

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

มหาวิทยาลัยแม่โจ้



สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ



ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

รายงานผลการสำรวจฉบับนี้ ใช้สำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ต่อโดยไม่ได้รับอนุญาต

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 มิติ สำหรับมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา” สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา ทั้งนี้ได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจาก ภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา

สำนักงานสถิติแห่งชาติ ในฐานะผู้ประเมินอิสระได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะนำผลของการสำรวจนี้ไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตนักศึกษา และมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตาม ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต และการสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ 2 ส่วน คือ 1. การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต โดยสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ นายจ้าง/หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต 2. การสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา โดยสัมภาษณ์นิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม - 20 กันยายน พ.ศ. 2554 สรุปประเด็นที่สำคัญได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่าง และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ในภาพรวมคะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 4.3119 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 86.24 ซึ่งจำแนกในแต่ละส่วนได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่าง คะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 4.5701 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 91.40 โดยผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็น คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และความรู้ความสามารถพื้นฐาน ตามลำดับ

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่าง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ร้อยละ 91.40) เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 5.0000 คะแนน

2. ความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษาตัวอย่างคะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 4.0536 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 81.07 โดยนิสิตนักศึกษาตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นหลักด้านการจัดการเรียนการสอนสูงกว่าประเด็นหลักด้านการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา โดยมีรายละเอียดของแต่ละประเด็นหลัก ดังนี้

2.1 ด้านการจัดการเรียนการสอน นิสิตนักศึกษาตัวอย่างมีความพึงพอใจในอาจารย์ผู้สอนสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน สถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน และสื่อ/เอกสาร และอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน ตามลำดับ

2.2 ด้านการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา นิสิตนักศึกษาตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการทั่วไปสูงกว่าการให้บริการด้านวิชาการ

เมื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ร้อยละ 81.07) เทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. แล้วได้เท่ากับ 4.2140 คะแนน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ	3
1.4 คุ่มรวม	3
1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน	3
บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ	
2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	4
2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง	5
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	5
2.4 การสร้างแบบสอบถาม	6
2.5 การประมวลผล	7
2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล	7
2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	8
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	
3.1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา	9
3.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	10
3.3 การประเมินความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา	13
3.4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษา	19
ภาคผนวก ก ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง	20
ภาคผนวก ข วิธีการคำนวณ	23
ภาคผนวก ค ตารางเทียบร้อยละของคะแนนจากการสำรวจกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน ของสำนักงาน ก.พ.ร.	27

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตาราง 1	คะแนนผลการประเมินตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ตามเกณฑ์การประเมิน ของสำนักงาน ก.พ.ร.	9
ตาราง 2	คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างและความพึงพอใจ ของนิสิตนักศึกษาตัวอย่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำแนกตามประเด็นการประเมิน	10
ตาราง 3	ร้อยละของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับความพึงพอใจ ต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่โจ้	11
ตาราง 4	จำนวนผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้	12
ตาราง 5	จำนวนผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่โจ้	13
ตาราง 6	ร้อยละของนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับ ความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	14
ตาราง 7	ร้อยละของนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมินและระดับ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้	16
ตาราง 8	จำนวนนิสิตนักศึกษาตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่พึงพอใจ ต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้	18
ตาราง 9	จำนวนนิสิตนักศึกษาตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้	19

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 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ไปสู่การปฏิบัติที่เป็น รูปธรรม ซึ่งกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะในมาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนด และในมาตรา 12 ยังกำหนดให้ ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำ ความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ โดยส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพจะได้รับการจัดสรร เงินพิเศษเป็นน้ำหนัใจความชอบ

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการ รายละเอียด แนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการและ ทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชา โดยจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ จังหวัด และสถาบันอุดมศึกษา จัดทำ คำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดย ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 มิติ ดังนี้

- มิตินี้ 1 มิติด้านประสิทธิผล
- มิตินี้ 2 มิติด้านคุณภาพ
- มิตินี้ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- มิตินี้ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา

โดยมิตินี้ 2 ด้านคุณภาพ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา” ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต และการสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา ที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อความเป็นมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติในการสำรวจ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลการสำรวจมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตนักศึกษา และมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

ในการนี้ ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพิจารณาแล้วเห็นควรขอความร่วมมือสำนักงานสถิติแห่งชาติเพื่อดำเนินการสำรวจ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่สำคัญของประเทศ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีสำนักงานสถิติจังหวัดปฏิบัติราชการประจำอยู่ทุกจังหวัด ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยได้ดำเนินการสำรวจตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยข้อมูลสถิติที่ได้สำนักงาน ก.พ.ร. จะนำไปใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

1.2.2 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษาได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และสะท้อนความต้องการให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้รับรู้ และนำข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปพัฒนาศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตนักศึกษา และมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ

ก.พ.ร. โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้กำหนดการสำรวจเป็น 2 ส่วน คือ การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต และการสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา คือ

1.3.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต กำหนดประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ จากคุณสมบัติหลักของบัณฑิตที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน
- 2) ความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ
- 3) ความพึงพอใจด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

1.3.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา ซึ่งประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 ประเด็น ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน
- 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา

1.4 คຸ້มรวม

คຸ້มรวมของการสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ได้แก่

1.4.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต : ผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ นายจ้าง / หัวหน้า / ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต โดยเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (1 ตุลาคม 2552 – 30 กันยายน 2553) ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษหรือภาคนอกเวลาราชการที่มีงานทำ ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไปหลังสำเร็จการศึกษา ไม่นับรวมบัณฑิตที่ประกอบอาชีพอิสระ และบัณฑิตที่ไม่ได้ทำงานก่อนเข้าศึกษาหรือขณะศึกษา

1.4.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา : นิสิตนักศึกษา ได้แก่ นิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทั้งภาคปกติและภาคพิเศษหรือภาคนอกเวลาราชการที่ลงทะเบียนเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ มีระยะเวลาการดำเนินงานระหว่างเดือนมีนาคม – กันยายน พ.ศ. 2554 ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 20 กันยายน พ.ศ. 2554

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ได้ดำเนินการสำรวจ 2 ส่วน ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต
2. การสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา

2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยพิจารณาจากคัมรวม (coverage) และขนาดประชากร (population size) ของการสำรวจ โดยให้การสำรวจทั้ง 2 ส่วนมีน้ำหนักเท่ากัน เพื่อนำเสนอผลการสำรวจคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ในระดับสถาบันอุดมศึกษา ในการคำนวณได้กำหนดให้ขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกิน 15% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้จำนวนผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษาตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดในตาราง สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บัณฑิตโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามกลับมาต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้ใช้บัณฑิตเพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนด เพื่อให้ได้แบบสอบถามเพียงพอสำหรับการนำเสนอผล ดังนี้

การสำรวจ	ขนาดตัวอย่างที่กำหนด	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ
1. ความพึงพอใจต่อบัณฑิต ของผู้ใช้บัณฑิต	200	สัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์	400
2. ความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษา ของนิสิตนักศึกษา	200	สัมภาษณ์	200
รวม	400		600

2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

ในการเลือกหน่วยตัวอย่างนั้น ได้ดำเนินการอย่างอิสระต่อกันในแต่ละส่วน ดังนี้

2.2.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต

กำหนดให้หน่วยตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ นายจ้าง/หัวหน้า/ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต แต่เนื่องจากการสำรวจครั้งนี้ไม่มีบัญชีรายชื่อหน่วยตัวอย่างดังกล่าว ดังนั้น จึงใช้บัญชีรายชื่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 (1 ตุลาคม 2552 - 30 กันยายน 2553) ทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษหรือภาคนอกระบบราชการที่มิงานทำตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไปหลังสำเร็จการศึกษา ไม่นับรวมบัณฑิตที่ประกอบอาชีพอิสระ และบัณฑิตที่ไม่ได้ทำงานก่อนเข้าศึกษาหรือขณะศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาของหน่วยตัวอย่างเป็นกรอบตัวอย่าง และดำเนินการเลือกบัณฑิตตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบให้กระจายไปตามคณะ และวิทยาเขต/ศูนย์ที่บัณฑิตสำเร็จการศึกษา ได้จำนวนบัณฑิตตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 ราย แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างดังกล่าว

