

รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต
และความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ สำนักงาน ก.พ.ร.



ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้มีมติเห็นชอบร่างกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 โดยที่มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพนั้น มีตัวชี้วัด “ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตและบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา” ซึ่งกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ 2 ส่วน คือ 1. การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต โดยทำการสำรวจจากผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ นายจ้าง/หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 2. การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม โดยทำการสำรวจจากบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม – 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. ในภาพรวมผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยอยู่ในระดับพอใจที่คะแนน 4.07 (จากคะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 81.40
2. ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจที่คะแนน 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 โดยประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพอใจมากในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ
3. ความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจที่คะแนน 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทุกประเด็น คือ ประเด็นด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม ด้านการขึ้นาสังคม และด้านการเตือนสติให้สังคม

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยปรับปรุงคุณภาพของบัณฑิต ในประเด็นความรู้ความสามารถพื้นฐาน โดยเฉพาะความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากขึ้น ในขณะที่เดี่ยวกันั้นบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ต้องการให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยปรับปรุงบทบาทในประเด็นด้านการเตือนสติให้สังคม โดยการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา/สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม และการส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมือง เพื่อให้บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจมากขึ้น

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรมหาชน จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 มิติ สำหรับมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิต และบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา” ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รับความร่วมมือจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานฉบับนี้ เพื่อเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลจากการสำรวจนี้ไปใช้พิจารณาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และเพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจมากขึ้น

สำนักงาน ก.พ.ร.

เมษายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 คุ่มรวม	2
1.4 ระยะเวลาการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	
2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	4
2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง	4
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	5
2.4 การสร้างแบบสอบถาม	5
2.5 การประมวลผล และวิเคราะห์ผล	6
2.6 หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล	7
2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	8
บทที่ 3 ผลการสำรวจ	
3.1 ภาพรวม	9
3.2 การประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต	9
3.3 การประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม	12
บทที่ 4 บทสรุปและข้อสังเกต	
4.1 ความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	16
4.2 ข้อเสนอแนะ	16
4.3 ข้อสังเกตจากการสำรวจ	16
ภาคผนวก ก ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์	17
ภาคผนวก ข วิธีการคำนวณ	23

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 คณะและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามประเด็นการประเมิน	9
ตาราง 2 ร้อยละของผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	10
ตาราง 3 ข้อควรปรับปรุงในการประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย	11
ตาราง 4 ข้อเสนอแนะในการประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย	12
ตาราง 5 ร้อยละของบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม	13
ตาราง 6 ข้อควรปรับปรุงในการประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม	14
ตาราง 7 ข้อเสนอแนะในการประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัยที่มีต่อสังคม	15

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน"

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดเครื่องมือในการแปลง มาตรา 3/1 ของ พ.ร.บ. ฉบับดังกล่าว ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ซึ่งกำหนดเป้าหมายของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะ ในมาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัตินโยบาย ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และในมาตรา 12 ยังกำหนดให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับ การปฏิบัตินโยบาย โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบ ในการปฏิบัตินโยบาย นอกจากนั้นในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัตินโยบาย โดยคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัตินโยบายเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการ ให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และส่วนราชการที่ให้บริการมี คุณภาพจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการ รายละเอียดของ แนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัตินโยบายและทำข้อตกลง ผลงานกับผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล โดยจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของ ผลงานตามที่ตกลงไว้

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การ มหาชน จัดทำคำรับรองการปฏิบัตินโยบายและมีการประเมินผลการปฏิบัตินโยบายมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีได้มีมติเห็นชอบร่างกรอบการประเมินผลการปฏิบัตินโยบายของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2551 ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

- มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล
- มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ
- มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัตินโยบาย
- มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน

โดยมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตและบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา” ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มี ผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต และการสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคมที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อความเป็นมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติในการสำรวจ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลการสำรวจ มาใช้พิจารณาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย และเพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย นำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปใช้ปรับปรุง และแก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจมากขึ้น

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพิจารณาแล้วเห็นควรให้สำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่สำคัญของประเทศ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีสำนักงานสถิติจังหวัดปฏิบัติราชการประจำอยู่ทุกจังหวัด

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ซึ่งมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
2. เพื่อให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพบัณฑิต และบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคมได้ดียิ่งขึ้น

1.3 คุ่มรวม

คุ่มรวม หมายถึง การกำหนดว่าประชากรหน่วยใดหรือประเภทใดบ้างที่จะทำการสำรวจหรือยกเว้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรวมทั้งผู้ใช้ข้อมูลได้ทราบว่า มีประชากรใดบ้างที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต : ผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ นายจ้าง / หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (1 ต.ค. 49 – 30 ก.ย. 50) และมีงานทำตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปหลังสำเร็จการศึกษา

2. การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม : บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ได้แก่

2.1 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย หมายถึง

1) ผู้บริหาร

2) อาจารย์ประจำ หมายถึง อาจารย์ประจำทุกระดับ ประกอบด้วย

2.1) อาจารย์ข้าราชการ

2.2) อาจารย์พนักงาน

2.3) อาจารย์พิเศษที่มีสัญญาการจ้างทั้งปีการศึกษาไม่ต่ำกว่า 9 เดือน

3) บุคลากรประจำสายสนับสนุน ประกอบด้วย

3.1) ข้าราชการสาย ข

3.2) ข้าราชการสาย ค

3.3) พนักงานมหาวิทยาลัยด้านสนับสนุนวิชาการและการบริหารจัดการ และธุรการ ซึ่งมีสัญญาจ้างทั้งปีการศึกษาไม่ต่ำกว่า 9 เดือน

2.2 บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย หมายถึง บุคคลที่อยู่ในจังหวัดที่ตั้งของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย รวมทั้งวิทยาเขต / สาขา / ศูนย์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ซึ่งประกอบด้วย

1) ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ

2) ผู้บริหารองค์กรภาคเอกชน

3) ผู้นำองค์กรภาคประชาชน

4) นักการเมือง

5) ผู้นำชุมชน

6) ประชาชนทั่วไปที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในชุมชนอาคาร / หมู่บ้านที่มีอาณาบริเวณรอบ ๆ สถาบันอุดมศึกษา วิทยาเขต / สาขา / ศูนย์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยด้วย

(ชุมชนอาคาร หมายถึง เขตปฏิบัติงานในเขตเทศบาลซึ่งประกอบด้วย บ้านประมาณ 100 – 200 บ้าน การแบ่งชุมชนอาคารได้กำหนดโดยแผนที่ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานสนามได้ทราบถึงอาณาเขต หรือบริเวณที่จะต้องรับผิดชอบปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้)

1.4 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ มีระยะเวลาการดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม – พฤศจิกายน พ.ศ. 2551

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

ในการสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยได้ดำเนินการสำรวจ 2 ส่วน ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต
2. การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม

2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้พิจารณาขนาดตัวอย่างของแต่ละส่วนอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่างๆ ของแต่ละการสำรวจมาประกอบการพิจารณา ได้แก่ ครอบคลุม (coverage) ขนาดประชากร (population size) ระดับการนำเสนอผล พารามิเตอร์ที่ต้องการศึกษา ความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่าง และระดับความเชื่อมั่น ในที่นี้ ได้กำหนดขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกิน 15% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้จำนวนผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดในตารางเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ แต่ในกรณีที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ และการทอแบบ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามกลับมาต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยเพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนดเพื่อให้ได้แบบสอบถามเพียงพอที่จะนำมาเสนอผล ดังนี้

การสำรวจ	ขนาดตัวอย่างที่กำหนด	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ
1. ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต	200	สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์	400
2. ความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม	200	ทอแบบและสัมภาษณ์	300
รวม	400		700

2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

ในการเลือกหน่วยตัวอย่างนั้น ได้ดำเนินการอย่างอิสระต่อกันในแต่ละส่วน ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต

กำหนดให้หน่วยตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ นายจ้าง/หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย แต่เนื่องจากการสำรวจครั้งนี้ไม่มีบัญชีรายชื่อหน่วยตัวอย่างดังกล่าว ดังนั้น จึงใช้บัญชีรายชื่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (1 ต.ค. 49 – 30 ก.ย. 50) และมีงานทำตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปหลังสำเร็จการศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาของหน่วยตัวอย่าง

เป็นกรอบตัวอย่าง และดำเนินการเลือกบัณฑิตตัวอย่าง ด้วยวิธีการเลือกแบบมีระบบให้กระจายไปตามกลุ่มสาขา คณะ และวิทยาเขต/ศูนย์ที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษา ได้จำนวนบัณฑิตตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 ราย แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างดังกล่าว

2. การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม

กำหนดให้หน่วยตัวอย่าง คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ประจำ และบุคลากรประจำสายสนับสนุน และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้แก่ ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ ผู้บริหารองค์กรภาคเอกชน ผู้นำองค์กรภาคประชาชน นักการเมือง ผู้นำชุมชน และประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในชุมชมอาคาร/หมู่บ้านรอบๆ อาณาบริเวณที่เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยดำเนินการเลือกหน่วยตัวอย่างดังกล่าวให้กระจายไปตามตำแหน่งและคณะ/หน่วยงานที่สังกัดของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ประเภทของบุคลากรภายนอก และวิทยาเขต/ศูนย์ ได้จำนวนบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 300 ราย โดยจำแนกเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยจำนวน 60 ราย และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยจำนวน 240 ราย

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละส่วนนั้น ได้นำปัจจัยต่างๆ เช่น กรอบตัวอย่าง จำนวน/ประเภทของประชากรเป้าหมาย และข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมของแต่ละส่วน เป็นดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตทางโทรศัพท์

2. การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ได้แก่ การทอดแบบสอบถามไปที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เพื่อให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตอบกลับมายังสำนักงานสถิติแห่งชาติ และการสัมภาษณ์บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งได้บันทึกคำตอบลงใน Pocket PC เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

2.4 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อคำถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยดำเนินการ ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยการพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อกำหนดขอบข่าย จัดหมวดหมู่ ความสอดคล้องเหมาะสม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม

3. การสร้างข้อคำถามสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละส่วน เป็นดังนี้

3.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต ได้มีการกำหนดแบบสอบถามไว้ 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจต่อ "คุณภาพบัณฑิต" ของผู้ใช้บัณฑิต ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจ 3 ประเด็น คือ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทหน่วยงาน และตำแหน่งปัจจุบัน

3.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม ได้มีการกำหนดแบบสอบถามไว้ 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นต่อสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจ 3 ประเด็น คือ บทบาทด้านการเตือนสติให้สังคม บทบาทด้านการชี้นำสังคม และ บทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

สำหรับแบบสอบถามตอนที่ 1 ของทั้ง 2 ส่วน เป็นข้อถามลักษณะมาตราการประเมิน ได้มีการทดสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถาม แล้วพบว่า สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ไม่ต่ำกว่า 0.8 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับสูง สามารถนำมาใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

2.5 การประมวลผล และวิเคราะห์ผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล ลงรหัส และบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม ได้แสดงในรูปร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งรายละเอียดวิธีการคำนวณอยู่ในภาคผนวก ข

2.6 หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตและบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม มีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ตัวแปรความพึงพอใจของการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต ประกอบด้วย ความพึงพอใจใน 3 ประเด็น ได้แก่ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

2. ตัวแปรความพึงพอใจของการสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 3 ประเด็น ได้แก่ บทบาทด้านการเตือนสติให้สังคม บทบาทด้านการชี้นำสังคม และบทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม

การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พอใจมาก	5
พอใจ	4
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

3. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจ โดยการคำนวณค่าร้อยละ จะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น

4. การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนน

5. การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว จะคำนวณคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในประเด็นหลัก

6. การวิเคราะห์คะแนนของแต่ละส่วน หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว จะนำมาคำนวณหาคะแนนของแต่ละส่วน โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละส่วนมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 คะแนนเท่ากับ 100%

7. สำหรับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทั้ง 2 ส่วน มาคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน (ในภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนของส่วนที่ 1} + \text{คะแนนของส่วนที่ 2}}{2}$$

หลังจากนั้นได้นำคะแนน (ในภาพรวม) ที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 คะแนน เท่ากับ 100%

8. สำหรับการแปลผลคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	พอใจมาก
3.41 - 4.20	พอใจ
2.61 - 3.40	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
1.81 - 2.60	ไม่พอใจ
1.00 - 1.80	ไม่พอใจมาก

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม จำนวนตามการสำรวจ ดังนี้

การสำรวจ	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
1. ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต	207
2. ความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่มีต่อสังคม	300
รวม	507

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

3.1 ภาพรวม

3.1.1 ความพึงพอใจในสถาบันอุดมศึกษา

ในภาพรวมความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยอยู่ที่ระดับพอใจ ด้วยคะแนน 4.07 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 81.40 โดยเป็นการประเมินจากผู้ใช้บัณฑิตในเรื่องของคุณภาพบัณฑิต ซึ่งพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยอยู่ในระดับพอใจ ที่คะแนน 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 และการประเมินจากบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยในเรื่องบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม ซึ่งพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ที่คะแนน 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
รวม	4.07	81.40
1. ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	4.17	83.40
1.1 ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	3.98	79.60
1.2 ความรู้ความสามารถทางวิชาการ	4.07	81.40
1.3 คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.46	89.20
2. ความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม	3.97	79.40
2.1 ด้านการเตือนสติให้สังคม	3.92	78.40
2.2 ด้านการชี้แนะสังคม	3.93	78.60
2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม	4.05	81.00

หมายเหตุ: กำหนดให้การประเมินทั้ง 2 ส่วนมีน้ำหนักเท่ากัน

3.2 การประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต

3.2.1 ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพอใจมาก ที่คะแนน 4.46 ในประเด็นคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ในขณะที่ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และความรู้ความสามารถพื้นฐาน อยู่ในระดับพอใจ ที่คะแนน 4.07 และ 3.98 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามประเด็นย่อยในทั้ง 3 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพอใจมาก (4.21 – 5.00 คะแนน) ในทุกประเด็นย่อยของคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ เช่น ความซื่อสัตย์/สุจริต (4.56 คะแนน) ความมีน้ำใจเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น (4.51 คะแนน) และ ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ (4.49 คะแนน) เป็นต้น

สำหรับประเด็นย่อยในเรื่องอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 รายละเอียดนำเสนอในตาราง 2

ตาราง 2 ร้อยละของผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น					ไม่แสดงความคิดเห็น		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
1. ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	21.80	56.95	19.08	2.11	0.06	-	3.98	
1.1 ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	24.15	68.60	7.25	-	-	-	4.17	0.54
1.2 ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	0.48	35.75	54.11	9.18	0.48	-	3.27	0.65
1.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ	29.95	58.94	10.14	0.97	-	-	4.18	0.64
1.4 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น/การทำงานเป็นทีม	43.48	46.86	9.18	0.48	-	-	4.33	0.66
1.5 ความสามารถในการสื่อสาร	25.12	66.67	7.73	0.48	-	-	4.16	0.57
1.6 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	18.36	60.87	19.32	1.45	-	-	3.96	0.66
1.7 ความกล้าในการแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	20.77	54.11	22.70	2.42	-	-	3.93	0.73
1.8 ความมีวิจรรณญาณในการตัดสินใจ	12.08	63.77	22.22	1.93	-	-	3.86	0.63
2. ความรู้ความสามารถทางวิชาการ	21.16	64.83	13.53	0.48	-	-	4.07	
2.1 ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียนมาหรือเกี่ยวข้อง	20.77	68.60	10.15	0.48	-	-	4.10	0.57
2.2 การบูรณาการความรู้มาปรับใช้ในการทำงาน	17.39	70.53	11.60	0.48	-	-	4.05	0.56
2.3 ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ	12.08	64.73	22.22	0.97	-	-	3.88	0.61
2.4 คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย	28.99	60.87	9.66	0.48	-	-	4.18	0.61
2.5 ความพยายามใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนางาน/ตนเอง	26.57	59.42	14.01	-	-	-	4.13	0.63
3. คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ	52.90	40.22	6.34	0.48	0.06	-	4.46	
3.1 ความซื่อสัตย์/สุจริต	60.87	33.82	5.31	-	-	-	4.56	0.60
3.2 ความเป็นผู้ตรงต่อเวลา	50.24	39.62	9.18	0.48	0.48	-	4.39	0.71
3.3 ความมีระเบียบวินัย	48.31	42.03	8.69	0.97	-	-	4.38	0.68
3.4 ความขยันหมั่นเพียร	50.24	42.51	6.77	0.48	-	-	4.43	0.64
3.5 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่	50.73	42.51	6.28	0.48	-	-	4.43	0.63
3.6 ความมีน้ำใจเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น	57.00	37.20	5.32	0.48	-	-	4.51	0.62
3.7 ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ	55.56	38.65	5.31	0.48	-	-	4.49	0.62
3.8 ความมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ	50.24	45.41	3.87	0.48	-	-	4.45	0.60
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	31.95	54.00	12.98	1.02	0.05	-	4.17	

