเป้าหมายชัดเจน สำหรับระดับอุดมศึกษา สถาบันและคณะจะต้องกำหนดอัตลักษณ์เป็นเรื่องเดียวกัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า “หนึ่งสถานศึกษา หนึ่งอัตลักษณ์”

4.2 อัตลักษณ์นิสิต มศว 9 ประการ

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ประกาศดาวสำคัญยิ่งสามดวงของมหาวิทยาลัย (วิชาการ นิสิต ชุมชน) และประกาศอัตลักษณ์นิสิต มศว 9 ประการ ดังนี้ **“เรียนรู้ตลอดชีวิต คิดเป็นทำเป็น หนักเอาเบาได้ รู้กาลเทศะ เปี่ยมจิตสำนึกสาธารณะ มีทักษะสื่อสาร อ่อนน้อม ถ่อมตน งามด้วยบุคลิก พร้อมด้วยศาสตร์และศิลป์”**

ด้วยความเชื่อมั่นว่านิสิตนักศึกษาคืออนาคตของประเทศ นิสิตนักศึกษาคือเจ้าของสังคม เจ้าของโลกใบนี้ในวันข้างหน้า ถ้าสังคม มหาวิทยาลัย ครอบครัว สร้างนิสิตนักศึกษาที่ไร้คุณภาพ โลกและสังคมในอนาคตย่อมไร้คุณภาพด้วย ในทางกลับกันถ้านิสิตนักศึกษาดีงาม โลกและสังคมย่อมดีงามด้วย คุณภาพและความดีงามของบุคคล นักเรียน นิสิตนักศึกษา ต้องหลอมรวมไว้ในทุกศาสตร์ ทุกคณะ สถาบัน สำนัก ทุกรายวิชา ทุกกิจกรรม ครูอาจารย์ทุกคนทุกรายวิชาต้องรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ มหาวิทยาลัยผลิตคนเก่งวิชาออกไป แต่เห็นแก่ตัว สร้างปัญหา สร้างสังคมให้เลวร้าย มหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบต่อกระบวนการทางการศึกษาด้วย โดยได้ให้คำนิยามของแต่ละอัตลักษณ์ ดังนี้ **เรียนรู้ตลอดชีวิต** การเรียนรู้ทุกกลมหายใจเข้าออก ย่อมช่วยให้เราฉลาด รอบรู้ เป็นคนดี และปรับตัวได้ **คิดเป็นทำเป็น** ช่วยให้เราคิด พูด และทำ เป็นสิ่งเดียวกัน ไม่ใช่ดีแต่พูด **หนักเอาเบาได้** ชีวิตต้องทำงานหนัก รับผิดชอบ ทุมทะเลเสียสละ เราจะประสบผลสำเร็จอย่างแน่นอน **รู้กาลเทศะ** เป็นหนึ่งในวัฒนธรรมของความเป็นคนไทย กาละใด เทศะใด ที่เราควรกระทำ ควรพูด ควรแสดงออกอย่างเหมาะสม **เปี่ยมจิตสำนึกสาธารณะ** “มศวคือผู้ให้ เราจึงภาคภูมิใจในความเป็น มศว” **จาคะ** ย่อมเป็นหนึ่งในปัจจัยของความเจริญงอกงามในชีวิต **มีทักษะสื่อสาร** กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก มีศักยภาพในการถ่ายทอดความรู้ความสามารถ **อ่อนน้อม ถ่อมตน** อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญยิ่งของ “ความเป็นไทย” รวงข้าวที่มีเมล็ดเต็มเต่งย่อมโน้มลงสู่ดิน รวงข้าวลีบย่อมชูคอสู่ท้องฟ้า **งามด้วยบุคลิก** บุคลิกภาพที่สง่างามทั้งร่างกาย พฤติกรรม จิตใจ ย่อมเป็นเสน่ห์และบอกความเป็นตัวตนของเรา **พร้อมด้วยศาสตร์และศิลป์** พัฒนาสมองให้เต็มศักยภาพทั้งสองด้าน การร่วมนิเวศอยู่ในศาสตร์ของตนเองเท่านั้น ย่อมคัดตันทางปัญญา

4.3 อัตลักษณ์ “มีทักษะสื่อสาร”

อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คือ อัตลักษณ์นิสิต ได้แก่ “มีทักษะสื่อสาร” หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษา สื่อสารได้เข้าใจชัดเจน (Language) ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล/ความรู้ (Teaching) ความสามารถในการใช้ ICT (Information Communication Technology) เพื่อการสื่อสาร อันมาจากรากฐานของ “ความเป็นครู”



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ที่สำเร็จการศึกษาปี 2554 โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. แผนการดำเนินการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา รวมทั้งสิ้น 173 คน
2. ผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา (เฉพาะนิสิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา จำนวน 170 คน
2. ผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา (เฉพาะนิสิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ) จำนวน 56 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือทั้งหมด 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 แบบประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตต่อวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม โดยวัดครอบคลุมใน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านบุคลากร เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ฉบับที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม โดยวัดครอบคลุมใน 6 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอัตลักษณ์ของบัณฑิต เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ฉบับที่ 1 แบบประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตต่อวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ให้ตรงตามความคิดเห็นของบัณฑิตมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	หลักสูตรมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน					
00	ความเพียงพอของอุปกรณ์การเรียนการสอน					

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ยทั้งฉบับ

4.21 – 5.00

3.41 – 4.20

2.61 – 3.40

1.81 – 2.60

1.00 – 1.80

การแปลความหมาย

บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก

บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับน้อย

บัณฑิตมีความพึงพอใจในน้อยที่สุด

ฉบับที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ให้ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	บัณฑิตมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อตนเองและผู้อื่น					
00	บัณฑิตมีการทำงานอย่างมีสติ รอบคอบ สุขุม					

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ยทั้งฉบับ

4.21 – 5.00

3.41 – 4.20

2.61 – 3.40

1.81 – 2.60

1.00 – 1.80

การแปลความหมาย

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย
- 2) กำหนดประชากรในการวิจัย
- 3) สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิ
- 4) คัดเลือกข้อมูลปฐมภูมิเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลขั้นต่อไป
- 5) สร้างเครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์
- 6) แจกแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่มที่ 1 คือ บัณฑิต
- 7) นำข้อมูลจากประชากรกลุ่มที่ 1 มาดำเนินการขั้นต่อไป

- 8) ส่งแบบสอบถามให้ประชากรกลุ่มที่ 2 คือ ผู้ใช้บัณฑิต
- 9) เก็บรวบรวมข้อมูล
- 10) สัมภาษณ์เชิงลึก
- 11) วิเคราะห์ข้อมูล
- 12) สรุปและอภิปรายผล

สถานที่ทำการเก็บข้อมูล

ระบบอินเทอร์เน็ต สถานที่ซ่อมพีซีรับพระราชทานปริญญาบัตร ทางไปรษณีย์ และสถานที่ทำงานของบัณฑิต

4. แผนดำเนินการวิจัย

แผนการดำเนินการ	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	↔											
2. สร้างเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิ	↔											
3. แจกแบบสอบถามออนไลน์เพื่อสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ		↔										
4. รวบรวมข้อมูลและคัดเลือกข้อมูลปฐมภูมิที่ต้องการใช้		↔										
5. สร้างเครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์			↔									
6. แจกแบบสอบถามให้บัณฑิต				↔								
7. นำข้อมูลมาคัดเลือกเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป							↔					
8. ส่งแบบสอบถามให้ผู้ใช้นบัณฑิต							↔					
9. เก็บรวบรวมข้อมูล								↔				
10. สัมภาษณ์เชิงลึก								↔				
11. วิเคราะห์ข้อมูล									↔			
12. สรุปและอภิปรายผล											↔	
13. จัดพิมพ์รายงานฉบับสมบูรณ์												↔

