

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

รายงานผลการสำรวจฉบับนี้ ใช้สำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 มิติ สำหรับมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ กำหนดให้มี 2 ตัวชี้วัด คือ “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต” และ “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา” สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา โดยจัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะผู้ประเมินอิสระได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะนำผลของการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตนักศึกษา และมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต และการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ 2 ส่วน คือ (1) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต โดยสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ นายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับบัณฑิต และ (2) การสำรวจความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา โดยสัมภาษณ์นิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม - พฤศจิกายน 2556 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างต่อบัณฑิต คะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 4.2659 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 85.32 โดยผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาการ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ตามลำดับ

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ร้อยละ 85.32) เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 5.0000 คะแนน

2. ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาตัวอย่างต่อสถาบันอุดมศึกษา คะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 3.9245 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 78.49 โดยนิสิตนักศึกษาตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นด้านการจัดการเรียนการสอนสูงกว่าประเด็นด้านการให้บริการ โดยมีรายละเอียดของแต่ละประเด็น ดังนี้

2.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน นิสิตนักศึกษาตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นอาจารย์ผู้สอนสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน สถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน และสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา นิสิตนักศึกษาตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านวิชาการสูงกว่าการให้บริการทั่วไป

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาตัวอย่างต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ร้อยละ 78.49) เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 3.6980 คะแนน

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ปรากฏว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างต่อบัณฑิตจากการสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 85.32 และคะแนนความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาตัวอย่างต่อสถาบันอุดมศึกษาจากการสำรวจอยู่ที่ร้อยละ 78.49 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 5.0000 และ 3.6980 ตามลำดับ

ตาราง 1 คะแนนผลการประเมินตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.

การสำรวจ	ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจจากการสำรวจ	คะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.
1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	85.32 ✓	5.0000 ✓
2. ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา	78.49 ✓	3.6980 ✓

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต

3.1.1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 4.2659 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 85.32

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	4.2659 ✓	85.32 ✓
1. ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	4.1320 ✓	82.64 ✓
2. ความรู้ความสามารถทางวิชาการ	4.1424 ✓	82.85 ✓
3. คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.5234 ✓	90.47 ✓

3.1.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างมีความพึงพอใจประเด็นคุณธรรม จริยธรรมและ จรรยาบรรณในวิชาชีพสูงที่สุด (4.5234 คะแนน) รองลงมาได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาการ (4.1424 คะแนน) และความรู้ความสามารถพื้นฐาน (4.1320 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง 3 ตาราง 3 ร้อยละของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
1. ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	34.86	46.35	16.43	1.89	0.47	-	4.1320	
1.1 ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาไทย	47.20	46.93	5.33	0.27	0.27	-	4.4053	0.6299
1.2 ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	6.40	38.40	46.40	8.00	0.80	-	3.4160	0.7619
1.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ	47.73	41.87	9.60	0.27	0.53	-	4.3600	0.7097
1.4 ความสามารถในการทำงานร่วมกับ ผู้อื่น/การทำงานเป็นทีม	63.47	30.67	4.80	0.53	0.53	-	4.5600	0.6630
1.5 ความสามารถในการสื่อสารและ การประสานงาน	48.01	40.00	10.93	0.53	0.53	-	4.3440	0.7361
1.6 ความมีปฏิภาณไหวพริบและการปรับตัว ให้เข้ากับสถานการณ์	37.33	50.41	11.20	0.53	0.53	-	4.2347	0.7078
1.7 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	28.27	52.53	17.33	1.60	0.27	-	4.0693	0.7353
1.8 ความสามารถในการแสดงความคิดเห็น อย่างเหมาะสม	24.00	56.53	16.80	2.40	0.27	-	4.0160	0.7274
1.9 ความสามารถในการตัดสินใจ	23.47	48.53	24.53	3.20	0.27	-	3.9173	0.7917
1.10 ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	22.67	57.60	17.33	1.60	0.80	-	3.9973	0.7331
2. ความรู้ความสามารถทางวิชาการ	32.64	51.16	14.61	1.01	0.58	-	4.1424	
2.1 ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามสาขา ที่เรียนมาหรือที่เกี่ยวข้อง	35.73	49.60	13.60	0.27	0.80	-	4.1920	0.7352
2.2 การนำความรู้มาปรับ/ประยุกต์ใช้ในการ ทำงาน	34.67	50.67	13.33	0.53	0.80	-	4.1787	0.7368
2.3 ความพยายามใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนางาน/ตนเอง	36.00	47.74	14.13	1.60	0.53	-	4.1707	0.7654
2.4 ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน	24.80	51.74	21.33	1.60	0.53	-	3.9867	0.7581
2.5 คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย	32.00	56.00	10.67	1.07	0.26	-	4.1840	0.6788

ตาราง 3 ร้อยละของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของคะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
3. คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ ในวิชาชีพ	59.95	33.44	5.87	0.51	0.23	-	4.5234	
3.1 ความซื่อสัตย์/สุจริต	74.40	21.33	3.73	0.27	0.27	-	4.6933	0.5798
3.2 การตรงต่อเวลา	51.47	36.00	11.47	0.80	0.26	-	4.3760	0.7385
3.3 ความมีระเบียบวินัย	52.00	36.80	10.13	0.80	0.27	-	4.3947	0.7232
3.4 ความขยันหมั่นเพียร	56.27	37.87	5.07	0.26	0.53	-	4.4907	0.6576
3.5 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่	58.14	36.53	4.53	0.27	0.53	-	4.5147	0.6493
3.6 ความมีน้ำใจเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ต่อผู้อื่น	66.41	29.33	3.73	0.53	-	-	4.6160	0.5866
3.7 ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ	68.00	27.47	3.73	0.53	0.27	-	4.6240	0.6118
3.8 การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	60.53	34.93	4.27	-	0.27	-	4.5547	0.6044
3.9 การอุทิศเวลาให้กับงาน	56.00	36.27	7.20	0.53	-	-	4.4773	0.6532
3.10 ทัศนคติที่ดีในการทำงาน คิดเชิงบวก	56.27	37.87	4.80	1.06	-	-	4.4930	0.6411
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	42.48	43.65	12.30	1.14	0.43	-	4.2659	

3.1.3 สิ่งที่ใช้บัณฑิตไม่พึงพอใจ

ผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 2 ราย ได้ให้ความ
 คิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิต ในเรื่องการขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ *

ตาราง 4 จำนวนผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ^{1/}	จำนวน
1.การขาดทักษะด้านภาษาอังกฤษ	2

^{1/} ผู้ใช้บัณฑิตแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.1.4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิต

ผู้บัณฑิตตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 58 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบัณฑิต 3 อันดับแรก ในเรื่องการหาความรู้ในการทำงานเพิ่มเติม การเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษ และการมีความเป็นผู้นำ/กล้าตัดสินใจ รายละเอียดปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนผู้บัณฑิตตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1. การหาความรู้ในการทำงานเพิ่มเติม	21 /
2. การเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษ	17 /
3. การมีความเป็นผู้นำ/กล้าตัดสินใจ	10 /
4. การเพิ่มทักษะด้านการสื่อสาร/ประสานงาน	8
5. การมีสัมมาคารวะ	6
6. การมีความรับผิดชอบในการทำงาน	6
7. การตรงต่อเวลา	5
8. การเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยี	3

^{1/} ผู้บัณฑิตแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2 ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3.2.1 ภาพรวมความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาตัวอย่างต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 3.9245 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 78.49

ตาราง 6 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
1. ด้านการจัดการเรียนการสอน	3.9502	79.00
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	3.9440	78.88
2. อาจารย์ผู้สอน	4.1556	83.11
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน	3.8413	76.83
4. สถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน	3.8600	77.20
2. ด้านการให้บริการ	3.8988	77.98
1. การให้บริการด้านวิชาการ	3.9100	78.20
2. การให้บริการทั่วไป	3.8875	77.75
คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 2 ประเด็น	3.9245	78.49