หมายเหตุ : - หมายถึง ไม่มีข้อมูล

3.2.2 ข้อควรปรับปรุง

จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยให้ตอบแบบสอบถามในข้อคำถามแบบปลายเปิด พบว่า ควรมีการปรับปรุงในเรื่องความเชื่อมั่นในตัวเอง / การแสดงออก ทักษะการใช้ภาษา เช่น ภาษาต่างประเทศ และการกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยนี้ เป็นต้น สำหรับข้อคิดเห็นอื่นๆ นำเสนอรายละเอียดในตาราง 3

ตาราง 3 ข้อควรปรับปรุงในการประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ข้อคิดเห็น ¹⁾	จำนวน
1. ความเชื่อมั่นในตัวเอง / การแสดงออก เช่น การกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าตัดสินใจ	14
2. ความรู้การใช้ทักษะภาษา เช่น ภาษาต่างประเทศ	8
3. การกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ / การทำงาน / ประสบการณ์	7
4. มนุษยสัมพันธ์ เช่น การบริการลูกค้าให้เต็มที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	5
5. บุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเป็นผู้นำ	5
6. การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นทีม	3
7. การนำความรู้มาใช้ในการทำงาน คิดวิเคราะห์	3
8. ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน เช่น การวางแผนก่อนการปฏิบัติงาน	2
9. การติดต่อประสานงาน การติดต่อสื่อสาร	2
10. ความรับผิดชอบในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย	2
11. ความรู้ทางด้านเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์	1
12. ความไม่ตรงต่อเวลา	1
13. กิริยามารยาท คุณธรรม จริยธรรม	1

¹⁾ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละราย สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 207 ราย

3.2.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการพัฒนาหาความรู้และทักษะใหม่ๆ เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเอง และการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เช่น การพูด การเขียนของบัณฑิตมหาวิทยาลัยนี้ เป็นต้น สำหรับข้อคิดเห็นอื่นๆ นำเสนอรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 ข้อเสนอแนะในการประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1. ควรพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ๆ เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเอง เช่น ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	6
2. ควรมีการพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เช่น การพูด การเขียน	3
3. ควรแก้ไขเรื่องความตรงต่อเวลา / เคารพกฎระเบียบที่ทำงาน	3
4. ควรมีประสบการณ์ในการทำงาน / มีการเพิ่มทักษะฝึกด้านวิชาชีพ / การปฏิบัติจริง เช่น งานด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพ ด้านอุตสาหกรรมในภาคปฏิบัติ	3
5. ควรนำความรู้ที่เรียนมา มาปรับใช้ในการทำงานให้มากกว่านี้	3
6. ควรมีความเชื่อมั่น การกล้าตัดสินใจ การแสดงออก การแสดงความคิดเห็นให้มากขึ้น	2
7. ควรมีความตั้งใจ และรับผิดชอบในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย	2
8. ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	2
9. ควรพัฒนาบุคลิกภาพ ความน่าเชื่อถือ และมีภาวะการเป็นผู้นำ	2
10. ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน เช่น การทำงานเป็นทีม	1
11. มีการกระตือรือร้นและพัฒนาการทำงานให้มากขึ้น	1

^{1/} ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละราย สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 207 ราย

3.3 การประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม

3.3.1 ความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม

จากการสำรวจเพื่อประเมินบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจทั้ง 3 ด้าน คือ บทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม ด้านการชี้นำสังคม และด้านการเตือนสติให้สังคม ที่คะแนน 4.05 3.93 และ 3.92 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามประเด็นย่อยของการประเมินในทั้ง 3 ประเด็นหลัก พบว่า บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพอใจมาก (4.21 – 5.00 คะแนน) ในเรื่องการเปิดหลักสูตร/วิชาที่สอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการของสังคมและท้องถิ่น/ชุมชน (4.29 คะแนน)

สำหรับประเด็นย่อยในเรื่องอื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 รายละเอียดนำเสนอในตารางที่ 5

ตาราง 5 ร้อยละของบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น							
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
1. บทบาทด้านการเตือนสติให้สังคม	13.33	65.92	13.17	3.42	0.33	3.83	3.92	
1.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงที่ สะท้อนปัญหา/สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม	13.00	65.00	14.33	4.00	-	3.67	3.90	0.66
1.2 การจัดกิจกรรม/รณรงค์ สร้างความรู้ความ เข้าใจความตระหนักต่อปัญหา/ สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม	14.67	68.67	11.00	3.00	0.33	2.33	3.97	0.65
1.3 การเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/ สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม	12.67	65.00	14.67	2.67	0.33	4.66	3.91	0.65
1.4 การส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างความ โปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมือง	13.00	65.00	12.67	4.00	0.67	4.66	3.90	0.70
2. บทบาทด้านการชี้นำสังคม	12.84	69.25	11.92	3.42	0.33	2.24	3.93	
2.1 การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/รณรงค์ที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน	13.00	69.67	12.67	2.00	-	2.66	3.96	0.59
2.2 การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนในด้านต่างๆ	12.67	71.33	10.67	3.00	-	2.33	3.96	0.60
2.3 การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่าง บุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อช่วย แก้ปัญหาสังคมและชุมชน	13.33	66.67	12.33	4.67	1.00	2.00	3.88	0.73
2.4 การเสนอแนวทาง/วิธีการในการดำเนิน กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน	12.34	69.33	12.00	4.00	0.33	2.00	3.91	0.66
3. บทบาทด้านการตอบสนองของความต้องการ ของสังคม	21.50	62.22	11.94	1.84	0.50	2.00	4.05	
3.1 การเปิดหลักสูตร/วิชาที่สอดคล้องและ เพียงพอกับความต้องการของสังคมและ ท้องถิ่น/ชุมชน	34.67	57.67	4.00	1.33	-	2.33	4.29	0.61
3.2 การเป็นศูนย์รวมความรู้ เผยแพร่ และ บริการข้อมูล	24.67	60.33	11.33	1.67	-	2.00	4.10	0.65
3.3 การส่งเสริม/พัฒนางานวิจัยหรือผลงาน ทางวิชาการ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และท้องถิ่น/ชุมชน	19.33	63.67	13.00	1.67	-	2.33	4.03	0.63
3.4 การมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหา ให้แก่สังคมและท้องถิ่น/ชุมชน	13.00	63.67	16.33	3.67	0.67	2.66	3.87	0.71
3.5 การจัดหรือสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น ค่ายอาสาพัฒนาชุมชน/การตั้งศูนย์ บรรเทาสาธารณภัย/การให้บริการด้านสุขภาพ	19.00	63.00	13.67	2.00	0.67	1.66	3.99	0.69
3.6 การสืบสานและทำนุบำรุงศิลปะ/ วัฒนธรรม/ประเพณี เช่น จัดกิจกรรมวัน สงกรานต์, ลอยกระทง	18.33	65.00	13.33	0.67	1.67	1.00	3.99	0.71
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	15.89	65.80	12.34	2.89	0.39	2.69	3.97	

หมายเหตุ : - หมายถึง ไม่มีข้อมูล

3.3.2 ข้อควรปรับปรุง

จากการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยให้ตอบแบบสอบถามในข้อคำถามแบบปลายเปิด พบว่า มหาวิทยาลัยนี้ควรมีการปรับปรุงในเรื่องการมีส่วนร่วมกับชุมชน / จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน และการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย เป็นต้น สำหรับข้อคิดเห็นอื่นๆ นำเสนอรายละเอียดในตาราง 6

ตาราง 6 ข้อควรปรับปรุงในการประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม

ข้อคิดเห็น ¹⁴	จำนวน
1. การมีส่วนร่วมกับชุมชน / จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน	17
2. การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย	16
3. การผลิตบุคลากรให้ตรงกับตลาดแรงงาน / เพิ่มหลักสูตรให้หลากหลาย	11
4. การควบคุมกฎระเบียบ การแต่งกายนักศึกษา	10
5. สภาพแวดล้อม / ภูมิทัศน์	8
6. ปรับปรุงบุคลากร / อาจารย์ / ผู้บริหาร ทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ความโปร่งใส	7
7. การเรียนการสอน / การฝึกปฏิบัติงานจริง	6
8. สื่อการเรียนการสอน / เทคโนโลยีต่างๆ	4
9. การเดินทาง / บริการรถรับ - ส่ง	3
10. การเปิดโอกาสให้คนทำงานได้เรียนต่อ / การให้อิสระทางความคิด	2
11. สาธารณูปโภค อาคารสถานที่	1

¹⁴ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละราย สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 300 ราย

3.3.3 ข้อเสนอแนะ

บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้ให้ข้อเสนอแนะสิ่งที่มหาวิทยาลัยนี้ควรปรับปรุงในเรื่อง การจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม และการเผยแพร่ / ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย เป็นต้น สำหรับข้อคิดเห็นอื่นๆ นำเสนอรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 ข้อเสนอแนะในการประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่มีต่อสังคม

ข้อคิดเห็น ¹	จำนวน
1. ควรจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม / ร่วมมือกับชุมชน เพื่อส่งเสริมแนะแนวทางการศึกษา / มีบทบาทและทำประโยชน์ให้สังคม	15
2. ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยให้มากขึ้น	12
3. ควรเปิดหลักสูตรให้ครบ / เปิดรับปริญญาโท	8
4. ควรดูแลกฎระเบียบ ข้อบังคับ ความประพฤติ มารยาท และการแต่งกายของนักศึกษา	8
5. สร้างความสามัคคีของอาจารย์ / นำบุคคลที่เป็นที่ยอมรับมาอบรมมนุษยสัมพันธ์ / รับฟังความคิดเห็น / บริหารงานด้วยความโปร่งใส	4
6. ควรมีการส่งเสริมด้านความรู้ พัฒนาทางด้านวิชาการและเทคโนโลยี / เน้นการฝึกฝีมือจากการปฏิบัติจริง	4
7. ดูแลด้านสภาพแวดล้อม / ภูมิทัศน์	2
8. ควรมีรถประจำทาง / รถสองแถวบริการรับ - ส่ง	2
9. เพิ่มสาธารณูปโภค ดูแลอาคารสถานที่	1

¹ ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละราย สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ และจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 300 ราย

บทที่ 4

บทสรุปและข้อสังเกต

4.1 ความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่คะแนน 4.07 คิดเป็นร้อยละ 81.40 ซึ่งอยู่ในระดับพอใจ โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความ พึงพอใจที่คะแนน 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.40 ส่วนบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพอใจที่คะแนน 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40

- ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย พบว่า ผู้ใช้ บัณฑิตมีความพอใจมากในประเด็นคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ที่คะแนน 4.46 ในขณะที่ ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และความรู้ความสามารถพื้นฐาน อยู่ในระดับพอใจที่คะแนน 4.07 และ 3.98 ตามลำดับ

- ความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม พบว่า บุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยมีความพึงพอใจในบทบาท ประเด็นด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม ด้านการชี้นำสังคม และด้านการเตือนสติให้สังคมอยู่ใน ระดับพอใจที่คะแนน 4.05 3.93 และ 3.92 ตามลำดับ

4.2 ข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ปรับปรุงคุณภาพของบัณฑิต ในประเด็นความรู้ความสามารถพื้นฐาน โดยเฉพาะความรู้และทักษะในการใช้ ภาษาต่างประเทศ ในขณะที่เดียวกันบุคลากรภายในและบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัยต้องการให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยปรับปรุงบทบาทในประเด็นด้านการเตือนสติให้ สังคม โดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อนปัญหา/สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม และการ ส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างความโปร่งใสและความเป็นธรรมทางการเมือง

