

## ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

นัฐกานต์ ทองสุขมาก<sup>1</sup> ชนาภานต์ไกรสา<sup>1</sup> และ จันจิราภรณ์ ปานยินดี<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
\*janjirapon@webmail.npru.ac.th

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และ 2) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บัณฑิตปี 2560-2562 จำนวน 75 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที (Independent t-test) ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามประเภทของหน่วยงานไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ ผู้ใช้บัณฑิต การจัดการทรัพยากรมนุษย์

## The Satisfaction of Graduate Users in Human Resource Management Program, Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University

Nattakan Thongsukmak<sup>1</sup>, Chanakan Kraisa<sup>1</sup>, and Janjirapon Panyindee<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup>Human Resource Management Program, Faculty of Management Science,  
Nakhon Pathom Rajabhat University  
\*janjirapon@webmail.npru.ac.th

### Abstract

*The objectives of this research were to study 1) The satisfaction of graduate users in human resource management program, Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University and 2) comparison The satisfaction of graduate users in human resource management program, Faculty of Management Science, Nakhon Pathom Rajabhat University classified by types of organizations. The sample was 75 employers between 2017 to 2019. The data was analyzed in term of frequency, percentage, mean, standard deviation and Independent t-test. The results indicated that the satisfaction of employers of graduates was at the highest level (Mean=4.54, S.D.=0.75). In addition, employers with different types of organizations had no the different level in satisfaction.*

**Keywords:** Satisfaction, Employers of Graduates, Human Resource Management

### บทนำ

สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากภายใต้เศรษฐกิจยุคใหม่ ปัจจุบันองค์กรต้องใช้เวลาแข่งขันจากมนุษย์เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและสร้างรายได้เปรียบแข่งขัน ทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญโดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นจุดแข็งขององค์กร ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้รองรับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงนั้นด้วย (ธนศ ยูคันทวนิชชัย, 2560: 64) สถาบันการศึกษาเป็นแหล่งผลิตบัณฑิตที่มีทักษะความรู้ ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรมให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างสูง โดยมีการเปิดหลักสูตรหลายสาขาเพื่อให้นักศึกษาปริญญาตรีและเตรียมความพร้อมบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ขณะที่ผู้เรียนมีจำนวนลดน้อยลง ทำให้หลักสูตรจำนวนหนึ่งต้องปิดหลักสูตร ทั้งนี้แนวทางหนึ่งในการทราบถึงคุณภาพบัณฑิต และความต้องการของหน่วยงาน คือ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลายงานวิจัยเพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนและได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ ได้แก่ ผลการวิจัยของรัชดาภรณ์ ตันทิกุล (2559: 237-245) พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะหรือความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เช่นเดียวกับผลการวิจัยของกลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณภาพของบัณฑิตระดับปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2557-2558 สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ เพื่อให้บัณฑิตมีงานทำและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยมีนโยบายให้ทุกภาคส่วนทั้งระดับมหาวิทยาลัย คณะ และสาขาวิชา ให้ความสำคัญกับการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ คุณธรรม เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ตรงกับความต้องการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยความ

พึงพอใจต่อหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (วรญา ทองอุ่น และจันจิราภรณ์ ปานยินดี, 2560: 1) ทั้งนี้การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหน่วยงานตามประเภทของหน่วยงานยังมีไม่มาก ดังนั้นคณะผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อให้หลักสูตรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลมาเป็นพื้นฐานการจัดการจัดอบรมและพัฒนาให้นักศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

### ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ ความคิดเห็นของหัวหน้างาน ผู้บริหาร ผู้ประกอบการที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย (กลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560: 3; ประภาพรรณ เปลี่ยนแก้ว และเนาวนิจ พึ่งจันทร์เดช, 2559: 136-144)

องค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะเชิงวิเคราะห์ด้านตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ด้านอัตลักษณ์บัณฑิต (สำนักคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2552; มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2561)

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยของรัชดาภรณ์ ตันติกุล (2559: 237-245) พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะหรือความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ด้านคุณธรรม จริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 ด้านความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ด้านทักษะทางปัญญาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ด้านทักษะการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78

ผลการวิจัยของประภาพรรณ เปลี่ยนแก้ว และเนาวนิจ พึ่งจันทร์เดช (2559: 136-144) พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 และบัณฑิตมีสมรรถนะทางวิชาชีพที่วิทยาลัยพยาบาลกำหนดในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และด้านความรู้ความสามารถทางวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57

ผลการวิจัยของกลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560) พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณภาพของบัณฑิตระดับปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2557-2558 สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านคุณธรรม จริยธรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ผลการวิจัยของสุรชัย โกศิยะกุล (2556: 11-20) พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา และด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานในการทำงาน

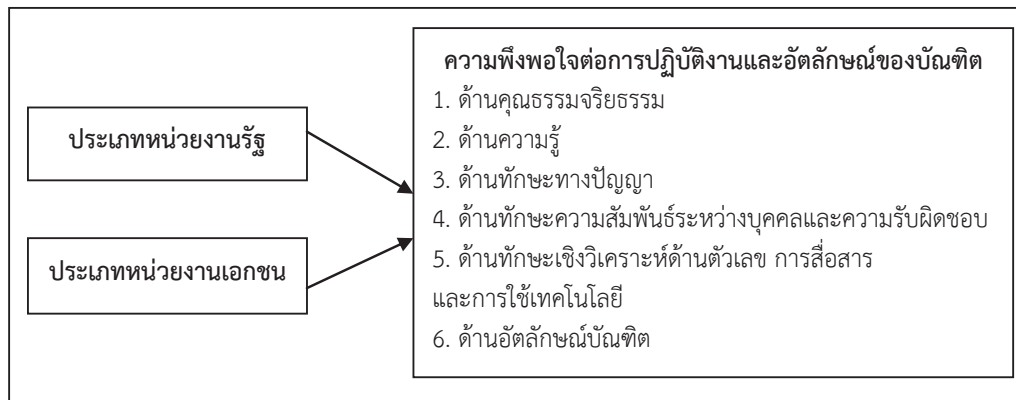
ผลการวิจัยของศศิพิมล แสงจันทร์ กุลวิณัฏ วุฒิกุล และนันทินี สุดโททอง (2554: 87-94) พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมโดยรวมในระดับพึงพอใจมาก ผู้ประกอบการ/ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในด้านมนุษยสัมพันธ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 ด้านจริยธรรมคุณธรรมของบัณฑิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ด้านคุณลักษณะในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ความพึงพอใจในความรู้ความสามารถทางวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38

ผลการวิจัยของคณิสิต จักรศิลป์ และคณะ (2560: 28) พบว่าผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานภาครัฐและรัฐวิสาหกิจและหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยของกาญจนา สิริกุลรัตน์และคณะ (2553) พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยของจิตติมา พลับพลึง ปิยพงษ์ พลับพลึง และ เกวลี แก่นจินดา (2559: 845) พบว่าผู้ใช้บัณฑิตที่ทำงานในภาครัฐและภาคเอกชนมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นสามารถพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้ใช้บัณฑิตที่อยู่ในประเภทหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมแตกต่างกัน

## วิธีการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บัณฑิตปี 2560-2562 จำนวน 92 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2562) โดยแบ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิต ปี 2560 จำนวน 23 คน ปี 2561 จำนวน 35 คน และปี 2562 จำนวน 34 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บัณฑิตปี 2560-2562 คณะผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973: 125) โดยกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 % ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 75 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยเก็บจากผู้ใช้บัณฑิต ปี 2560 จำนวน 18 คน ปี 2561 จำนวน 29 คน และปี 2562 จำนวน 28 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยติดต่อประสานงานให้ศิษย์เก่าช่วยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ใช้งาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม 2562 ถึง เดือนมกราคม 2563

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต พัฒนามาจากกลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560: 3); สำนักคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2552; มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2561) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิต มี 6 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะเชิงวิเคราะห์ด้านตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี ด้านอัตลักษณ์บัณฑิต รวมข้อคำถาม 28 ข้อ เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจกำหนดมาตราส่วน 5 ระดับ โดยมีค่าคะแนน 1-5 เรียงลำดับจากน้อยที่สุดไปมากที่สุด จากนั้นจะหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ซึ่งมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2558) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึงความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึงความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด

### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยนี้ได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้จากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน โดยทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทดลองใช้ (try-out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และ ทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งตัวแปรต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.70 (Hair et al., 2010: 673) ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวแปรเท่ากับ 0.95 แสดงว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเที่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน ใช้การทดสอบที (independent t-test)

### ผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการนำเสนอโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าผู้ใช้บัณฑิตเป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 เพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ตำแหน่งงานหัวหน้าฝ่าย/แผนก จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ประเภทของหน่วยงานเอกชน จำนวน 65 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 86.67 หน่วยงานราชการ

จำนวน 10 หน่วย คิดเป็นร้อยละ 13.33 ประสบการณ์ 5-10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 ประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ปีการศึกษา 2560-2562 สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิต	Mean	S.D.	แปลผล
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.65	0.29	มากที่สุด
ด้านความรู้	4.69	0.38	มากที่สุด
ด้านทักษะทางปัญญา	4.55	0.36	มากที่สุด
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.63	0.34	มากที่สุด
ด้านทักษะเชิงวิเคราะห์ด้านตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี	4.58	0.35	มากที่สุด
ด้านอัตลักษณ์บัณฑิต	4.61	0.48	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.62</b>	<b>0.20</b>	<b>มากที่สุด</b>

ผลการศึกษาในตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ปีการศึกษา 2560-2562 สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

### ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามประเภทของหน่วยงาน

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิต	หน่วยงานรัฐ		หน่วยงานเอกชน		t	P-Value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.70	0.30	4.64	0.29	.643	.522
ด้านความรู้	4.83	0.39	4.67	0.37	1.204	.233
ด้านทักษะปัญญา	4.60	0.42	4.55	0.35	.424	.673
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.52	0.36	4.65	0.34	-1.080	.284
ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.66	0.25	4.56	0.37	.804	.424
ด้านอัตลักษณ์บัณฑิต	4.55	0.50	4.62	0.48	-.426	.672
<b>รวม</b>	<b>4.64</b>	<b>0.13</b>	<b>4.61</b>	<b>0.21</b>	<b>.410</b>	<b>.683</b>

ผลการศึกษาในตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ปีการศึกษา 2560-2562 สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ จำแนกตามประเภทของหน่วยงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานรัฐและหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ผู้ใช้บัณฑิตที่อยู่ในประเภทหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมแตกต่างกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ปีการศึกษา 2560-2562 สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับผลการวิจัยของรัชดาภรณ์ ตันติกุล (2559: 237-245); ประภาพรรณ เปลี่ยนแก้ว และเนาวนิจ พึ่งจันทร์เดช (2559: 136-144); กลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2560); ศศิพิมล แสงจันทร์ กุลวิณ วุฒิกร และนันท์นที สุดโททอง (2554: 87-94) พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิตทั้ง 5 ด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด หมายความว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตอยู่ในระดับสูง แต่เมื่อเปรียบเทียบรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ด้านทักษะเชิงวิเคราะห์ด้านตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ซึ่งหลักสูตรควรพัฒนาทั้งด้านทักษะทางปัญญาและด้านทักษะเชิงวิเคราะห์ด้านตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ปีการศึกษา 2560-2562 สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ ในหน่วยงานรัฐและหน่วยงานเอกชนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของดุสิต จักรศิลป์ และคณะ (2560: 28); กาญจนา สิริกุลรัตน์และคณะ (2553); ธิติมา พลับพลึง ปิยพงศ์ พลับพลึง และ เกวลี แก่นจันดา (2559: 845) พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหลักสูตรได้บ่มเพาะให้บัณฑิตสามารถปฏิบัติงานได้ตรงความต้องการของหน่วยงาน โดยพัฒนาความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับระเบียบ เอกสารราชการ และความรู้ความสามารถการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจ ทำให้หน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนเกิดความพึงพอใจต่อบัณฑิต