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการจัดกระทำข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบให้คะแนนแบบประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตต่อวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ตามเกณฑ์การตรวจคะแนนที่กำหนดไว้
2. วิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัว สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรม SPSS
3. วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson-Product Moment Correlation Coefficient)

4. กำหนดอันตรภาคชั้นของระดับความพึงพอใจ

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

5. กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการวัดระดับความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	พึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	พึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	พึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

6. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต ทดสอบนัยสำคัญค่า t ด้วยสถิติ T-Test และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยสถิติ ANOVA

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- 1.1 ร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติที่ใช้ในการแสดงความถี่ โดยแปลงให้อยู่ในรูป สัดส่วนของจำนวนความถี่ทั้งหมด โดยมีสูตร ดังนี้

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

- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นสถิติที่ใช้ในการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เป็นการหาค่าเฉลี่ย (Average) เพื่อใช้เป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมด โดยมีสูตร ดังนี้

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

โดยที่ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของข้อมูล

X_i = ค่าของข้อมูล

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

- 1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นสถิติที่ใช้ในการวัดการกระจายของข้อมูลว่าแตกต่างจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลมากน้อยเพียงใด โดยมีสูตรดังนี้

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

โดยที่ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยของข้อมูล

X_i = ค่าของข้อมูล

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

σ = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย ใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson-Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 314)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดยที่	r_{XY}	แทน	สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวแปร X กับตัวแปร Y
	ΣX	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	ΣY	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	ΣX^2	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣY^2	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣXY	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนน X กับ Y ทุกคู่
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมพัทธ์โดยใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 317 อ้างอิงจาก Welkowitz. 1971: 158)

สูตร
$$t = r \sqrt{\frac{N-2}{1-r^2}}; \quad df = N-2$$

โดยที่	t	แทน	ค่าจากการแจกแจงแบบที
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

4. ทดสอบความแตกต่าง โดยใช้ ANOVA (ประคอง กรรณสูตร, ม.ป.ป. : 181) โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_a}{MS_w}$$

โดยที่	MS_a	=	ค่าเฉลี่ยของผลต่างกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	MS_w	=	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานและการประมาณค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของบัณฑิต
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิต จำแนกตามเพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
3. ค่าสถิติพื้นฐานและการประมาณค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามประเภทของธุรกิจและตำแหน่งงาน

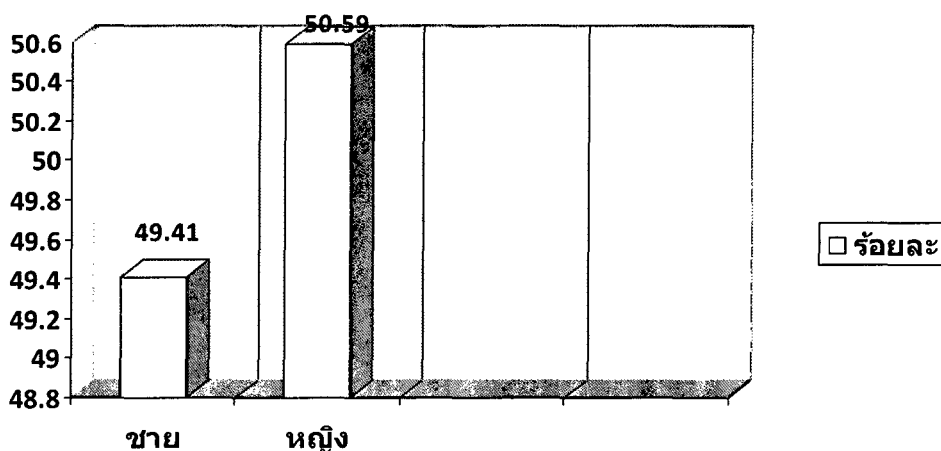
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐานและการประมาณค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของบัณฑิต

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามเพศ)

เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	84	49.41
หญิง	86	50.59
รวม	170	100

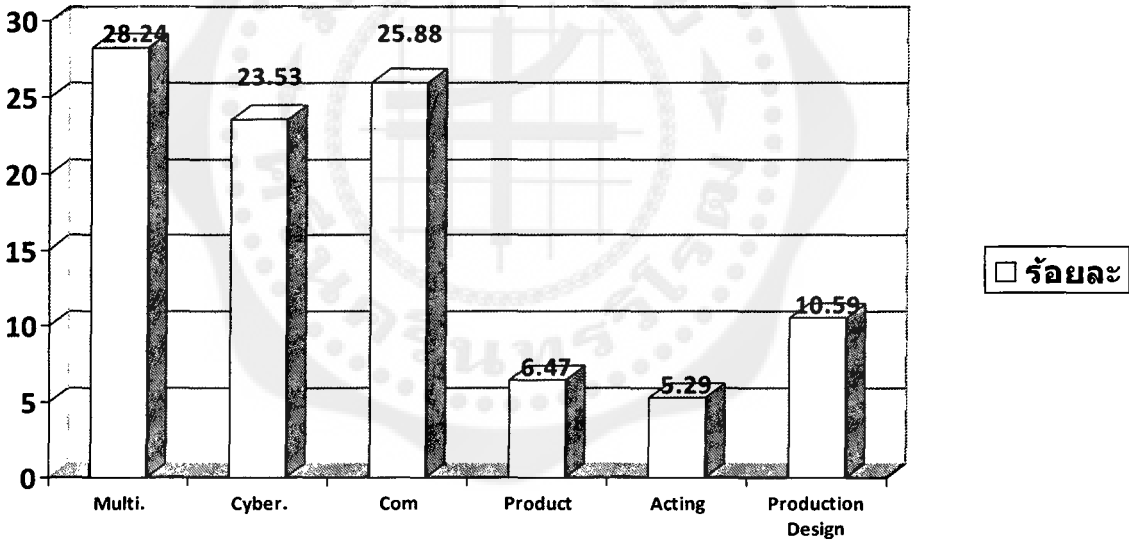
ภาพประกอบที่ 1 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามเพศ)



ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา)

สาขาที่สำเร็จการศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
สาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย	48	28.24
สาขาการจัดการธุรกิจไซเบอร์	40	23.53
สาขาคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร	44	25.88
สาขาการผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	11	6.47
สาขาการแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ	9	5.29
สาขาการออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	18	10.59
รวม	170	100

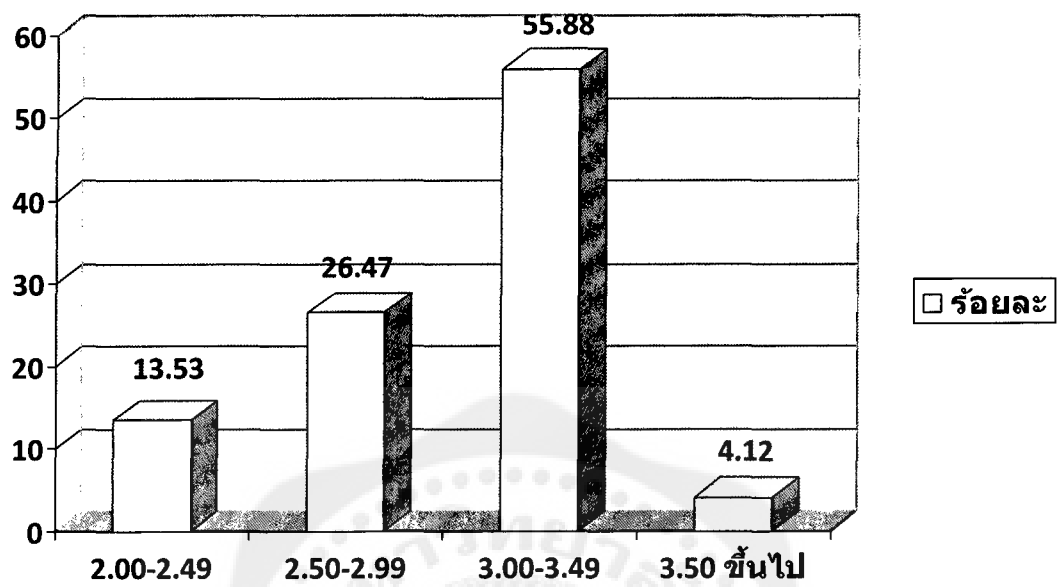
ภาพประกอบที่ 2 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา)



ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน)

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
2.00 – 2.49	23	13.53
2.50 – 2.99	45	26.47
3.00 – 3.49	95	55.88
3.50 ขึ้นไป	7	4.12
รวม	170	100

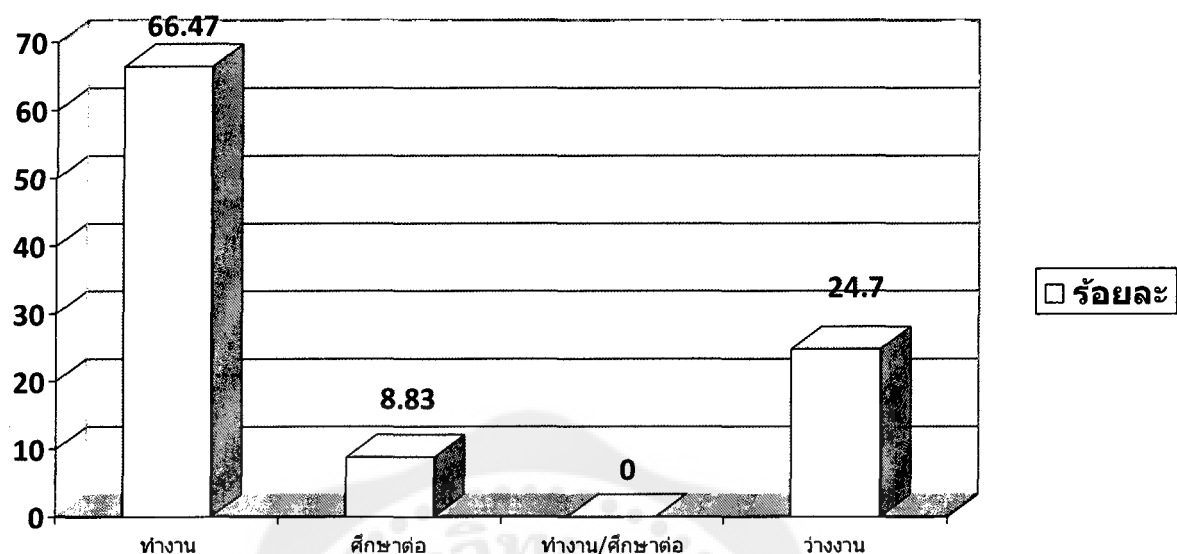
ภาพประกอบที่ 3 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน)



ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามสถานภาพหลังสำเร็จการศึกษา)

สถานภาพหลังสำเร็จการศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ทำงาน	113	66.47
ศึกษาต่อ	15	8.83
ทำงานและศึกษาต่อ	-	-
ว่างงาน	42	24.70
รวม	170	100

ภาพประกอบที่ 4 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามสถานภาพหลังสำเร็จการศึกษา)



ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และบุคลากร (รายข้อ)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
☺ ด้านหลักสูตร		
หลักสูตรมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน	3.60	มาก
รายวิชามีความสอดคล้องกับหลักสูตร	3.53	มาก
รายวิชามีความน่าสนใจ ทันสมัย	3.50	มาก
หลักสูตรและรายวิชาที่เรียนได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้	3.32	ปานกลาง
☺ ด้านการจัดการเรียนการสอน		
การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน	3.50	มาก
การเรียนการสอนกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม	3.97	มาก
มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สอดคล้องกับสาขาที่เรียน	3.22	ปานกลาง
ความเพียงพอของอุปกรณ์การเรียนการสอน	3.14	ปานกลาง
ประสิทธิภาพของอุปกรณ์การเรียนการสอน	3.01	ปานกลาง
เอกสารการสอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.50	มาก

รายการประเมิน (ต่อ)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างคุ้มค่า	3.01	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม	3.60	มาก
สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม	3.55	มาก
ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	3.43	มาก
☺ ด้านบุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม		
ความรู้ความสามารถของผู้สอนในเนื้อหาวิชา	3.50	มาก
การวางแผนและการเตรียมการสอน	3.33	ปานกลาง
ความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้ของผู้สอน	3.76	มาก
ดำเนินการสอนตรงตามวัตถุประสงค์และครอบคลุม	3.88	มาก
วัดและประเมินผลตรงตามวัตถุประสงค์	3.90	มาก
คุณธรรม จริยธรรมของผู้สอน	3.85	มาก
การรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน	3.45	มาก
การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดี	3.88	มาก
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ	3.96	มาก
การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานวิชาการ	3.55	มาก

จากตารางที่ 5 สามารถสรุปได้ ดังนี้

บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องของหลักสูตรมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน รายวิชามีความสอดคล้องกับหลักสูตร และรายวิชาที่น่าสนใจ ทันสมัย คะแนนเฉลี่ย 3.60, 3.53 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนหลักสูตรและรายวิชาที่เรียนได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้นั้น บัณฑิตมีความพึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.32

สำหรับความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน บัณฑิตมีความพึงพอใจมากในเรื่องของการเรียนการสอนกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียน สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียน การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน ความชัดเจนและง่ายต่อการศึกษาของเอกสาร และขนาดของห้องเรียนที่มีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน คะแนนเฉลี่ย 3.97, 3.60, 3.55, 3.50, 3.50 และ 3.43 ตามลำดับ ส่วนการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ความเพียงพอของอุปกรณ์การเรียนการสอน ประสิทธิภาพของอุปกรณ์การ

เรียนการสอน และการใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างคุ้มค่า นั้น บัณฑิตมีความพึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.22, 3.14, 3.01 และ 3.01 ตามลำดับ

ด้านบุคลากรของวิทยาลัยฯ บัณฑิตมีความพึงพอใจมากในเรื่องของ การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ การวัดและประเมินผล การดำเนินการสอนตรงตามวัตถุประสงค์และครอบคลุม การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน คุณธรรมจริยธรรมของผู้สอน ความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้ของผู้สอน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานวิชาการ ความรู้ความสามารถของผู้สอนในเนื้อหาวิชา การรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน คะแนนเฉลี่ย 3.96, 3.90, 3.88, 3.88, 3.85, 3.76, 3.50 และ 3.45 ตามลำดับ ส่วนการวางแผนและการเตรียมการสอน บัณฑิตมีความพึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 3.33

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และบุคลากร (รายด้านและภาพรวม)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านหลักสูตร	3.49	มาก
ด้านการจัดการเรียนการสอน	3.39	ปานกลาง
ด้านบุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม	3.71	มาก
ความพึงพอใจภาพรวม	3.53	มาก