2.2.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา

กำหนดให้หน่วยตัวอย่าง คือ นิสิตนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีทั้งภาคปกติ และภาคพิเศษหรือภาคนอกระบบราชการที่ลงทะเบียนเรียนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยดำเนินการเลือกหน่วยตัวอย่างดังกล่าว ให้กระจายไปตามวิทยาเขต/ศูนย์ ชั้นปี และคณะ ได้จำนวนนิสิตนักศึกษาตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 200 ราย

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละส่วนนั้น ได้นำปัจจัยต่างๆ เช่น กรอบตัวอย่าง จำนวน/ประเภทของประชากรเป้าหมาย และข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้ตอบแบบสอบถามมาพิจารณาร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมของแต่ละส่วน เป็นดังนี้

2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตทางโทรศัพท์

2.3.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์นิสิตนักศึกษา

2.4 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง และข้อถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง โดยดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาเอกสารต่างๆ เช่น พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แนวทางการจัดทำคำรับรองและการประเมินผลการปฏิบัติบริหารราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เป็นต้น

2.4.2 การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยการพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อกำหนดขอบข่าย จัดหมวดหมู่ ความสอดคล้องเหมาะสม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของแนวประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา

2.4.3 การสร้างข้อถามสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละส่วน เป็นดังนี้

1) การสำรวจความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทหน่วยงาน และตำแหน่งในปัจจุบัน

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

2) การสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นที่ศึกษา และภาคการศึกษา

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษา ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจ 2 ประเด็น คือ การจัดการเรียนการสอน (ประกอบด้วย การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอน สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน และสถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน) และการให้บริการของมหาวิทยาลัย (ประกอบด้วย การให้บริการด้านวิชาการ และการให้บริการทั่วไป)

2.5 การประมวลผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

การนำเสนอผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ได้แสดงในรูปร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งรายละเอียดวิธีการคำนวณอยู่ในภาคผนวก ข

2.6 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนนและการแปลผล

การคำนวณคะแนนและการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.6.1 ตัวแปรความพึงพอใจของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 3 ประเด็น ได้แก่ ความรู้ความสามารถพื้นฐาน ความรู้ความสามารถทางวิชาการ และคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ

2.6.2 ตัวแปรความพึงพอใจของการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 2 ประเด็น ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน (ประกอบด้วย การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน อาจารย์ผู้สอน สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน และสถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน) และการให้บริการของสถาบันอุดมศึกษา (ประกอบด้วย การให้บริการด้านวิชาการ และการให้บริการทั่วไป)

การแปลงคำตอบที่ได้จากแต่ละประเด็นย่อยเป็นคะแนน มีหลักเกณฑ์ดังนี้

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

2.6.3 การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนของความพึงพอใจ โดยในการคำนวณค่าร้อยละได้รวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนไม่ได้รวมผู้ตอบที่ไม่แสดงความคิดเห็น

2.6.4 การคำนวณข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อย ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าคะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลได้พิจารณาจากค่าคะแนนความพึงพอใจ

2.6.5 การคำนวณคะแนนในแต่ละประเด็นหลัก เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในประเด็นหลัก

2.6.6 การคำนวณคะแนนในแต่ละส่วน เป็นการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละส่วนมาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

2.6.7 ในการคำนวณคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง คะแนนที่ได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทั้ง 2 ส่วนมาคำนวณ ดังนี้

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

2.6.8 หลังจากนั้นได้นำคะแนน (ในภาพรวม) มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100% จะเป็นร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ

2.6.9 นำร้อยละของคะแนนจากการสำรวจใน ข้อ 2.6.8 เทียบเป็นคะแนนตามเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก ค

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่าง และนิสิตนักศึกษาตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามการสำรวจ ดังนี้

การสำรวจ	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ
ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต	400
ความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา	191
รวม	591

บทที่ 3

สรุปผลการสำรวจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปรากฏว่า ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างอยู่ที่ร้อยละ 91.40 และความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษาตัวอย่างอยู่ที่ร้อยละ 81.07 ซึ่งเมื่อนำมาเทียบกับคะแนนตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร. (ภาคผนวก ค) ได้เท่ากับ 5.0000 และ 4.2140 ตามลำดับ

ตาราง 1 คะแนนผลการประเมินตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงาน ก.พ.ร.

การสำรวจ	ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจจากการสำรวจ	คะแนนผลการประเมินตัวชี้วัด
1. ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต	91.40	5.0000
2. ความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษา	81.07	4.2140

ผลการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

3.1 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างและนิสิตนักศึกษาตัวอย่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ในภาพรวมคะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 4.3119 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 86.24 เมื่อพิจารณาในแต่ละการสำรวจ พบว่า ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างคะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 4.5701 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 91.40 ในขณะที่ความพึงพอใจต่อสถาบันอุดมศึกษาของนิสิตนักศึกษาตัวอย่างคะแนนที่ได้จากการสำรวจอยู่ที่ 4.0536 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนน 81.07

ตาราง 2 คะแนนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างและความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษาตัวอย่างมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จำแนกตามประเด็นการประเมิน

ประเด็นการประเมิน	คะแนนจากการสำรวจ	ร้อยละของคะแนนจากการสำรวจ
1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต	4.5701	91.40
1. ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	4.3853	87.71
2. ความรู้ความสามารถทางวิชาการ	4.4720	89.44
3. คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.8530	97.06
2. ความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา	4.0536	81.07
1. ด้านการจัดการเรียนการสอน	4.1074	82.15
1) การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	4.1707	83.41
2) อาจารย์ผู้สอน	4.2594	85.19
3) สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน	3.9013	78.03
4) สถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน	4.0982	81.96
2. ด้านการให้บริการ	3.9997	79.99
1) การให้บริการด้านวิชาการ	3.9791	79.58
2) การให้บริการทั่วไป	4.0203	80.41
คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น	4.3119	86.24

3.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

3.2.1 ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในประเด็นหลักของการประเมิน 3 ด้าน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในประเด็น คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพสูงที่สุด (4.8530 คะแนน) รองลงมาได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาการ (4.4720 คะแนน) และความรู้ความสามารถพื้นฐาน (4.3853 คะแนน) ตามลำดับรายละเอียดปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ร้อยละของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
1. ความรู้ความสามารถพื้นฐาน	46.18	46.70	6.69	0.33	0.10	-	4.3853	
1.1 ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาไทย	60.00	39.25	0.75	-	-	-	4.5925	0.5070
1.2 ความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	7.75	47.50	40.50	3.25	1.00	-	3.5775	0.7248
1.3 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ	49.75	45.50	4.75	-	-	-	4.4500	0.5860
1.4 ความสามารถในการทำงานร่วมกับ ผู้อื่นการทำงานเป็นทีม	73.50	26.00	0.50	-	-	-	4.7300	0.4557
1.5 ความสามารถในการสื่อสารและ การประสานงาน	57.75	41.75	0.50	-	-	-	4.5725	0.5054
1.6 ความมีปฏิภาณไหวพริบและการปรับตัว ให้เข้ากับสถานการณ์	48.25	50.25	1.50	-	-	-	4.4675	0.5288
1.7 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	42.25	54.25	3.50	-	-	-	4.3875	0.5551
1.8 ความสามารถในการแสดงความคิดเห็น อย่างเหมาะสม	38.75	57.25	4.00	-	-	-	4.3475	0.5545
1.9 ความสามารถในการตัดสินใจ	38.00	56.25	5.75	-	-	-	4.3225	0.5782
1.10 ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน	45.75	49.00	5.25	-	-	-	4.4050	0.5889
2. ความรู้ความสามารถทางวิชาการ	49.55	48.10	2.35	-	-	-	4.4720	
2.1 ความรู้ความสามารถทางวิชาการ ตามสาขาที่เรียนมาหรือที่เกี่ยวข้อง	50.25	46.00	3.75	-	-	-	4.4650	0.5697
2.2 การนำความรู้มาปรับ/ประยุกต์ใช้ ในการทำงาน	45.75	51.50	2.75	-	-	-	4.4300	0.5485
2.3 ความพยายามใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนางาน/ตนเอง	52.00	46.00	2.00	-	-	-	4.5000	0.5392
2.4 ความสามารถในการวิเคราะห์และ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน	43.50	54.50	2.00	-	-	-	4.4150	0.5324
2.5 คุณภาพของงานที่ได้รับมอบหมาย	56.25	42.50	1.25	-	-	-	4.5500	0.5227

ตาราง 3 ร้อยละของผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดงความคิดเห็น	คะแนนจากการสำรวจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
3. คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ	85.50	14.25	0.22	-	-	0.03	4.8530	
3.1 ความซื่อสัตย์/สุจริต	89.25	10.75	-	-	-	-	4.8925	0.3101
3.2 การตรงต่อเวลา	81.50	18.00	0.50	-	-	-	4.8100	0.4054
3.3 ความมีระเบียบวินัย	83.50	16.00	0.25	-	-	0.25	4.8346	0.3787
3.4 ความขยันหมั่นเพียร	86.25	13.75	-	-	-	-	4.8625	0.3448
3.5 ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	89.00	10.75	0.25	-	-	-	4.8875	0.3242
3.6 ความมีน้ำใจเสียสละ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น	89.25	10.50	0.25	-	-	-	4.8900	0.3212
3.7 ความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีสัมมาคารวะ	87.00	12.75	0.25	-	-	-	4.8675	0.3468
3.8 การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	83.75	16.25	-	-	-	-	4.8375	0.3694
3.9 การอุทิศเวลาให้กับงาน	80.00	19.50	0.50	-	-	-	4.7950	0.4164
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	60.41	36.35	3.09	0.11	0.03	0.01	4.5701	

3.2.2 สิ่งที่ใช้บัณฑิตไม่พึงพอใจ

ผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างของมหาวิทยาลัยแม่โจ้จำนวน 10 ราย ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิตในเรื่องการขาดความคิดสร้างสรรค์ การขาดการควบคุมอารมณ์ การขาดความรู้ในการทำงาน การขาดทัศนคติที่ดีในการทำงาน และการขาดการทำงานเป็นทีม

ตาราง 4 จำนวนผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่พึงพอใจต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่โจ้

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ¹⁾	จำนวน
1. การขาดความคิดสร้างสรรค์	3
2. การขาดการควบคุมอารมณ์	3
3. การขาดความรู้ในการทำงาน	3
4. การขาดทัศนคติที่ดีในการทำงาน	2
5. การขาดการทำงานเป็นทีม	2

¹⁾ ผู้ใช้บัณฑิตแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.3 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิต

ผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างของมหาวิทยาลัยแม่โจ้จำนวน 44 รายได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบัณฑิต 3 อันดับแรก ในเรื่องการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ การเพิ่มทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ และการมีภาวะผู้นำ รายละเอียดปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ข้อเสนอแนะ ¹⁾	จำนวน
1. การมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	12
2. การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ	10
3. การเพิ่มทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ	10
4. การมีภาวะผู้นำ	6
5. การควบคุมอารมณ์	5
6. การทำงานเป็นทีม	5
7. การเพิ่มทักษะในด้านเทคโนโลยี	3
8. การตรงต่อเวลา	3
9. การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3

¹⁾ ผู้ใช้บัณฑิตแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 การประเมินความพึงพอใจของนิสิตนักศึกษา

3.3.1 ความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอน

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในด้านการจัดการเรียนการสอนในประเด็นหลักของการประเมิน 4 ด้าน พบว่า นิสิตนักศึกษาตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านอาจารย์ผู้สอนสูงสุด (4.2594 คะแนน) รองลงมาได้แก่ การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน (4.1707 คะแนน) สถานที่สำหรับจัดการเรียนการสอน (4.0982 คะแนน) และสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน (3.9013 คะแนน) ตามลำดับ รายละเอียดปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ร้อยละของนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจ
 ในด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
1. การจัดหลักสูตรการเรียนการสอน	34.98	49.32	13.61	1.99	0.10	-	4.1707	
1.1 หลักสูตรมีความเหมาะสมสอดคล้อง กับสภาพสังคมในปัจจุบัน	31.94	59.69	6.81	1.56	-	-	4.2199	0.6356
1.2 รายวิชาสอดคล้องกับหลักสูตร	35.08	53.93	9.42	1.05	0.52	-	4.2199	0.6987
1.3 การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ในการจัดการเรียนการสอน	34.03	47.12	17.28	1.57	-	-	4.1361	0.7485
1.4 กระบวนการการเรียนการสอนกระตุ้น ให้เกิดการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม	37.18	46.07	16.23	0.52	-	-	4.1990	0.7198
1.5 การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่สอดคล้อง กับสาขาที่เรียน เช่น ไปทัศนศึกษา หรือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยาย เป็นต้น	36.65	39.79	18.32	5.24	-	-	4.0785	0.8700
2. อาจารย์ผู้สอน	40.12	47.64	9.95	0.72	0.98	0.59	4.2594	
2.1 ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ ในเนื้อหาวิชา	42.41	47.64	8.38	-	1.05	0.52	4.3105	0.7152
2.2 การวางแผนและเตรียมการสอน	39.27	45.03	13.09	1.05	1.05	0.51	4.2105	0.7887
2.3 ความสามารถในการอธิบายและ ถ่ายทอดความรู้	39.27	50.26	7.85	1.05	1.05	0.52	4.2632	0.7377
2.4 ดำเนินการสอนตรงตามวัตถุประสงค์ และครอบคลุมเนื้อหาวิชา	40.84	47.12	9.42	1.05	1.05	0.52	4.2632	0.7589
2.5 การวัดและประเมินผลตรงตาม วัตถุประสงค์และครอบคลุมเนื้อหาวิชา	38.22	48.17	10.47	0.52	1.57	1.05	4.2222	0.7810
2.6 คุณธรรม จริยธรรมของอาจารย์ผู้สอน	38.23	49.21	10.47	1.05	0.52	0.52	4.2421	0.7232
2.7 การยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อวิจารณ์ ของผู้เรียน	37.70	48.17	12.04	0.52	1.05	0.52	4.2158	0.7565
2.8 บุคลิกภาพเหมาะสมกับความเป็นอาจารย์	45.04	45.55	7.85	0.52	0.52	0.52	4.3474	0.6942

ตาราง 6 ร้อยละของนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจ
 ในด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
3. สื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอน	24.09	48.30	21.99	3.40	1.70	0.52	3.9013	
3.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์การเรียนการสอน	24.09	46.07	23.04	3.14	3.14	0.52	3.8526	0.9312
3.2 ประสิทธิภาพของอุปกรณ์การเรียนการสอน	22.00	47.12	25.13	3.66	1.57	0.52	3.8474	0.8624
3.3 การใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนอย่างคุ้มค่า	24.61	48.69	20.42	4.71	1.05	0.52	3.9158	0.8565
3.4 สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	25.66	51.31	19.37	2.09	1.05	0.52	3.9895	0.7967
4. สถานที่สำหรับการจัดการเรียนการสอน	36.30	42.59	16.23	2.79	1.57	0.52	4.0982	
4.1 สภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น)	35.61	41.88	17.80	2.62	1.57	0.52	4.0789	0.8844
4.2 สภาพแวดล้อมภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด ความสงบ ร่มรื่น เป็นต้น)	35.60	45.03	14.66	2.62	1.57	0.52	4.1105	0.8627
4.3 ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เรียน	37.70	40.84	16.23	3.14	1.57	0.52	4.1053	0.8965
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	33.87	46.96	15.45	2.23	1.09	0.40	4.1074	

3.3.2 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในประเด็นหลักของการประเมิน 2 ด้าน พบว่า นิสิตนักศึกษาตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นการให้บริการทั่วไป (4.0203 คะแนน) ซึ่งมากกว่าประเด็นการให้บริการด้านวิชาการ (3.9791 คะแนน) รายละเอียดปรากฏในตาราง 7

ตาราง 7 ร้อยละของนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจ
 ในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความคิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
1. การให้บริการด้านวิชาการ	29.13	46.22	18.85	5.04	0.76	-	3.9791	
1.1 ความเพียงพอของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ ที่ให้บริการของห้องสมุด	25.65	46.60	20.94	5.24	1.57	-	3.8953	0.9000
1.2 ความทันสมัยของหนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ ในห้องสมุด	28.80	45.55	20.42	4.19	1.04	-	3.9686	0.8700
1.3 ความหลากหลายในการค้นคว้าของ หนังสือ/สื่อสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด	27.75	45.55	19.90	6.28	0.52	-	3.9372	0.8803
1.4 ความเพียงพอของสื่ออุปกรณ์ที่ ให้บริการของห้องสมุด	27.75	45.55	19.90	6.28	0.52	-	3.9372	0.8803
1.5 ความทันสมัยของสื่ออุปกรณ์ในห้องสมุด	30.37	46.60	16.23	5.76	1.04	-	3.9948	0.8915
1.6 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด	30.89	44.50	19.90	4.71	-	-	4.0157	0.8365
1.7 ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ในห้องปฏิบัติการ	27.23	45.55	20.94	4.71	1.57	-	3.9215	0.8998
1.8 ความทันสมัยของอุปกรณ์ใน ห้องปฏิบัติการ	32.99	40.84	16.75	7.85	1.57	-	3.9581	0.9778
1.9 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ห้องปฏิบัติการ	32.46	47.64	14.14	5.24	0.52	-	4.0628	0.8499
1.10 การให้คำแนะนำ/ดูแลเอาใจใส่ของ อาจารย์ที่ปรึกษา	29.32	49.74	17.80	3.14	-	-	4.0524	0.7728
1.11 การให้บริการทางวิชาการ/การจัดประชุม/ สัมมนาทางวิชาการ/การจัดอบรมเพื่อ ประโยชน์แก่สังคมและผู้เรียน	27.23	50.26	20.42	2.09	-	-	4.0262	0.7500

ตาราง 7 ร้อยละของนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง จำแนกตามประเด็นการประเมิน และระดับความพึงพอใจ
 ในด้านการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน จากการ สำรวจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน ของ คะแนน
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ จะไม่พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก			
2. การให้บริการทั่วไป	31.68	43.66	20.74	2.88	1.04	-	4.0203	
1.1 การมีทุน/กองทุนสนับสนุนการศึกษา	35.60	43.46	17.80	2.62	0.52	-	4.1099	0.8230
1.2 การให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่นิสิต นักศึกษา	31.41	41.89	24.61	2.09	-	-	4.0262	0.8042
1.3 การให้บริการด้านระบบงานทะเบียน	32.46	39.80	23.56	3.66	0.52	-	4.0000	0.8706
1.4 การให้บริการด้านสุขภาพอนามัย	31.94	43.46	21.46	2.62	0.52	-	4.0366	0.8295
1.5 การควบคุมการจำหน่ายอาหารที่มี คุณภาพในราคาที่เหมาะสม	31.94	41.88	22.51	2.62	1.05	-	4.0105	0.8644
1.6 การให้การสนับสนุนกิจกรรมของนิสิต นักศึกษา	30.37	44.51	20.94	2.09	2.09	-	3.9895	0.8885
1.7 การรักษาความปลอดภัยภายในบริเวณ สถาบัน	30.37	45.03	16.75	5.76	2.09	-	3.9581	0.9450
1.8 ผลของการให้บริการโดยรวมของสถาบัน	29.32	49.22	18.32	1.57	1.57	-	4.0314	0.8266
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	30.41	44.94	19.80	3.96	0.89	-	3.9997	

3.3.3 สิ่งที่นิสิตนักศึกษาไม่พึงพอใจ

นิสิตนักศึกษาตัวอย่างของมหาวิทยาลัยแม่โจ้จำนวน 28 ราย ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 สิ่งที่ไม่พึงพอใจ 3 อันดับแรก ในเรื่องอุปกรณ์การเรียน-การสอนไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ
 เช่น ที่จอดรถ ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต ห้องพยาบาล เป็นต้น การรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ
 เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ และความไม่สะอาดของสถานศึกษา รายละเอียดปรากฏในตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนนิสิตนักศึกษาตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่พึงพอใจต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้

สิ่งที่ไม่พึงพอใจ ¹	จำนวน
1. อุปกรณ์การเรียน-การสอนไม่เพียงพอ	14
2. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต ห้องพยาบาล เป็นต้น	8
3. การรักษาความปลอดภัยในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ	7
4. เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	7
5. ความไม่สะอาดของสถานศึกษา	7
6. ห้องเรียนน้อย	6
7. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไม่ต่อเนื่อง	3
8. การถ่ายทอดความรู้จากอาจารย์ผู้สอนยังไม่ดีพอ	3
9. การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนไม่เหมาะสม	3
10. นักศึกษาขาดระเบียบวินัย/จริยธรรม	3
11. ระบบลงทะเบียนเรียนเต็มเร็วมาก	2
12. ค่าเทอมแพง	1

¹ นิสิตนักศึกษาแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3.4 ข้อเสนอแนะของนิสิตนักศึกษา

นิสิตนักศึกษาตัวอย่างของมหาวิทยาลัยแม่โจ้จำนวน 28 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัย 3 อันดับแรก ในเรื่องการเพิ่มอุปกรณ์การเรียน-การสอนให้เพียงพอและทันสมัย การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้เหมาะสม และการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในมหาวิทยาลัย เช่น ที่จอดรถ อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด เป็นต้น รายละเอียดปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 จำนวนนิสิตนักศึกษาตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้

ข้อเสนอแนะ ^{1/}	จำนวน
1. การเพิ่มอุปกรณ์การเรียน-การสอนให้เพียงพอและทันสมัย	8
2. การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้เหมาะสม	7
3. การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในมหาวิทยาลัย เช่น ที่จอดรถ อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด เป็นต้น	6
4. การจำหน่ายอาหารควรมีราคาถูกและมีคุณภาพ	4
5. การเพิ่มห้องเรียน	4
6. จัดระเบียบการจราจรในมหาวิทยาลัย	3
7. การเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัย	3
8. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเต็มใจ	3
9. การดูแลความสะอาดของสถานศึกษา	2
10. การจัดหาอาจารย์ที่มีความรู้-ความสามารถ	1
11. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง	1
12. การปรับปรุงระบบทะเบียนของมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย	1
13. ค่าเทอมควรถูกกว่านี้	1

^{1/} นิสิตนักศึกษาแต่ละรายสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษา

จากการสำรวจครั้งนี้ ผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ดังนี้

3.4.1 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิตต่อบัณฑิต

ผู้ใช้บัณฑิตตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบัณฑิต 3 อันดับแรก คือ การมีความกระตือรือร้นในการทำงาน การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ การเพิ่มทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ และการมีภาวะผู้นำ

3.4.2 ข้อเสนอแนะของนิสิตนักศึกษา

นิสิตนักศึกษาตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อมหาวิทยาลัย 3 อันดับแรก คือ การเพิ่มอุปกรณ์การเรียน-การสอนให้เพียงพอและทันสมัย การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้เหมาะสม และการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในมหาวิทยาลัย เช่น ที่จอดรถ อินเทอร์เน็ต ห้องสมุด ห้องพยาบาล เป็นต้น

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิตและนิสิตนักศึกษาตัวอย่าง