4.3 ข้อสังเกตจากการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต และการสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม มีข้อสังเกตของการสำรวจ ดังนี้

1. การจัดเตรียมกรอบตัวอย่างข้อมูลของการสำรวจยังไม่มีคุณสมบัติและเป็นปัจจุบันเท่าที่ควร ในเรื่องที่อยู่ โทรศัพท์ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ หรือโทรศัพท์ในภายหลัง
2. การสำรวจใช้ตามปีงบประมาณ 2550 (1 ต.ค. 49 – 30 ก.ย. 50) แต่กรอบตัวอย่างข้อมูลของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยใช้ตามปีการศึกษา 2549 ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บัณฑิตโดยกำหนดให้เก็บกลุ่มสาขาวิชาละไม่น้อยกว่า 30 คนนั้น เมื่อทำการสอบถามผู้ใช้บัณฑิตบางรายของกลุ่มสาขานั้นแล้วไม่ได้รับความร่วมมือ ทำให้ต้องทำการ สอบถามผู้ใช้บัณฑิตในกลุ่มสาขาวิชาอื่นของมหาวิทยาลัยเดียวกันแทน เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบ

ภาคผนวก ก
ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์

ตาราง ก ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ในการประเมินความพึงพอใจต่อนักทิตของผู้ใช้บัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	207	100.00
ชาย	92	44.44
หญิง	115	55.56
2. อายุ	207	100.00
ต่ำกว่า 30 ปี	34	16.43
30 - 39 ปี	95	45.89
40 - 49 ปี	56	27.05
50 - 59 ปี	22	10.63
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	207	100.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	17.87
ปริญญาตรี	135	65.22
ปริญญาโท	33	15.94
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.97
4. ประเภทหน่วยงาน	207	100.00
หน่วยงานราชการ	57	27.54
รัฐวิสาหกิจ	7	3.38
บริษัทเอกชน	141	68.12
ธุรกิจส่วนตัว / นิตินบุคคล / มูลนิธิ	2	0.96
5. ตำแหน่งปัจจุบัน	207	100.00
กรรมการผู้จัดการ / ผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ	64	30.92
หัวหน้ากลุ่ม / หัวหน้าฝ่าย / หัวหน้าแผนก	88	42.51
หัวหน้างาน	54	26.09
พนักงานอาวุโส / ผศ. / ครู / อาจารย์	1	0.48
6. สถานภาพการทำงานปัจจุบันในหน่วยงาน / องค์กร / บริษัท	207	100.00
ทำอยู่	191	92.27
ออกไปแล้ว	16	7.73

ตาราง ข ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ในการประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	300	100.00
ชาย	173	57.67
หญิง	127	42.33
2. อายุ	300	100.00
18 -19 ปี	1	0.33
20 - 29 ปี	38	12.67
30 - 39 ปี	80	26.67
40 - 49 ปี	121	40.33
50 - 59 ปี	54	18.00
60 ปีขึ้นไป	6	2.00
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	300	100.00
ประถมศึกษา	41	13.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	34	11.33
มัธยมศึกษาตอนปลาย	30	10.00
ปวช.	23	7.67
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	28	9.33
ปริญญาตรี	99	33.00
ปริญญาโท	41	13.67
สูงกว่าปริญญาโท	4	1.33
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	300	100.00
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	132	44.00
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	23	7.67
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	50	16.67
เกษตรกร	59	19.67
รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	14	4.67
นักเรียน/นักศึกษา	13	4.33
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	7	2.33
ว่างงาน/ไม่มีงานทำ	1	0.33
อื่นๆ	1	0.33

ตาราง ข ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ในการประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. ตำแหน่งบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	60	100.00
ผู้บริหาร	1	1.67
อาจารย์ประจำ	33	55.00
บุคลากรสายสนับสนุน	26	43.33
6. ตำแหน่งบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย	240	100.00
ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ	30	12.50
ผู้บริหารองค์กรภาคเอกชน	25	10.42
ผู้นำองค์กรภาคประชาชน	35	14.58
นักการเมือง	35	14.58
ผู้นำชุมชน	35	14.58
ประชาชน	80	33.34

ตาราง ค รายละเอียดของผู้ตอบสัมภาษณ์ในการประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยศึกษาหรือกำลังศึกษา ณ มหาวิทยาลัย	300	100.00
เคย	191	63.67
ไม่เคย	109	36.33
2. การรับรู้ รับผิดชอบต่อข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย	300	100.00
ประจำสม่ำเสมอ	63	21.00
บ่อยๆ	93	31.00
นานๆ ครั้ง	127	42.33
ไม่เคยเลย	17	5.67
3. การเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ 1 ต.ค.50 ถึงปัจจุบัน	300	100.00
- เคย กิจกรรมที่เคยเข้าร่วม	101	33.67
1. การประชุม / สัมมนาทางวิชาการ	35	11.67
2. การแข่งขันกีฬา เช่น ศรีวิชัยเกมส์ กีฬาประเพณี	21	7.00
3. กิจกรรมสำคัญทางศาสนา เช่น เข้าพรรษา ทอดกฐินพระราชทาน	8	2.67
4. ไหว้ครู / ปฐมนิเทศน์ / พระราชทานปริญญาบัตร	7	2.33
5. กิจกรรมมหาวิทยาลัย เช่น ราชมงคลสู่ชุมชน งานเลี้ยงรุ่น งานเกษตรข้าราชการ	7	2.33
6. วันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว / พระบรมราชินีนาถ	5	1.67
7. กิจกรรมรับน้อง	4	1.33
8. ฝ่ายอาสาพัฒนาชุมชน	3	1.00
9. งานเทศกาล เช่น ลอยกระทง สงกรานต์	1	0.33
10. กิจกรรมวันสำคัญ เช่น วันยาเสพติด	1	0.33
11.ไม่ระบุ	9	3.01
- ไม่เคย	199	66.33

