

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันนี้ต่างยอมรับกันโดยทั่วไปอยู่แล้วว่า เป็นโลกแห่ง “สังคมอุดมปัญญา” (Intellectual Society) ที่ถือว่า กำลังความรู้ความสามารถของประชากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ขณะเดียวกันกิจกรรมการแข่งขันที่เข้มข้นที่สุดของยุคสมัยนี้ก็คือการแข่งขันด้านการศึกษาที่หากประเทศใดมีการพัฒนาการศึกษาให้เจริญก้าวหน้าขึ้นจนมีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ทั่วไปแล้ว ประเทศนั้นย่อมจะได้รับความเชื่อมั่นจากนานาประเทศได้อย่างต่อเนื่องยาวนาน ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจสังคมของประเทศนั้นมีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไปด้วย (สมศ., 2549 : 1) ซึ่งการวัดคุณภาพของการจัดการศึกษาประการหนึ่งก็คือ คุณภาพของบัณฑิตที่เป็นผลผลิตหลักในการจัดการศึกษา ว่ามีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและสังคมหรือไม่เพียงใด

การศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต จึงถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องดำเนินการ เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของบัณฑิตที่แต่ละสถาบันผลิตออกไปสู่สังคมว่า มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือไม่เพียงใด นอกจากนี้ยังนำผลการศึกษารายนี้มาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้สนองตอบความต้องการของสังคมทั้งในด้านวิชาการ และด้านคุณธรรม จริยธรรม เพราะบัณฑิตเป็นพลังอันสำคัญในการพัฒนาประเทศ ให้มีความเจริญก้าวหน้าได้ทัดเทียมกับนานาชาติได้

ยิ่งกว่านั้นในปัจจุบันการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต ยังใช้เป็นตัวชี้วัดผลผลิตเชิงคุณภาพที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่

1. การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ดำเนินการโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
2. การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ดำเนินการโดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
3. การจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2548-2551) ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ดำเนินการโดย กองแผนงาน
4. การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ทั้งในส่วนของงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้สถาบัน ดำเนินการโดย กองแผนงาน

ในการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ครั้งนี้ งานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน ได้ดำเนินการเป็นครั้งที่ 3 โดยศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2547 ซึ่งจะศึกษาคูณลักษณะของบัณฑิต 3 ด้าน ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้แก่ ความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบัณฑิต ตามแนวทางที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

1.3 คำถามในการวิจัย

1.3.1 นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ในระดับใด

1.3.2 นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ในระดับใด

1.3.3 นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับใด

1.3.4 นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 ของคณะต่างๆ แตกต่างกันหรือไม่

1.3.5 นายจ้างมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีความแตกต่างกันหรือไม่

1.3.6 นายจ้างหน่วยงาน ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และเอกชน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2547 แตกต่างกันหรือไม่

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิต ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ

ในการปฏิบัติงานด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

1.4.2 ได้ตัวชี้วัดด้านคุณภาพบัณฑิต เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา รวมถึงเป็นตัวชี้วัดในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การจัดแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ทั้งในส่วนของงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ของสถาบัน

1.4.3 ได้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

1.4.4 ได้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถาบัน ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งเป็นบัณฑิตที่ทำงานรับราชการ/ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐและพนักงานลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ และพนักงานลูกจ้างเอกชน

1.5.1 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

1. นายจ้างของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2547 จำแนกตามคณะดังนี้

1.1 นายจ้างของบัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์

1.2 นายจ้างของบัณฑิตคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

1.3 นายจ้างของบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์

1.4 นายจ้างของบัณฑิตคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม

1.5 นายจ้างของบัณฑิตวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

2. นายจ้างของบัณฑิตจำแนกตามประเภทหน่วยงาน ดังนี้

2.1 นายจ้างของบัณฑิตที่ทำงานในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

2.2 นายจ้างของบัณฑิตที่ทำงานในหน่วยงานเอกชน

3. นายจ้างของบัณฑิตจำแนกตามระดับการศึกษาของบัณฑิต

3.1 นายจ้างของบัณฑิตระดับปริญญาตรี

3.2 นายจ้างของบัณฑิตระดับปริญญาโท

1.5.1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ รุ่นปีการศึกษา 2547 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1.5.1.2.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน

1.5.1.2.2 ด้านความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

1.5.1.2.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1.6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกปลื้มปิติที่สามารถรับรู้ได้ จากผู้บังคับบัญชาในการทำงาน ความประพฤติ และลักษณะส่วนบุคคล

1.6.2 นายจ้าง หมายถึง เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ และหัวหน้างานที่มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานในสถานประกอบการทุกประเภท

1.6.3 คุณลักษณะของบัณฑิต หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะตัวของบัณฑิต แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1.6.3.1 ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงาน หมายถึง การนำความรู้ทางทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การนำความรู้ทางด้านปฏิบัติมาใช้ในการทำงาน การเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายอย่างรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม การเข้าใจคำสั่งและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง การเรียนรู้งาน การใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการทำงาน การดูแลรักษาเครื่องมือ/อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ การวิเคราะห์และตัดสินใจ ปัญหาในงานที่ได้รับผิดชอบอย่างมีเหตุผล การเสนอความคิดเห็นและเหตุผลที่เป็นประโยชน์ต่อ งาน และการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมและแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน

1.6.3.2 ความรู้พื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน หมายถึง การใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารและในการทำงาน การใช้ทักษะทางคอมพิวเตอร์ในการทำงาน การวางแผนและจัดระบบการทำงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางาน การควบคุมและถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่น การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างทำงาน ความสามารถในการนำเสนอผลงาน ความรู้รอบตัวและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ความเชื่อมั่นในตนเอง การมีปฏิภาณไหวพริบในการทำงาน ความมั่นคงทางอารมณ์ ความสุภาพอ่อนน้อมวางตัวเหมาะสมกับกาลเทศะ การมีระเบียบวินัยในการทำงาน ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม คุณสมบัติของการเป็นผู้นำและผู้ตาม การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และความสนใจที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

1.6.3.3 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในการวิชาชีพ หมายถึง ความขยันอดทน ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ การรักษาเวลาและให้ความสำคัญต่อเวลาในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน ความเสียสละในการปฏิบัติหน้าที่

และหน่วยงาน การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การมีเจตคติที่ดีต่อหน่วยงาน การรักษาประโยชน์ของหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม การรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและระมัดระวังรักษาทรัพย์สินของหน่วยงาน การคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมเป็นหลัก การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี และการเคารพในสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่น

1.6.4 สถานประกอบการ หมายถึง หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชนที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงในต่างจังหวัด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.6.4.1 หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ หมายถึง หน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ ที่ดำเนินการให้บริการประเภทต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไป

1.6.4.2 หน่วยงานเอกชน หมายถึง สถานประกอบที่ดำเนินธุรกิจทุกประเภท