จากตารางที่ 6 สามารถสรุปได้ ดังนี้

บัณฑิตมีความพึงพอใจโดยรวมต่อวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคมในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.53 โดยมีความพึงพอใจมากในด้านบุคลากรของวิทยาลัยฯ และด้านหลักสูตร คะแนนเฉลี่ย 3.71 และ 3.49 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจปานกลางในด้านการจัดการเรียนการสอน คะแนนเฉลี่ย 3.39

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิต จำแนกตามเพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษาและ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและ
บุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม (แบ่งตามเพศ)

ด้าน	เพศ	Mean	S.D.	t	Sig.
ด้านหลักสูตร	ชาย	3.69	.513	2.162	0.020*
	หญิง	3.40	.609		
F= .483, Sig= .322					
ด้านการจัดการเรียนการสอน	ชาย	3.46	.489	2.181	.040*
	หญิง	3.11	.611		
F= .060, Sig= .900					
ด้านบุคลากร	ชาย	3.65	.499	2.799	.010*
	หญิง	3.50	.698		
F= 3.010, Sig= .075					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 สามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของบัณฑิตชายและหญิง พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ บัณฑิตชายและหญิงมีความแปรปรวนใกล้เคียงกัน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านหลักสูตร พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบัณฑิตชายมีความพึงพอใจสูงกว่าบัณฑิตหญิง คะแนนเฉลี่ย 3.69 และ 3.40 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบัณฑิตชายมีความพึงพอใจสูงกว่าบัณฑิตหญิง คะแนนเฉลี่ย 3.46 และ 3.11 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบัณฑิตชายมีความพึงพอใจสูงกว่าบัณฑิตหญิง คะแนนเฉลี่ย 3.65 และ 3.50 ตามลำดับ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ตัวแปรเพศมีผลต่อความพึงพอใจของบัณฑิต โดยบัณฑิตชายและบัณฑิตหญิงมีความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากร แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม (แบ่งตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา)

ด้าน	สาขาที่สำเร็จการศึกษา	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านหลักสูตร	การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย	3.52	.513	1.842	.321
	การจัดการธุรกิจไซเบอร์	3.88	.855		
	คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร	3.20	.482		
	การผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	3.12	.256		
	การแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ	3.56	.555		
	การออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	3.39	.569		
ด้านการจัดการเรียนการสอน	การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย	3.55	.423	1.987	.129
	การจัดการธุรกิจไซเบอร์	3.62	.569		
	คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร	3.47	.456		
	การผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	3.33	.951		
	การแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ	3.65	.753		
	การออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	3.77	.852		
ด้านบุคลากร	การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย	3.45	.357	2.896	.049*
	การจัดการธุรกิจไซเบอร์	3.65	.951		
	คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร	3.13	.264		
	การผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	3.56	.369		
	การแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ	3.24	.741		
	การออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล	3.75	.654		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 สามารถสรุปได้ ดังนี้

บัณฑิตในแต่ละสาขามีความพึงพอใจในด้านหลักสูตรและด้านการจัดการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่าทุกสาขา บัณฑิตมีความพึงพอใจในด้านหลักสูตรและด้านการจัดการเรียนการสอน ไม่แตกต่างกัน

ส่วนในด้านของบุคลากรของวิทยาลัยฯ นั้น บัณฑิตในแต่ละสาขามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสาขาการออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิตอลมีความพึงพอใจสูงกว่าสาขาการจัดการธุรกิจไซเบอร์ สาขาการผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล สาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย สาขาการแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อและสาขาคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร คะแนนเฉลี่ย 3.75, 3.65, 3.56, 3.45, 3.24 และ 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม (แบ่งตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน)

ด้าน	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านหลักสูตร	2.00 – 2.49	3.52	.563	2.558	.333
	2.50 – 2.99	3.46	.369		
	3.00 – 3.49	3.89	.456		
	3.50 ขึ้นไป	3.77	.654		
ด้านการจัดการเรียนการสอน	2.00 – 2.49	3.42	.852	1.963	.321
	2.50 – 2.99	3.53	.753		
	3.00 – 3.49	3.33	.369		
	3.50 ขึ้นไป	3.79	.864		
ด้านบุคลากร	2.00 – 2.49	3.55	.785	2.102	.259
	2.50 – 2.99	3.63	.964		
	3.00 – 3.49	3.84	.364		
	3.50 ขึ้นไป	3.64	.631		

จากตารางที่ 9 สามารถสรุปได้ ดังนี้

บัณฑิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 2.00 – 2.49, 2.50 – 2.99, 3.00 – 3.49 และ 3.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านบุคลากรของ

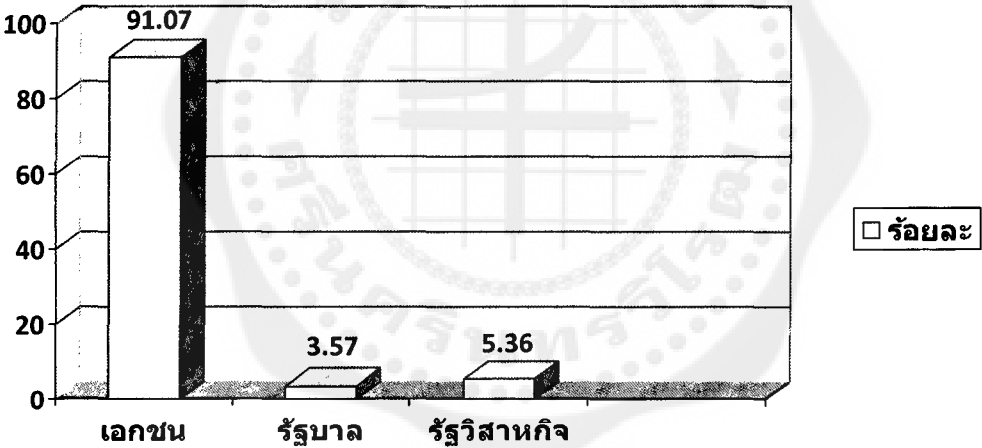
วิทยาลัยฯ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปได้ว่าบัณฑิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 2.00 – 2.49, 2.50 – 2.99, 3.00 – 3.49 และ 3.50 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3. ค่าสถิติพื้นฐานและการประมาณค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 10 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามประเภทธุรกิจ)

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
เอกชน	51	91.07
รัฐบาล	2	3.57
รัฐวิสาหกิจ	3	5.36
รวม	56	100

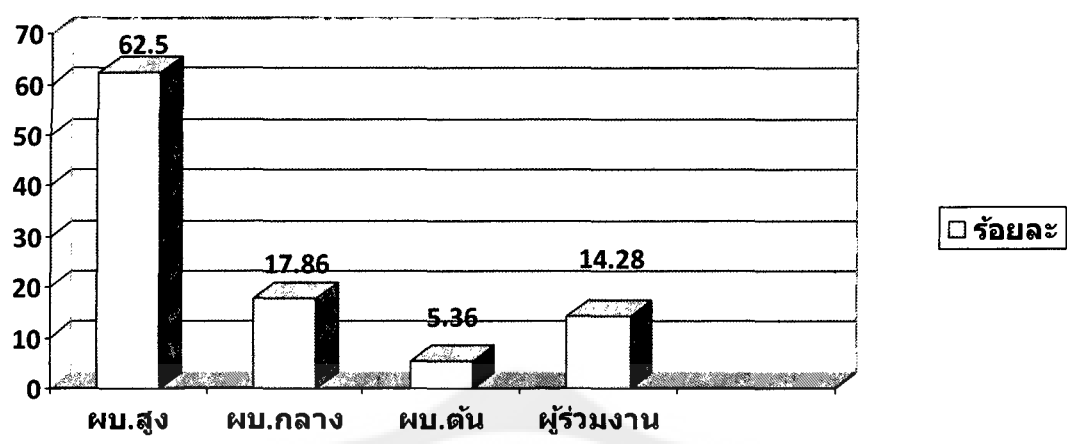
ภาพประกอบที่ 5 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามประเภทธุรกิจ)



