

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร

Employers' Satisfaction toward Computer
Science Graduate Students from Kamphaeng
Phet Rajabhat University

นุจรินทร์ ปทุมพงษ์¹
Nujarin Pathumpong
ประพัทธ์ ฤกษ์มี²
Prapatch Toogmee

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรระดับปริญญาตรี โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งได้แก่นายจ้างหรือหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาของนักศึกษา โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 - 2558 จำนวนทั้งหมด 79 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจบัณฑิตในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจเฉลี่ยทุก ๆ ด้าน

¹อาจารย์, ดร. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

²อาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือวิชาคน (Personal Attributes) ด้านความรู้หรือด้านวิชาการ (Knowledge) และด้านทักษะหรือด้านวิชาการงาน (Skills) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้ใช้บัณฑิต

Abstract

The aim of this research was to study employers' satisfaction levels toward the computer science graduate students from the Faculty of Science and Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University in Academic year 2012 - 2016. The sample were 79 students. A questionnaire was used for data collection. Means and standard deviation (S.D.) were employed for data analysis. Research results showed the whole aspect into personal attributes, the knowledge aspect and the professional skills, with high levels.

Keywords: Employers, Satisfaction

บทนำ

โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ เดิมสังกัดรวมอยู่กับภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติประยุกต์ ในปลายปี พ.ศ. 2535 ได้แยกออกมาตั้งเป็นภาควิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา และในปีการศึกษา 2538 ได้เปิดรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต (คบ.) 4 ปี ภาควิชาคอมพิวเตอร์เป็นรุ่นแรก ต่อมาในปีการศึกษา 2542 มหาวิทยาลัยได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารการศึกษา 2540 ได้พัฒนาหลักสูตรและเปิดรับนักศึกษาวิทยาการศาสตร์บัณฑิต ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ จากแบบภาควิชามาเป็นแบบโปรแกรมวิชา จึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นต้นมา ล่าสุดในปีการศึกษา 2555

โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2555 โดยปรับปรุงมาจากหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2549 ปัจจุบันหลักสูตรดังกล่าวได้มีการเปิดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ทั้ง 4 ชั้นปี และโปรแกรมวิชาจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรอีกครั้งในปี พ.ศ. 2560

ในปีการศึกษา 2558 นี้หลักสูตรของโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีจำนวนนักศึกษารวมทั้งสิ้น 131 คน และเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแล้วจำนวน 98 คน หลักสูตรมีเป้าหมายผลิตบัณฑิตทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ ให้มีความรู้ และความสามารถประกอบอาชีพ ในตำแหน่งทางด้านนักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์ระบบ นักวางแผนและออกแบบระบบ ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูลและการสื่อสาร รวมถึงอาชีพอิสระอื่น ๆ ดังนั้นโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ จึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บัณฑิต โดยการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของตลาด ซึ่งการประเมินคุณภาพของบัณฑิตที่ดีที่สุด คือ ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งได้แก่นายจ้าง หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต ด้วยเหตุนี้โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ จึงเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรในมีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน นอกจากนี้ในการประเมินและประกันคุณภาพ การจัดการศึกษาของอุดมศึกษาที่ดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ส.ก.อ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานรับรองและประเมินคุณภาพการศึกษา (ส.ม.ศ.) ได้มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบัณฑิต โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ “ร้อยละหรือค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในแต่ละปี” ซึ่งทำให้แต่ละโปรแกรมวิชาต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการตรวจรับประเมินของหน่วยงานต่าง ๆ ดังที่กล่าวข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา รอบสาม (พ.ศ. 2554 - 2558) ของ ส.ม.ศ. ที่มีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพ

บัณฑิต คือ “คุณภาพของบัณฑิตระดับปริญญาตรี โท และเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ” ซึ่งจะเห็นได้ว่ามี การตรวจวัดที่ความเข้มข้นมากขึ้น จากเหตุผลทั้งหมดที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยเกิดแรงจูงใจที่จะทำการวิจัยศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับปริญญาตรีทุกปีการศึกษา เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต และนอกจากนี้ข้อมูลที่ได้ยังสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการเข้ารับ การตรวจประเมินคุณภาพจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในปีการศึกษา 2554 - 2558

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษา

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งได้แก่ นายจ้างหรือหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาของนักศึกษาโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาในระดับปริญญาตรีตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 - 2558 จำนวนบัณฑิตทั้งหมด 98 คน