ตาราง ค รายละเอียดของผู้ตอบสัมภาษณ์ในการประเมินความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม (ต่อ)

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
4. การแนะนำผู้อื่นให้มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้	300	100.00
- แนะนำ เหตุผลเพราะ	275	91.67
1. มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง มีคุณภาพ มีมาตรฐาน / การเรียนการสอนดีในด้านเทคโนโลยี และอาชีพ	91	30.33
2. มีหลากหลายสาขาวิชาให้เลือก / มีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน	50	16.67
3. ใกล้บ้าน สะดวก	45	15.00
4. บัณฑิตที่จบมาหางานง่ายเป็นที่ต้องการของตลาด	16	5.33
5. ค่าใช้จ่ายในการเรียนไม่สูง	15	5.00
6. ความพร้อมด้านบุคลากร อาจารย์ อุปกรณ์การเรียนการสอน เทคโนโลยีที่ทันสมัย	11	3.67
7. สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศดี สถานที่กว้างขวาง	5	1.67
8. มีกฎระเบียบ วินัย ควบคุมความประพฤติ และเอาใจใส่เด็ก	3	1.00
9. เป็นศิษย์เก่า	1	0.33
10. มีการเรียนเป็นอิสระ	1	0.33
11. ไม่ระบุ	37	12.34
- ไม่แนะนำ เหตุผลเพราะ	25	8.33
1. เป็นความสมัครใจของผู้เรียน	4	1.33
2. ค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากค่าเทอม ค่ากิจกรรมเก็บมากเกินไป	3	1.00
3. ความพร้อมทางการศึกษาไม่เพียงพอ / สาขาการศึกษาน้อย	2	0.67
4. ไม่มีประชาสัมพันธ์ทำให้ไม่เป็นที่รู้จัก	2	0.67
5. ไม่ระบุ	14	4.66

ภาคผนวก ข
วิธีการคำนวณ

วิธีการคำนวณ

1. การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต และการสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคมในครั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ในแต่ละประเด็นย่อย สำหรับในประเด็นหลัก/งานบริการนั้น จะเป็นการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของคะแนน ที่คำนวณได้จากประเด็นย่อย/ประเด็นหลัก ตามลำดับ ดังนี้

กำหนดให้	$g = 1, 2$	(การสำรวจ)	โดยที่ $g =$	$\left\{ \begin{array}{l} 1: \text{ความพึงพอใจต่อบัณฑิต} \\ \text{ของผู้ใช้บัณฑิต} \\ 2: \text{ความพึงพอใจต่อบทบาทของ} \\ \text{มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล} \\ \text{ศรีวิชัยที่มีต่อสังคม} \end{array} \right.$
	$h = 1, 2, 3$	(ประเด็นหลัก)		
	$i = 1, 2, \dots, l$	(ประเด็นย่อย)		
	$j = 0, 1, \dots, 5$	(ระดับความคิดเห็น)	โดยที่ $j =$	$\left\{ \begin{array}{l} 0: \text{ไม่ทราบ / ไม่แสดงความคิดเห็น} \\ 1: \text{ไม่พอใจมาก} \\ 2: \text{ไม่พอใจ} \\ 3: \text{พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ} \\ 4: \text{พอใจ} \\ 5: \text{พอใจมาก} \end{array} \right.$
	$k = 1, 2, \dots, n_{ghi}$	(ผู้ใช้บัณฑิต / บุคลากรภายใน / บุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่าง)		

1.1 การคำนวณค่าร้อยละ

- 1.1.1 สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายใน/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น j ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของการสำรวจ g

$$P_{ghij} = \frac{\sum_{k=1}^{n_{ghi}} y_{ghijk}}{n_{ghi}} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

โดยที่ y_{ghijk} คือ ค่าของลักษณะที่สนใจศึกษาของผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายใน/บุคลากรภายนอก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่าง k ที่ระดับความคิดเห็น j ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของการสำรวจ g ซึ่ง

$$y_{ghijk} = \begin{cases} 1 & \text{ถ้าผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายใน/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย} \\ & \text{เทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น } j \\ 0 & \text{อื่น ๆ} \end{cases}$$

n_{ghi} คือ จำนวนผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายใน/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของการสำรวจ g (รวมผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายใน/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

1.1.2 สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายในบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น j ในประเด็นหลัก h ของการสำรวจ g

$$\bar{P}_{ghj} = \frac{\sum_{i=1}^I P_{ghij}}{I} \dots\dots\dots (2)$$

1.1.3 สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายในบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น j ของการสำรวจ g

$$\bar{\bar{P}}_{gj} = \frac{\sum_{h=1}^3 \bar{P}_{ghj}}{3} \dots\dots\dots (3)$$

1.2 การคำนวณคะแนน

1.2.1 สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ที่มีการแสดงความคิดเห็น ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของการสำรวจ g

$$M_{ghi} = \frac{\sum_{k=1}^{n_{ghi}^*} x_{ghik}}{n_{ghi}^*} \dots\dots\dots (4)$$

โดยที่ x_{ghik} คือ ค่าคะแนนของการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายใน/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่าง k ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของการสำรวจ g (ไม่รวมผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายใน และบุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

n_{ghi}^* คือ จำนวนผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายใน/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของการสำรวจ g (ไม่รวมผู้ใช้บัณฑิต/บุคลากรภายใน/บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