ตารางที่ 11 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต)

ตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูง	35	62.50
ผู้บริหารระดับกลาง	10	17.86
ผู้บริหารระดับต้น	3	5.36
ผู้ร่วมงาน	8	14.28
อื่นๆ	-	-
รวม	56	100

ภาพประกอบที่ 6 กราฟแท่งแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (แบ่งตามตำแหน่งงานของผู้ใช้บัณฑิต)



ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต 5 ด้าน (รายด้านและภาพรวม)

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.50	มากที่สุด
ด้านความรู้	4.35	มากที่สุด
ด้านทักษะทางปัญญา	4.24	มากที่สุด
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.63	มากที่สุด
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจภาพรวม	4.40	มากที่สุด
ด้านอัตลักษณ์ “ทักษะสื่อสาร”	4.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 สามารถสรุปได้ว่า

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะทางปัญญา ที่คะแนนเฉลี่ย 4.63, 4.50, 4.35, 4.29 และ 4.24 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในด้านอัตลักษณ์ “ทักษะสื่อสาร” ในระดับมากที่สุด

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามประเภทธุรกิจและตำแหน่งงาน
ของผู้ใช้บัณฑิต

ตารางที่ 13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (แบ่งตามประเภทธุรกิจ)

ด้าน	ประเภทธุรกิจ	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	เอกชน	4.02	.594	2.999	.043*
	รัฐบาล	4.36	.436		
	รัฐวิสาหกิจ	4.11	.951		
	อื่นๆ	-	-		
ด้านความรู้	เอกชน	4.42	.357	3.011	.087
	รัฐบาล	4.53	.951		
	รัฐวิสาหกิจ	4.11	.153		
	อื่นๆ	-	-		
ด้านทักษะทาง ปัญญา	เอกชน	3.99	.258	2.986	.056
	รัฐบาล	4.32	.854		
	รัฐวิสาหกิจ	4.79	.753		
	อื่นๆ	-	-		
ด้านทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	เอกชน	4.22	.563	5.234	.113
	รัฐบาล	4.79	.458		
	รัฐวิสาหกิจ	4.56	.367		
	อื่นๆ	-	-		
ด้านทักษะการ วิเคราะห์เชิง ตัวเลขการสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	เอกชน	4.23	.333	3.995	.037*
	รัฐบาล	4.35	.456		
	รัฐวิสาหกิจ	4.46	.754		
	อื่นๆ	-	-		
ด้านอัตลักษณ์ “ทักษะสื่อสาร”	เอกชน	4.66	.452	3.194	.055
	รัฐบาล	4.01	.852		
	รัฐวิสาหกิจ	4.31	.753		
	อื่นๆ	-	-		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 สามารถสรุปได้ ดังนี้

ผู้ใช้บัณฑิตในภาคเอกชน ภาครัฐและภาครัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรมและด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ บัณฑิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาครัฐมีความพึงพอใจมากกว่าภาค รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนในด้านคุณธรรม คะแนนเฉลี่ย 4.36, 4.11 และ 4.02 ตามลำดับ และ ภาครัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าภาครัฐและภาคเอกชนในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คะแนนเฉลี่ย 4.46, 4.35 และ 4.23

สำหรับความพึงพอใจในด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านอัตลักษณ์ “ทักษะสื่อสาร” นั้น ภาคเอกชน ภาครัฐและ ภาครัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปคือ ภาคเอกชน ภาครัฐและภาครัฐวิสาหกิจมีความ พึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (แบ่งตามตำแหน่งงานผู้ใช้ บัณฑิต)

ด้าน	ตำแหน่งงาน	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ผู้บริหารระดับสูง	4.78	.506	.889	.483
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.12	.817		
	ผู้บริหารระดับต้น	4.63	.555		
	ผู้ร่วมงาน	4.23	.766		
	อื่นๆ	4.75	.273		
ด้านความรู้	ผู้บริหารระดับสูง	4.45	.488	1.498	.229
	ผู้บริหารระดับกลาง	3.99	.513		
	ผู้บริหารระดับต้น	4.01	.663		
	ผู้ร่วมงาน	4.21	.576		
	อื่นๆ	4.12	.562		
ด้านทักษะทาง ปัญญา	ผู้บริหารระดับสูง	4.78	.551	1.502	.227
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.01	.720		
	ผู้บริหารระดับต้น	4.11	.693		
	ผู้ร่วมงาน	3.99	.630		
	อื่นๆ	4.21	.440		

ด้าน	ตำแหน่งงาน	Mean	S.D.	F	Sig.
ด้านทักษะ ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล และความ รับผิดชอบ	ผู้บริหารระดับสูง	4.69	.380	2.153	.555
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.45	.680		
	ผู้บริหารระดับต้น	4.32	.575		
	ผู้ร่วมงาน	4.45	.753		
	อื่นๆ	4.45	.327		
ด้านทักษะการ วิเคราะห์เชิง ตัวเลข การ สื่อสารและการ ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	ผู้บริหารระดับสูง	4.01	.383	2.985	.494
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.24	.490		
	ผู้บริหารระดับต้น	4.20	.372		
	ผู้ร่วมงาน	3.83	.662		
	อื่นๆ	4.24	.287		
ด้านอัตลักษณ์ “ทักษะสื่อสาร”	ผู้บริหารระดับสูง	4.89	.398	2.135	.423
	ผู้บริหารระดับกลาง	4.23	.758		
	ผู้บริหารระดับต้น	4.65	.452		
	ผู้ร่วมงาน	4.95	.854		
	อื่นๆ	4.21	.364		

จากตารางที่ 14 สามารถสรุปได้ ดังนี้

ผู้ใช้บัณฑิตในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น ผู้ร่วมงาน และตำแหน่งอื่นๆ มีความพึงพอใจในทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สรุปคือ ผู้ใช้บัณฑิตที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตปริญญาตรี ต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม เพื่อเปรียบเทียบความ พึงพอใจของบัณฑิตปริญญาตรี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม โดยจำแนกตามเพศ สาขาที่สำเร็จ การศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ 6 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 6) ด้านอัตลักษณ์ “ทักษะสื่อสาร” และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ปริญญาตรีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจและตำแหน่งงานของผู้ใช้ บัณฑิต

ประชากรที่ศึกษา คือ บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา รวมทั้งสิ้น 173 คน และผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีที่ สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา (เฉพาะ นิสิตที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ) การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา จำนวน 170 คน และผู้ใช้บัณฑิตปริญญาตรีที่สำเร็จ การศึกษาในปีการศึกษา 2554 ของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ทุกสาขาวิชา (เฉพาะนิสิตที่ได้ งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ) จำนวน 56 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ คือ แบบประเมินความพึง พพอใจของบัณฑิตต่อวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม โดยวัดครอบคลุมใน 3 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านบุคลากร เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะแบบวัดเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสาร สังคม โดยวัดครอบคลุมใน 6 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การ สื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านอัตลักษณ์ “ทักษะสื่อสาร” เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นเอง ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

1. สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของบัณฑิตและส่วนของผู้ใช้บัณฑิต โดยแต่ละส่วนแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต และตอนที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตจำแนกตามสถานภาพต่างๆ

ส่วนที่ 1 บัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ผลการสำรวจ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 170 คน จำแนกตามเพศ ชายจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 49.41 หญิงจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50.59 จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา สาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 28.24 สาขาการจัดการธุรกิจไซเบอร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และสาขาคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 25.88 สาขาการผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.47 สาขาการแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.29 และสาขาการออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.59 จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เกรดเฉลี่ย 2.00 – 2.49 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.53 เกรดเฉลี่ย 2.50 – 2.99 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 เกรดเฉลี่ย 3.00 – 3.49 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 55.88 และเกรดเฉลี่ย 3.50 ขึ้นไปจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.12 จำแนกตามสถานภาพหลังสำเร็จการศึกษา ทำงานแล้ว จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 66.47 ศึกษาต่อ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.83 และว่างงาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม พบว่าบัณฑิตมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านต่อหลักสูตรและบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคมในระดับมาก ส่วนด้านการจัดการเรียนการสอน บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิตจำแนกตามเพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามเพศ สาขาที่สำเร็จการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า บัณฑิตที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกัน ทั้งในด้านของหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอนและด้านบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม โดยพบว่าบัณฑิตชายมีความพึงพอใจสูงกว่าบัณฑิตหญิง สำหรับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในสาขาที่แตกต่างกันนั้น พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันเฉพาะด้านของบุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคมเท่านั้น โดยบัณฑิตสาขาการออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล มีความพึงพอใจสูงกว่าบัณฑิตการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย สาขาการจัดการธุรกิจไซเบอร์ สาขาคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร สาขาการผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิทัลและสาขาการแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ ส่วนด้านของหลักสูตรและด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่าบัณฑิตมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน รวมทั้งบัณฑิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางเรียนที่แตกต่างกันก็มีความพึงพอใจในทุกด้านไม่แตกต่างกันด้วย

ส่วนที่ 2 ผู้ใช้บัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตใน 6 ด้าน

ผลการสำรวจ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 56 คน จำแนกตามประเภทธุรกิจ เอกชนจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 91.07 รัฐบาลจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 และรัฐวิสาหกิจจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 จำแนกตามตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ผู้บริหารระดับกลางจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.86 ผู้บริหารระดับต้นจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.36 ผู้ร่วมงานจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตใน 6 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านอัตลักษณ์ “ทักษะสื่อสาร” ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญาและด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทักษะทางปัญญา

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจำแนกตามประเภทของธุรกิจและตำแหน่งงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามประเภทของธุรกิจและตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน เฉพาะด้านคุณธรรม จริยธรรมและด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ใช้บัณฑิตประเภทรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจสูงกว่าประเภทรัฐบาลและเอกชนในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ใช้บัณฑิตประเภทรัฐบาลมีความพึงพอใจสูงกว่าประเภทรัฐวิสาหกิจและเอกชน ส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญาและด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับผู้ใช้บัณฑิตที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันนั้น พบว่ามีความพึงพอใจในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

เพื่อให้สอดคล้องกับผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม และ ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิต

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก โดยบัณฑิตมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรมากกว่าด้านอื่น แต่ทั้งนี้ผลความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะอาจารย์กับบัณฑิตมีความสัมพันธ์ที่ดี ดังที่ วิไล ตั้งจิตสมคิด (2544:82 อ้างถึงในพรชูลี อาชวบำรุง. 2525: 232) กล่าวว่าความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาจารย์กับลูกศิษย์จัดเป็นพื้นฐานของสถานการณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอนที่ขึ้น นอกจากนี้ ลำพอง บุญช่วย (2530: อ้างถึงในวันเพ็ญ จันทร์เจริญ. 2542: 15) ยังได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการเรียนการสอนมีทั้งสิ้น 7 ประการ คือ ครูผู้สอน ผู้เรียน หลักสูตร วิธีสอน วัตถุประสงค์ของการสอน สื่อการสอนและการประเมินผลต้องมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิต พบว่าตัวแปรเพศส่งผลต่อความพึงพอใจของบัณฑิตทั้งในด้านบุคลากร ด้านหลักสูตรและด้านการจัดการเรียนการสอน ซึ่งอาจเป็น

เพราะเหตุหนึ่งมีความละเอียดอ่อนกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของอาภรณ์ เชี่ยวชาญ เกษตร สุรีย์ พูนิลกุล และ บวร ปภัสราทร (2553: 77) ที่กล่าวว่าเพศหญิงมีความรู้สึกว่าการได้รับการที่ดีไม่ว่าจะเป็นด้านใดก็ตามหากไม่ได้รับการบริการตามความคาดหวังจะให้ความรู้สึกด้านลบทันที และตัวแปรสาขาที่สำเร็จการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรในแต่ละสาขาให้ความใกล้ชิด การดูแลเอาใจใส่ รวมถึงการให้คำปรึกษากับบัณฑิตแตกต่างกัน ตรงกับงานวิจัยของ สุเนตร สืบคำ, ผศ.(2551: 16-17) ที่พบว่านักศึกษาที่เรียนในสาขาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านผู้สอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน สอดคล้องกับผลสำรวจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ได้ศึกษาในหัวข้อเดียวกันและพบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในเรื่องของความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมมากที่สุด (สืบค้นออนไลน์ <http://www.psu.ac.th/en/node/2038> วันที่ 24 ส.ค.55) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าในทุกสถาบันได้เน้นปลูกฝังให้นิสิตมีคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนการส่งเสริมให้นิสิตได้แสดงออก มีความรับผิดชอบ ส่วนในด้านอื่นๆ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก

จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต พบว่าตัวแปรประเภทธุรกิจ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เฉพาะด้านคุณธรรมจริยธรรมและด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบัณฑิต โดยภาครัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าภาครัฐและภาคเอกชน อาจเป็นเพราะภาครัฐมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในเรื่องคุณธรรมจริยธรรมมากกว่าภาครัฐวิสาหกิจ เนื่องจากการปฏิบัติงานด้วยงบประมาณของแผ่นดิน ซึ่งการปฏิบัติงานราชการควรจะต้องมีความโปร่งใส ดังพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (2538) ที่พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน เนื่องในโอกาสวันข้าราชการพลเรือน ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน ตอนหนึ่งว่า “...การปฏิบัติราชการให้สำเร็จผลที่พึงประสงค์นั้น นอกจากจะอาศัยความรู้ความสามารถในทางวิชาการแล้ว แต่ละบุคคลยังจะต้องมีรากฐานทางจิตใจที่ดี คือความหนักแน่น มั่นคงในสุจริตธรรม และความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้จนสำเร็จทั้งต้องมีกุศโลบาย หรือวิธีการอันแยบคายในการปฏิบัติงาน ประกอบพร้อมกันด้วยจึงจะสัมฤทธิ์ผลที่แน่นอน และบังเกิดประโยชน์อันยั่งยืนทั้งแก่ตนเองและแผ่นดิน...” ส่วนภาคเอกชนมีความคาดหวังในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่าภาครัฐวิสาหกิจ เนื่องจากภาคเอกชนมีการแข่งขันกันสูง สอดคล้องกับการประเมินผลรัฐวิสาหกิจที่ว่ารัฐวิสาหกิจบางแห่งไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารงาน บางแห่งไม่สามารถแข่งขันกับเอกชนได้ ประสบความขาดทุนมาโดยตลอด ทำให้เป็นภาระของรัฐบาลอย่างมาก (สืบค้นออนไลน์

http://www.pwa.co.th/general/state_enter.html อ้างอิงจาก จุลสาร กนร.) สำหรับตัวแปรตำแหน่งงานนั้นไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจเลย

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลของการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วิทยาลัยฯ ควรเปิดโอกาสให้นิสิตได้มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน มีการวางแผนการเรียน การสอนร่วมกันระหว่างอาจารย์ที่ปรึกษาและนิสิต
2. วิทยาลัยฯ ควรมีการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาหรือสาขาที่เรียนให้มากขึ้น ทั้งในรูปแบบของการศึกษาดูงาน การจัดสัมมนา การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ
3. วิทยาลัยฯ ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในเรื่องของอุปกรณ์การเรียนการสอนให้มากขึ้นและเพียงพอกับสัดส่วนของนิสิตปัจจุบัน และอุปกรณ์ดังกล่าวควรจะมีการตรวจเช็คให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ปกติอยู่เสมอด้วย
4. วิทยาลัยฯ ควรมีการให้ความรู้ในเรื่องของการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของรายวิชา
5. อาจารย์ผู้สอนควรมีการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นให้นิสิตฝึกการใช้เหตุผลในการตัดสินใจ การมีสติ ทำงานอย่างรอบคอบ ฝึกให้มีการวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ฝึกการนำเสนองาน พัฒนาทักษะด้านภาษาที่สอง (ภาษาอังกฤษ) ให้มากขึ้น รวมถึงพัฒนาการวิเคราะห์เชิงสถิติอย่างง่าย เพื่อสรุปผล

สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยคิดว่าควรจะมีการศึกษาความคาดหวังของอาจารย์ที่มีต่อพฤติกรรมของนิสิตในแต่ละสาขา เพื่อนำมาพัฒนาการเรียนการสอนและปลูกฝังนิสิตให้มีคุณลักษณะที่ตรงตามความคาดหวังมากยิ่งขึ้น รวมทั้งศึกษาและประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา. 2553. เอกสารผลการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2551. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2548. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รุ่นปีการศึกษา 2545 – 2546. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัญจนฎา นิลวาต, ศิตาพร ยังก และเปรมจิตร์ ชนะมาร. 2548. รายงานการวิจัยสถาบันเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2546 – 2547. นครนายก : คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิรวัดณ์ เจริญสถาพรกุล และสารี วรวิสุทธิสารกุล, ผศ. 2555. รายงานการวิจัยการมีงานทำและความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตเศรษฐศาสตร์ ในปีการศึกษา 2552. กรุงเทพฯ: สำนักวิชาเศรษฐศาสตร์นโยบายและสาธารณะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณกัญญา อังครตันไทร. 2553. รายงานผลงานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการเรียนการสอนของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิศมัย จารุจิตติพนธ์. 2549. รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการและหรือผู้บังคับบัญชาที่มีต่อมหาบัณฑิตเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ปีพุทธศักราช 2542 หน้า 775
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2553. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2553 สำหรับหน่วยงานการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2554. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554 สำหรับหน่วยงานการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลำพอง บุญช่วย. 2530. การสอนเชิงระบบ. ปทุมธานี: วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์.
- วิไล ตั้งจิตสมคิด, รศ. 2544. การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนของสถาบันราชภัฏธนบุรี. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม. 2550. ประวัติและความเป็นมาของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ออนไลน์: http://cosci.swu.ac.th/main/about_us.html สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2554.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. 2537. รายงานการวิจัย เรื่อง “ภาวะการมีงานทำและคุณภาพในการทำงานของผู้จบอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: บริษัท ที.พี.พี. จำกัด.

สรชัย พิศาลบุตร. 2549. **สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำได้งายนิดเดียว**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สิงหา จันทรวงษ์. 2552. **การศึกษาคุณลักษณะบัณฑิต สภาวการณ์มีงานทำและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ปีการศึกษา 2552**. สุรินทร์ : ศูนย์มาตรฐานการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2552. **กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552**. กรุงเทพฯ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. 2552. **พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวกับการส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริต**. กรุงเทพฯ.

สุนทร สืบคำ. 2551. **รายงานการวิจัยในชั้นเรียนเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนแบบบูรณาการ: กรณีศึกษาวิชา วท341 หลักสูตรบวณการทางวิศวกรรมเกษตรกับ วท363 หน่วยปฏิบัติการวิศวกรรมอาหาร 1**. เชียงใหม่: ภาควิชาวิศวกรรมเกษตรและอาหาร คณะวิศวกรรมและอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สุคนธ์ธา เล็งเจริญ. 2555. **รายงานผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ปีการศึกษา 2553**. กรุงเทพฯ

อัจฉรา บัวเลิศ, กรองกาญจน์ ดวงศ์ญาติ, สมศรี จันทรสมและขวัญชนก สืบสุข. 2552. **การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

อาภรณ์ เขียวชาญเกษตร, สุรีย์ พูนิลกุลและบวร ปภัสราทร. **ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและบริการทางการศึกษาต่างๆ เพื่อนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**. กรุงเทพฯ: คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ภาคผนวก





คำชี้แจง โปรดเติมข้อความในช่องว่างหรือขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

1. สถานภาพของท่าน

- ☐ เพศชาย ☐ เพศหญิง

2. สาขาที่ท่านสำเร็จการศึกษา

- | | |
|---|--|
| ☐ การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย | ☐ การผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล |
| ☐ การจัดการธุรกิจไซเบอร์ | ☐ การแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ |
| ☐ คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร | ☐ การออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิทัล |

3. เกรดเฉลี่ย

- ☐ 2.00 – 2.49 ☐ 2.50 – 2.99 ☐ 3.00 – 3.49 ☐ 3.50 ขึ้นไป

4. ท่านสำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา

5. สถานภาพหลังสำเร็จการศึกษาของผู้ประเมิน

- ☐ รอสัมภาษณ์งาน/รอสมัครงาน
- ☐ ได้งานแล้ว ตำแหน่ง.....บริษัท.....
- ☐ คาดว่าจะศึกษาต่อในสาขา.....มหาวิทยาลัย.....
ประเทศ.....
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน บุคลากร

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความในช่องว่างหรือขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านหลักสูตร					
1.1 หลักสูตรมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน					
1.2 รายวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร					
1.3 รายวิชาที่น่าสนใจ ทันสมัย					
2. ด้านการจัดการเรียนการสอน					
2.1 การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอน					
2.2 การเรียนการสอนกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม					
2.3 มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สอดคล้องกับสาขาที่เรียน					
2.4 ความเพียงพอของอุปกรณ์การเรียนการสอน					
2.5 ประสิทธิภาพของอุปกรณ์การเรียนการสอน					
2.6 เอกสารการสอนมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.7 ใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างคุ้มค่า					
2.8 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม					
2.9 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม					
2.10 ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน					
3. ด้านบุคลากรของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม					
3.1 ความรู้ความสามารถของผู้สอนในเนื้อหาวิชา					
3.2 การวางแผนและการเตรียมการสอน					
3.3 ความสามารถในการอธิบายและถ่ายทอดความรู้ของผู้สอน					
3.4 ดำเนินการสอนตรงตามวัตถุประสงค์และครอบคลุม					
3.5 วัดและประเมินผลตรงตามวัตถุประสงค์					
3.6 คุณธรรม จริยธรรมของผู้สอน					
3.7 การรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ของผู้เรียน					
3.8 การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณบดี					
3.9 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านวิชาการ					
3.10 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานวิชาการ					



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา
จากวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อบัณฑิต.....

สาขาที่สำเร็จการศึกษา.....