ระยะเวลา การวิจัยนี้เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2559

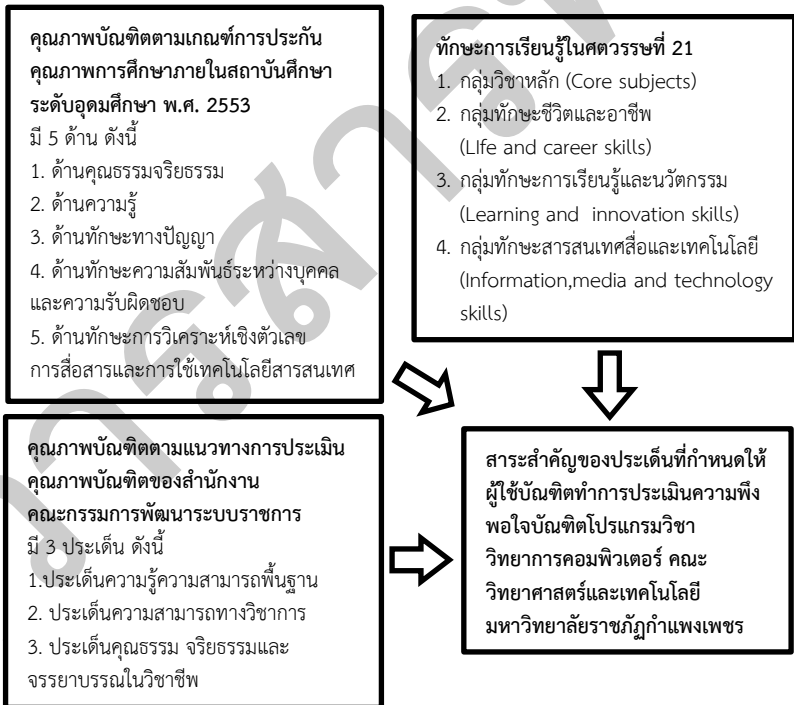
ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง เป็นต้น

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรีโปรแกรม วิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) และ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes)

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ประกอบไปด้วย คุณภาพบัณฑิตตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษา คุณภาพบัณฑิตตามแนวทางการประเมินคุณภาพบัณฑิตของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 นำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิด การวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งได้แก่นายจ้างหรือหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาของนักศึกษาโปรแกรมวิชาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 - 2558 จำนวนบัณฑิตทั้งหมด 79 คน โดยคำนวณจากสูตร Yamane (Yamane, 1967)

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บัณฑิต

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วยข้อคำถามที่สามารถวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในลักษณะมาตราการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตใน 3 มิติ คือ

1) ความรู้ (Knowledge) ซึ่งเทียบได้กับผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ด้านความรู้ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ความรู้พื้นฐานและความรู้ทางวิชาการหรือวิชาชีพ

2) ทักษะ (Skills) ซึ่งเทียบได้กับผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบและด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) ซึ่งเทียบได้กับผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ทักษะคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาการหรือวิชาชีพ

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตระดับปริญญาตรีโปรแกรมวิชาการคอมพิวเตอร์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนมีนาคมถึงมิถุนายน พ.ศ. 2559 ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนหนึ่ง จะใช้การลงพื้นที่ไปยังสถานที่ทำงานของบัณฑิตโดยตรงสองจังหวัดใหญ่ ๆ คือ กรุงเทพมหานครและเชียงใหม่ เพราะเป็นจังหวัดที่มีบัณฑิตของโปรแกรมวิชา วิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ไปทำงานอยู่มากกว่า จังหวัดอื่น ๆ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามและเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งได้แก่ นายจ้าง หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตระดับปริญญาตรี โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ที่สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2554 - 2558 โดยตรงผสมผสานกับวิธีการให้บัณฑิตช่วยส่งต่อแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นบน Social Network ที่มีชื่อว่า Facebook ในกลุ่มของบัณฑิตแต่ละหมู่เรียนที่สร้างขึ้นตั้งแต่ตอนเรียนสำหรับใช้ติดต่อสื่อสารกัน เนื่องจากสถานที่ทำงานของบัณฑิตบางคนอยู่กระจัดกระจายหลายจังหวัด หรือในกรณีที่บัณฑิตเปลี่ยนแปลงสถานที่ทำงาน ทำให้ไม่สามารถติดต่อได้ การใช้วิธีดังกล่าวจะทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดและได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในอัตราที่สูงเพียงพอต่อการนำเสนอผลการวิจัยที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพ ซึ่งตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพรอบสาม ระดับอุดมศึกษาของ ส.ม.ศ. กำหนดให้การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ต้องมีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนผู้ใช้บัณฑิตในแต่ละสาขาวิชาและแต่ละระดับของหลักสูตรที่มีผู้สำเร็จการศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2553)

การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือจากหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ
3. สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. เครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

5. นำเครื่องมือที่พิจารณาโดยอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามสำหรับศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 - 2558 และนำเครื่องมือที่ได้ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบประเมินค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of item Objective Congruence) หรือดัชนีความเหมาะสม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินเนื้อหาของข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้ ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงจุดประสงค์ ได้ +1 คะแนน ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่ ได้ 0 คะแนน และถ้าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์ ได้ -1 คะแนน หลังจากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมารวบรวมในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรดังนี้

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

$\sum R$ = ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำตอบแต่ละข้อ โดยใช้ฐานการคำนวณจากจำนวนผู้ตอบจริงในข้อนั้น ซึ่งเป็นแนวทางในการคำนวณระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ตามเกณฑ์ของ ส.ก.อ. และ ส.ม.ศ. การแปลงค่าเฉลี่ยคะแนนของคำตอบ มีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ผลวิจัยปรากฏว่าผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจบัณฑิตในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.65) และความพึงพอใจเฉลี่ยในทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attributes) ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.62) ด้านความรู้ (Knowledge) ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.63) และด้านทักษะ (Skills) ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความรู้ แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ ส่วนแรกความรู้พื้นฐาน ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจความรู้ทุกข้อคำถามในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่พึงพอใจ ความรู้เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม และการดำรงตนในสังคม ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.56) รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับการวิจัยหรือการค้นหาค้นคว้าความรู้ใหม่ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.57) และรองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร/ จัดการองค์การ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.64) ความรู้เกี่ยวกับโลกและกระแสโลกาภิวัตน์ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.64) ความรู้เกี่ยวกับ

สังคม การเมือง วัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.64) ตามลำดับส่วนที่สอง ความรู้ทางวิชาการหรือวิชาชีพ ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจความรู้ทุกข้อคำถามในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ มีความรู้ในหลักการและทฤษฎีในสาขาที่เรียนมาหรือที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือปรับปรุงพัฒนางาน ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.74) และรองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าและพัฒนาการในสาขาวิชาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ด้านทักษะ ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อสมรรถนะด้านทักษะในระดับมากทุกข้อคำถาม เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจทักษะการแสวงหาความรู้และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.58) ทักษะการใช้ภาษาไทย ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ทักษะการทำงานเป็นทีม/ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.64) และรองลงมา คือ ทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.67) ทักษะการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อสมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจคุณลักษณะส่วนบุคคลของบัณฑิต เรื่องความภูมิใจและความจงรักภักดีต่อชาติและสถาบันพระมหากษัตริย์ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.56) รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.57) ความเข้าใจผู้อื่นและเข้าใจสภาพสังคมปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.57) และรองลงมา คือ ความมีน้ำใจและเสียสละ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.59) การปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตโปรแกรมวิชา วิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กำแพงเพชร ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2554 - 2558 ผู้วิจัยค้นพบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายได้ดังต่อไปนี้

ด้านความรู้ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าบัณฑิตโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีความรู้อยู่ในระดับมาก แต่บางส่วนเห็นว่าควรเพิ่มความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรู้ทางธุรกิจ เพื่อนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2547) ที่พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติโดยรวมของบัณฑิตในระดับมาก แต่ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ของบัณฑิต นายจ้างเห็นว่าควรเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้มีความสำคัญกับการเรียนภาคปฏิบัติและการประยุกต์ทฤษฎีให้มากขึ้นและควรเสริมทักษะเชิงธุรกิจปรับปรุง เรื่องภาษาต่างประเทศ และเนื้อหาของบางวิชาให้ทันสมัยกว่าเดิม ดังนั้น โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์จึงควรเพิ่มรายวิชาที่เป็นความรู้ทางศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความรู้ทางธุรกิจ E - Commerce ความรู้เกี่ยวกับสถิติ Data Mining เป็นต้น ลงไปในหลักสูตร