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อย สาขาวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญา โดยการบูรณาการกิจกรรมเสริมทักษะปัญญากับการเรียนการสอน เช่น การวิเคราะห์กรณีศึกษา การระดมสมองเพื่อเสนอแนวทางการแก้ปัญหา การวิจัย

2. จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิตด้านทักษะเชิงวิเคราะห์ด้านตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยน้อย สาขาวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะเชิงวิเคราะห์ด้านตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี โดยจัดกิจกรรมกลุ่มและการนำเสนอเพิ่มมากขึ้น และจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น โปรแกรม MS excel โปรแกรม payroll และมีการทดสอบการใช้โปรแกรม

3. จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตในหน่วยงานรัฐและหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและอัตลักษณ์ของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน สาขาวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมุ่งเน้นการพัฒนานักศึกษาทั้ง 6 ด้าน โดยมีระบบการให้รางวัลสำหรับนักศึกษาที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อจูงใจให้นักศึกษามีการพัฒนาตนเองในทุกด้าน ทั้งด้านคุณธรรม ความรู้ ทักษะปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอัตลักษณ์บัณฑิต

4. สาขาวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการประสานงานความร่วมมือกับสถานประกอบการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของตลาดแรงงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้วยการใช้การสัมภาษณ์ หรือการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก
2. ควรศึกษาความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากกลุ่มอื่น ๆ เช่น ศิษย์เก่า เพื่อจะได้ข้อมูลจากบุคคลหลายกลุ่มมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนานักศึกษา

## เอกสารอ้างอิง (References)

- กลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2560). รายงานการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณภาพของบัณฑิตระดับปริญญาตรี โท และเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติรุ่นปีการศึกษา 2558 – 2559 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กาญจนา สิริกุลรัตน์และคณะ. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่ สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2563 จาก [http://www.research.cmru.ac.th/research59/ris/download.php?download\\_file=article&no=46](http://www.research.cmru.ac.th/research59/ris/download.php?download_file=article&no=46)
- ดุสิต จักรศิลป์ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณภาพบัณฑิต ของหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขา การเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วารสารศรีวันาลัยวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 7(2), 17-31.
- ธนศ ยุคันตวนิชชัย. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในเศรษฐกิจยุคใหม่. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 8(1), 48-67.
- จิตติมา พลับพลึง ปิยพงษ์ พลับพลึง และ เกวลี แก่นจันทดา. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชชมงคลรัตนโกสินทร์. การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1, 839-848.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2558). การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า. ค้นเมื่อ ธันวาคม 1, 2562, จาก <http://www.watpon.com/boonchom/trans.pdf>
- ประภาพรพรณ เปลี่ยนแก้ว และเนาวนิจ พึ่งจันทร์เดช. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อสมรรถนะของบัณฑิต พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ. วารสารพยาบาลตำรวจ, 8(1), 136-144.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2561). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พ.ศ. 2562 – 2566. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2563 จาก <https://npru.ac.th/2019/info/files/strategic%202562.pdf>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. (2562). ระบบสารสนเทศงานทะเบียนและวัดผล. ค้นเมื่อ 27 ธันวาคม 2562 จาก <http://reg1.npru.ac.th/registrar/home.asp>
- รัชดาภรณ์ ตันทีกุล. (2559). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. วารสาร วิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11(2), 237-245.
- วรมญา ทองอุ่น และจันจิราภรณ์ ปานยินดี. (2560). ความพึงพอใจต่อหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 2(1), 1-12.
- ศศิพิมล แสงจันทร์, กุลวิมล วุฒิกร และ นันทินี สุดโททอง. (2554). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตของคณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. วารสารจันทรเกษมสาร, 17,33, 87-94.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษาเรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2552. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2563 จาก <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/news/FilesNews/FilesNews3/News328072552.pdf>
- สุรัชย์ โกคิยะกุล. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและแนวทางพัฒนาการผลิตบัณฑิตมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร, สักทอง : วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 19(2), 11-20.
- Hair, J. F., et al. (2010). *Multivariate data analysis*. 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. 3 rd Ed. New York: Harper and Row Publisher.