1.2.2 สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ในประเด็นหลัก h ของการสำรวจ g

$$\bar{M}_{gh} = \frac{\sum_{i=1}^I M_{ghi}}{I} \dots\dots\dots (5)$$

1.2.3 สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ของการสำรวจ g

$$\bar{M}_g = \frac{\sum_{h=1}^3 \bar{M}_{gh}}{3} \dots\dots\dots (6)$$

1.3 การคำนวณร้อยละของคะแนน

1.3.1 สูตรการคำนวณร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ของการสำรวจ g

$$P_g = \frac{\bar{M}_g}{5} \times 100 \dots\dots\dots (7)$$

1.4 การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

1.4.1 สูตรการคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจ ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของการสำรวจ g

$$SD_{ghi} = \sqrt{\frac{\sum_{k=1}^{n_{ghi}^*} (x_{ghik} - M_{ghi})^2}{n_{ghi}^* - 1}} \dots\dots\dots (8)$$

2. การคำนวณคะแนนในภาพรวมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ประเมินได้จากการสำรวจ

$$\bar{\bar{M}} = \frac{\sum_{g=1}^2 \bar{M}_g}{2} \dots\dots\dots (9)$$

3. การคำนวณร้อยละของคะแนนในภาพรวมของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ที่ประเมินได้จากการสำรวจ

$$P = \frac{\bar{\bar{M}}}{5} \times 100 \dots\dots\dots (10)$$

ตาราง 1 จำนวนผู้ใช้บัณฑิต จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	มีการแสดงความคิดเห็น					ไม่แสดง ความเห็น
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก	
1. ความรู้ความสามารถพื้นฐาน						
1.1 ความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	50	142	15	-	-	-
1.2 ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	1	74	112	19	1	-
1.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ	62	122	21	2	-	-
1.4 ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น/การทำงานเป็นทีม	90	97	19	1	-	-
1.5 ความสามารถในการสื่อสาร	52	138	16	1	-	-
1.6 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	38	126	40	3	-	-
1.7 ความกล้าในการแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	43	112	47	5	-	-
1.8 ความมีวิจรรณญาณในการตัดสินใจ	25	132	46	4	-	-
2. ความรู้ความสามารถทางวิชาการ						
2-1 ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียนมาหรือเกี่ยวข้อง	43	142	21	1	-	-
2.2 การบูรณาการความรู้มาปรับใช้ในการทำงาน	36	146	24	1	-	-
2.3 ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ	25	134	46	2	-	-
2.4 คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย	60	126	20	1	-	-
2.5 ความพยายามใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนางาน/ตนเอง	55	123	29	-	-	-
3. คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ						
3.1 ความซื่อสัตย์/สุจริต	126	70	11	-	-	-
3.2 ความเป็นผู้ตรงต่อเวลา	104	82	19	1	1	-
3.3 ความมีระเบียบวินัย	100	87	18	2	-	-
3.4 ความขยันหมั่นเพียร	104	88	14	1	-	-
3.5 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่	105	88	13	1	-	-
3.6 ความมีน้ำใจเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น	118	77	11	1	-	-
3.7 ความสุภาพ อ่อนน้อมต่อมตน มีสัมมาคารวะ	115	80	11	1	-	-
3.8 ความมีจรรยาบรรณต่อวิชาชีพ	104	94	8	1	-	-

หมายเหตุ : - หมายถึง ไม่มีข้อมูล

ตาราง 2 จำนวนบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จำแนกตาม
 ประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจต่อบทบาทของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 ราชมงคลศรีวิชัยที่มีต่อสังคม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น
	มีการแสดงความคิดเห็น				ไม่พอใจ มาก	
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อยจน เกือบจะ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ		
1. บทบาทด้านการเตือนสติให้สังคม						
1.1 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ข้อเท็จจริงที่สะท้อน ปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม	39	195	43	12	-	11
1.2 การจัดกิจกรรม/รณรงค์ สร้างความรู้ความเข้าใจความ ตระหนักต่อปัญหา/สถานการณ์ต่างๆ ในสังคม	44	206	33	9	1	7
1.3 การเปิดโอกาสให้คนในสังคมมีส่วนร่วมแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา/สถานการณ์ต่าง ๆ ในสังคม	38	195	44	8	1	14
1.4 การส่งเสริมกระบวนการเพื่อสร้างโปร่งใส และความเป็นธรรมทางการเมือง	39	195	38	12	2	14
2. บทบาทด้านการชี้แนะสังคม						
2.1 การเป็นผู้นำในการจัดกิจกรรม/รณรงค์ที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคมและชุมชน	39	209	38	6	-	8
2.2 การผลักดันให้เกิดการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อ สังคมและชุมชนในด้านต่างๆ	38	214	32	9	-	7
2.3 การส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลหรือ หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและชุมชน	40	200	37	14	3	6
2.4 การเสนอแนวทาง/วิธีการในการดำเนินกิจกรรมที่ เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชน	37	208	36	12	1	6
3. บทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม						
3.1 การเปิดหลักสูตร/วิชาที่สอดคล้องและเพียงพอกับ ความต้องการของสังคมและท้องถิ่น/ชุมชน	104	173	12	4	-	7
3.2 การเป็นศูนย์รวมความรู้ เผยแพร่ และบริการข้อมูล	74	181	34	5	-	6
3.3 การส่งเสริม/พัฒนางานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและท้องถิ่น/ชุมชน	58	191	39	5	-	7
3.4 การมีส่วนร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่สังคม และท้องถิ่น/ชุมชน	39	191	49	11	2	8
3.5 การจัดหรือสนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ เช่น ค่ายอาสาพัฒนาชุมชน/การตั้งศูนย์บรรเทา สาธารณภัย/การให้บริการด้านสุขภาพ	57	189	41	6	2	5
3.6 การสืบสานและทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม/ประเพณี เช่น จัดกิจกรรมวันสงกรานต์, ลอยกระทง	55	195	40	2	5	3

หมายเหตุ : - หมายถึง ไม่มีข้อมูล