ด้านทักษะ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าบัณฑิตโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีทักษะต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก แต่บางส่วนเห็นว่าควรเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการทำงานและเพิ่มทักษะการออกแบบคอมพิวเตอร์กราฟิกให้มากขึ้น เนื่องจากทักษะภาษาอังกฤษและการออกแบบคอมพิวเตอร์กราฟิกกลายเป็นทักษะที่จำเป็นในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีชญา สุวรรณโน (2551) เรื่องความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ - ชุมพร ที่พบว่าผู้ใช้บัณฑิตบางรายคิดว่าบัณฑิตยังขาดองค์ความรู้ด้านฐานวิถีชีวิต เช่น ทักษะด้านวิทยาการสมัยใหม่ ทักษะด้านภาษาอังกฤษและทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเพิ่มโอกาสการขยายงานไปยังต่างประเทศและอาจทำให้บัณฑิตมีโอกาสดำเนินงาน ได้เร็วขึ้น ดังนั้น โปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์จึงควรเพิ่มรายวิชา ที่ก่อให้เกิดทักษะภาษาอังกฤษและทักษะการออกแบบคอมพิวเตอร์กราฟิก ลงไปในหลักสูตร

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิต เห็นว่าบัณฑิตโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีคุณลักษณะส่วนบุคคลอยู่ในระดับมาก

โดยเฉพาะด้านความมีน้ำใจและเสียสละและการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคล้อยกบังงานวิจัยของ พศิน แดงจวง และคนอื่น ๆ (2545) เรื่องความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่สำเร็จการศึกษาปี 2540 - 2544 และงานวิจัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2548) เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตการสื่อสารมวลชน ที่สรุปได้ว่าผู้ใช้บัณฑิต ส่วนใหญ่ต้องการให้บัณฑิตมีคุณธรรมและจริยธรรมจรรยาบรรณในวิชาชีพ นอกจากนี้มีผู้ใช้บัณฑิตเสนอแนะว่าควรส่งเสริมคุณลักษณะความอดทนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เรียนรู้วิธีการทำงานเป็นทีม ดังนั้น โปรแกรมมหาวิทยาลัยการคอมพิวเตอร์ จึงควรสอดแทรกการทำงานเป็นทีมในกิจกรรม การเรียนการสอนให้มีผลมากขึ้น เพื่อฝึกความอดทนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอเชิงนโยบาย

ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. โปรแกรมวิชาควรปรับปรุงหลักสูตร โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ให้มีค่าความเฉลี่ยสูงขึ้นโดยเฉพาะความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพที่ต้องนำไปใช้ในการทำงานในสาขาวิชา
2. โปรแกรมวิชาควรปรับปรุงหลักสูตร โดยเน้นพัฒนาทักษะต่าง ๆ ต่อไปนี้ได้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการเขียนโปรแกรมภาษาขั้นสูง ทักษะการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ ทักษะการพัฒนา Mobile Application ทักษะการพัฒนา Web Application ทักษะการออกแบบคอมพิวเตอร์ กราฟฟิก และทักษะการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

3. โปรแกรมวิชาควรปรับปรุงหลักสูตรเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องความมีระเบียบวินัย ความตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การอุทิศเวลาให้กับงาน และการมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม ให้เพิ่มมากขึ้น

บทสรุป

จากการวิจัยพบว่า ความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพ มีความสำคัญกับการทำงานในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ รวมถึงทักษะต่าง ๆ ที่ปรับเปลี่ยนไปตามยุคตามสมัย สิ่งเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นต้องการประกอบอาชีพของบัณฑิต นอกจากนี้ คุณลักษณะส่วนบุคคลก็เป็นสิ่งจำเป็นที่จะส่งเสริมให้บัณฑิตประสบความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น ดังนั้นถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตจะมีความพึงพอใจบัณฑิตโปรแกรมวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจเฉลี่ยทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่การพัฒนาติดตามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตก็ยังเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอ เพราะข้อมูลที่ได้รับสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตและพัฒนาหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงควรทำเป็นประจำทุกปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและควรจัดเก็บฐานข้อมูลศิษย์เก่า เพื่อให้สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ของบัณฑิตและสถานที่ทำงานได้ รวมทั้งควรสร้างเครือข่ายบัณฑิตในแต่ละรุ่นผ่าน Social Network ให้สามารถติดต่อประสานงานได้สะดวกและง่ายต่อการติดตามข้อมูลให้ถูกต้องสมบูรณ์เป็นปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการการอุดมศึกษา, สำนักงาน. (2558). **คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557.**
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สำนักงาน. (2553). **รายงานการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิต นักศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ตรีชฎา สุวรรณโน. (2551). **ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตของ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - ชุมพร รุ่นปีการศึกษา 2546 – 2549.**
สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- พดิน แดงจวง และคนอื่น ๆ . (2545). **ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่สำเร็จการศึกษา 2540 - 2544.**
เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2547). **การศึกษาติดตามผลบัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2548). **การสำรวจความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตการสื่อสารมวลชน.** เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Yamane, T. (1967). **Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed.,**
New York: Harper and Row.