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความในช่องว่างหรือขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

1. ชื่อหน่วยงานของท่าน.....

โทรศัพท์..... โทรสาร

E-mail.....

2. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

☐ ผู้บริหารระดับสูง

☐ ผู้บริหารระดับกลาง

☐ ผู้บริหารระดับต้น

☐ พนักงาน / เจ้าหน้าที่

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ความเกี่ยวข้องกับบัณฑิตในสายบังคับบัญชา

☐ ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของบัณฑิต

☐ หัวหน้าฝ่าย/แผนกของบัณฑิต

☐ หัวหน้างานของบัณฑิต

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพของท่าน

☐ เพศชาย

☐ เพศหญิง

5. วุฒิการศึกษาสูงสุดของท่าน

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

☐ ปริญญาเอก

6. อายุการทำงานของท่านในหน่วยงานปัจจุบัน

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ มากกว่า 15 ปี

7. ประเภทหน่วยงานของท่าน

☐ ส่วนราชการ

☐ รัฐวิสาหกิจ

☐ บริษัทเอกชน

☐ องค์กรระหว่างประเทศ

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ประเภทกิจการ

☐ การศึกษา

☐ การบริการ

☐ โรงงานอุตสาหกรรม

☐ การเกษตร

☐ การก่อสร้าง/อสังหาริมทรัพย์

☐ การเงินการธนาคาร

☐ การนำเข้าส่งออก

☐ การท่องเที่ยว

☐ เทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ ค้าส่ง – ค้าปลีก

☐ การประกันภัย/ประกันชีวิต

☐ การสาธารณสุข

☐ การสื่อสารมวลชน

☐ การสื่อสารและโทรคมนาคม

☐ กฎหมายและที่ปรึกษา

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. สิ่งสำคัญที่ใช้ในการพิจารณารับสมัครเข้าทำงานในหน่วยงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ระดับการศึกษา ☐ สถาบันการศึกษา ☐ ความรู้ความสามารถพิเศษ
☐ สาขาวิชาที่สำเร็จ ☐ บุคลิกภาพ
☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ภูมิหลังของบัณฑิต

10. ระยะเวลาที่บัณฑิตตามข้อข้างต้นปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน

- ☐ น้อยกว่า 3 เดือน ☐ 3 - 6 เดือน ☐ 7 - 12 เดือน
☐ 13 - 24 เดือน ☐ 25 - 36 เดือน ☐ มากกว่า 36 เดือน

11. ตำแหน่งงานของบัณฑิตในปัจจุบัน.....

12. เงินเดือนที่บัณฑิตได้รับ..... บาท เงินพิเศษ..... บาท

13. งานที่บัณฑิตปฏิบัติอยู่ตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่สำเร็จการศึกษาหรือไม่

- ☐ ตรงสาขา/สอดคล้อง ☐ ไม่ตรงสาขา/ไม่สอดคล้อง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อความสามารถในการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความในช่องว่างหรือขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อตนเองและผู้อื่น					
1.2 มีความขยัน อดทน อุทิศตน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค					
1.3 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ เสียสละเพื่อส่วนรวม					
1.4 มีความอ่อนน้อมถ่อมตนทั้งกาย วาจา ใจ					
1.5 มีระเบียบวินัย เคารพกฎของหน่วยงานและสังคม					
2. ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ					
2.1 มีความรู้และเข้าใจในหลักการ ทฤษฎีและเนื้อหาวิชาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
2.2 มีทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนางานและตนเอง					
2.3 มีทักษะประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อแก้ปัญหาได้ดี					
2.4 สามารถจับใจความและสรุปข้อมูลเพื่อการนำเสนองานได้ดี					
2.5 มีความรอบรู้เป็นพื้นฐานในการคิด มีวิจารณญาณในการแก้ปัญหาในงาน					
3. ด้านทักษะทางปัญญา					
3.1 คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาได้อย่างสันติ					
3.2 มีการวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆได้อย่างเป็นระบบและถูกต้อง					
3.3 มีความสามารถในการจัดการงานต่างๆ ได้อย่างสร้างสรรค์ไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง					

รายการประเมิน (ต่อ)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.4 มีการทำงานอย่างมีสติ รอบคอบ สุขุม					
3.5 มีทักษะในการควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์กดดัน/ ปัญหา					
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ					
4.1 มีทักษะการทำงานเป็นกลุ่มเพื่อบรรลุเป้าหมายของงานและองค์กร					
4.2 ใจกว้าง เคารพในความคิดเห็นและสิทธิของผู้อื่น					
4.3 รับผิดชอบต่องานที่ได้รับ จนสำเร็จตามเป้าหมาย					
4.4 เป็นที่ไว้วางใจของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน					
4.5 สามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้					
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ					
5.1 สามารถวิเคราะห์เชิงตัวเลขเพื่อการสรุปและแปลผลโดยทั่วไปให้ เข้าใจได้ง่าย					
5.2 สามารถพูดเขียนภาษาไทยเพื่อการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้					
5.3 สามารถพูดเขียนภาษาที่สองเพื่อการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้					
5.4 สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการแสวงหาข้อมูลได้อย่างคล่องแคล่ว					
5.5 สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในหน่วยงานได้ อย่างเหมาะสม					
6. ด้านอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับ “มีทักษะสื่อสาร”					
6.1 สามารถเลือกใช้ถ้อยคำ/สำนวนภาษาให้เกิดความเข้าใจกับผู้ฟังที่มี ความรู้แตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม					
6.2 สามารถเลือกใช้วิธีการต่างๆ ในการถ่ายทอดความรู้ข้อมูลไปสู่ผู้รับ จนเกิดความเข้าใจ					
6.3 สามารถถ่ายทอดความรู้/ข้อมูลไปสู่ผู้รับได้อย่างมีความหมายและ เป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้รับ					
6.4 สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้และแก้ปัญหาที่เกิด ขึ้นในงานได้					
6.5 สามารถเข้าถึงและเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่หลากหลาย ในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้					

ตอนที่ 3 ความต้องการบัณฑิตจากวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

- 3.1 ท่านต้องการให้วิทยาลัยฯ พัฒนาหลักสูตรหรือเปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก นอกเหนือจากที่วิทยาลัยฯ
เปิดสอนอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร (รายละเอียดหลักสูตรปัจจุบันด้านล่าง)
-
-
- 3.2 ท่านต้องการให้วิทยาลัยฯ เปิดสอนหลักสูตรในข้อใดมากที่สุดที่เอื้อบริการแก่ชุมชนและท้องถิ่น

- ☐ ภาคพิเศษ สาขาวิชา.....
- ☐ หลักสูตรระยะสั้นๆ สาขาวิชา.....
- ☐ ภาคปกติ สาขาวิชา.....
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิต

4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม

ลงชื่อ
(.....)

...../...../.....

ประทับตราบริษัท (ถ้ามี)

วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบประเมินผลครั้งนี้

หลักสูตรวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญาตรี
หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (นวัตกรรมการสื่อสารสังคม)
- วิชาเอกการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย
- วิชาเอกการจัดการธุรกิจไซเบอร์
- วิชาเอกคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล)
- วิชาเอกการผลิตภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล
- วิชาเอกการแสดงและกำกับการแสดงผ่านสื่อ
- วิชาเอกการออกแบบเพื่องานภาพยนตร์และสื่อดิจิตอล
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (นวัตกรรมการสื่อสาร)
- วิชาเอกการสื่อสารเพื่อจัดการนวัตกรรม
- วิชาเอกการสื่อสารเพื่อสุขภาพ
- วิชาเอกการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว