

## บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุมที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ใช้บัณฑิตหรือนายจ้างของบัณฑิตคณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุมที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 ทั้งนี้ไม่นับรวมบัณฑิตที่มีกิจการเป็นของตนเอง ทำธุรกิจของครอบครัวหรือมีอาชีพอิสระ และการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 108 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 ของจำนวนผู้ใช้บัณฑิตทั้งหมด

ผู้วิจัยได้จำแนกความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เสนอไว้ เป็น 3 ด้าน คือ 1) ความรู้ความสามารถในการทำงาน 2) ด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และ 3) ด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และคำถามปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในภาพรวมของคณะบัญชี

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตคณะบัญชีอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D.=0.54) เมื่อพิจารณาภาพรวมเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน และในแต่ละด้านมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D.=0.60) รองลงมาเป็นด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D.=0.58) และด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D.=0.57)

#### 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถในการทำงานของบัณฑิตภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ( $\bar{X} = 3.64$ , S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาแยกในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D.=0.73) ความใฝ่รู้ในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D.=0.79) การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D.=0.79) ความเชื่อมั่นในตนเอง ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D.=0.74) ความรู้ความสามารถทรงกบงานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D.=0.71) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D.=0.81)

ทักษะในการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.76, S.D.=0.78$ ) ความสามารถในการเรียนรู้และแสวงหาความรู้ใหม่เพื่อพัฒนางาน ( $\bar{X} = 3.74, S.D.=0.79$ ) ความสามารถทางด้านทักษะวิชาชีพการบัญชี ( $\bar{X} = 3.64, S.D.=0.62$ ) ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ใหม่ ๆ มาใช้กับงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.58, S.D.=0.77$ ) ความสามารถในการจัดระบบงานและควบคุมงาน ( $\bar{X} = 3.53, S.D.=0.83$ ) และการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 3.53, S.D.=0.78$ ) ทั้งนี้ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านความสามารถในการบริหารงานและวางแผนการทำงาน ( $\bar{X} = 3.49, S.D.=0.84$ ) ลักษณะความเป็นผู้นำ ( $\bar{X} = 3.46, S.D.=0.81$ ) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.45, S.D.=0.72$ ) และการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร ( $\bar{X} = 2.84, S.D.=0.84$ ) อยู่ในระดับปานกลางซึ่งมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

### 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานของบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ( $\bar{X} = 3.99, S.D.=0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.18, S.D.=0.65$ ) รองลงมาคือความมีมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.15, S.D.=0.72$ ) การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ( $\bar{X} = 3.99, S.D.=0.68$ ) การทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 3.95, S.D.=0.68$ ) การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง ( $\bar{X} = 3.95, S.D.=0.73$ ) และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ( $\bar{X} = 3.74, S.D.=0.75$ )

### 4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณ

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณของบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ( $\bar{X} = 4.10, S.D.=0.60$ ) โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อความข้อสัตย์สุจริตในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 4.24, S.D.=0.70$ ) รองลงมาคือความมีน้ำใจและช่วยเหลือส่วนรวม ( $\bar{X} = 4.19, S.D.=0.69$ ) การประพฤติตนให้อยู่ในศีลธรรมอันดี ( $\bar{X} = 4.16, S.D.=0.74$ ) ความขยัน อดทน มานะบากบั่นต่อการปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.16, S.D.=0.71$ ) การมีเจตคติที่ดีต่องานและองค์กร ( $\bar{X} = 4.07, S.D.=0.77$ ) ความเป็นระเบียบวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.05, S.D.=0.77$ ) ความกระตือรือร้นในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.03, S.D.=0.72$ ) การแต่งกายถูกต้องกาลเทศะ ( $\bar{X} = 4.01, S.D.=0.75$ ) และความตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.98, S.D.=0.80$ )

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### 1. ข้อเสนอแนะด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อความส่วนใหญ่เป็นการเสนอแนะให้คณะมุ่งเน้นการเรียนภาคทฤษฎี การฝึกงาน และการปฏิบัติงานจริง คิดเป็นร้อยละ 17.39 ควรปรับปรุงและเสริมด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการ

สื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 17.39 เช่นกัน รองลงมาได้เสนอแนะให้คณะครูฝึกทักษะด้านความคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแก่บัณฑิต คิดเป็นร้อยละ 13.04 และควรปรับปรุงและพัฒนาความรู้ด้านวิชาการโดยเฉพาะด้านวิชาชีพการบัญชีแก่บัณฑิตให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.69 ตามลำดับ

## 2. ข้อเสนอแนะด้านความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อความส่วนใหญ่เสนอแนะให้คณะฝึกบัณฑิตให้มีการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 44.45 รองลงมาได้เสนอแนะให้คณะครูฝึกการควบคุมอารมณ์แก่บัณฑิต คิดเป็นร้อยละ 22.22

## 3. ข้อเสนอแนะด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณ

ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อความส่วนใหญ่เป็นการเสนอให้คณะพัฒนาบัณฑิตให้มีความอดทน พยายามในการทำงานต่าง ๆ รองลงมาเสนอแนะให้พัฒนาบัณฑิตให้มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและองค์กร

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าบัณฑิตของคณะบัญชีส่วนใหญ่ได้งานทำในหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก ดังนั้นคณะจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาของคณะได้มีโอกาสในการสมัครงานและเข้าทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถในการทำงานของบัณฑิตต่ำกว่าด้านอื่น ๆ คณะจึงควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเรียนการสอน โดยเน้นความรู้และทักษะทางด้านวิชาชีพ หรือจัดการเรียนการสอนภาคทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติจริงมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรส่งเสริมให้นักศึกษาทุกคนได้ฝึกปฏิบัติด้านวิชาชีพในสถานประกอบการจริงเพื่อสร้างทักษะและประสบการณ์ เกิดการเรียนรู้อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของนักศึกษาต่อไปในอนาคต

1.3 จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใกล้เคียงกันโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสามารถในการบริหารงานและวางแผนการทำงานลักษณะความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่อย่างต่อเนื่องของบัณฑิต ดังนั้นคณะจึงควรปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเรียนการสอน โดยมุ่งเน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ให้มากขึ้น และควรนำการเรียนการสอนแบบ Problem Base เข้ามาประยุกต์กับการเรียนการสอนในบางรายวิชา เพื่อฝึกให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ ค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ กล้าคิดกล้าแสดงออก รวมทั้งได้รู้จักการบริหารและการวางแผนการทำงานร่วมกันยิ่งขึ้น

1.4 จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใกล้เคียงกันโดยมีความพึงพอใจด้านการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยที่สุด

คณะจึงควรต้องทบทวนหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอนด้านภาษาอังกฤษใหม่โดยเน้นพัฒนาทักษะพื้นฐานในการใช้ภาษาทั้งด้านการอ่าน การเขียน การฟัง และการสนทนาอย่างจริงจัง และต้องปรับวิธีการใหม่ ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการเรียนรู้ของนักศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาทักษะของนักศึกษา

1.5 จากผลการวิจัยครั้งนี้ยังไม่พบว่ามีด้านใดที่ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คณะจึงควรต้องเร่งปรับนโยบายและแผนการจัดการศึกษา โดยต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับกระบวนการผลิตบัณฑิตในเชิงบูรณาการ เพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาชีพควบคู่ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นการเพิ่มมูลค่าให้แก่นักศึกษา อย่างไรก็ตามในการปรับนโยบายและแผนการจัดการศึกษา คณะจะต้องศึกษาข้อมูลความต้องการกำลังคนและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต รวมทั้งบริบทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบัณฑิตให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของสังคมยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ไม่สามารถเก็บได้ครบถ้วน เหตุผลส่วนหนึ่งเกิดจากความไม่ถูกต้องของฐานข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและที่อยู่ อีกส่วนหนึ่งเกิดจากการไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้บัณฑิต ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรต้องตรวจสอบฐานข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานและที่อยู่ให้มีความชัดเจนสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและควรหาวิธีการในการสร้างความร่วมมือกับผู้ใช้บัณฑิต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและมีความตรงยิ่งขึ้น

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการพัฒนาข้อความที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถามและควรมีการจัดกลุ่มของข้อความในแต่ละด้านใหม่ให้ชัดเจนเพื่อเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณลักษณะที่ชัดเจนของบัณฑิตในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบัณฑิตตลอดจนเป็นเครื่องมือในการติดตามคุณภาพบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา