



# คุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช\*

พรณพัชร วิมลทรง\*\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ในคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ และด้านคุณธรรม จริยธรรม ข้อมูลในงานวิจัยนี้รวบรวมจากความคิดเห็นจากผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และเจ้าของกิจการ ในองค์กรผู้ใช้บัณฑิตเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาครัฐวิสาหกิจ จำนวน 368 คน จากผลการวิจัย พบว่า บัณฑิตระดับปริญญาตรีในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีคุณลักษณะตามสภาพจริงด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ ด้านภาวะผู้นำ และด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตามลำดับ และผู้ใช้บัณฑิตคาดหวังและพึงประสงค์ให้บัณฑิตระดับปริญญาตรีมีคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรมสูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถ และด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ และคุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน

**คำสำคัญ :** คุณลักษณะตามสภาพจริง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ บัณฑิตระดับปริญญาตรี ผู้ใช้บัณฑิต

\* ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

\*\* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช



## **A Comparative Study on Current Thai Graduates' Performance and their Employers' Expectation in Nakhon Si Thammarat\***

**Pornnapat Wimonchong\*\***

### **Abstract**

The present study is aimed to investigate and compare the current Thai graduates' performance at work with those of their respective employers' expectations. The studies focused on 5 aspects of graduate skills including knowledge skills, job performance, personality traits, leadership skills, and ethical conducts. The data of this research were collected from 368 executive managers, supervisor and business owners from the government sectors and private sectors in Nakhon Si Thammarat province. The result indicated that Thai graduates personality traits were rated highest, followed by their ethical conducts, knowledge skills, leadership skills and job performance, respectively. The employers on the other hand, expect that the Thai graduates should be in their order of importance excel in ethical conducts, knowledge skills, job performance, personality traits and leadership skills, respectively.

The discrepancy between the Thai graduate skills and their organizational expectation was found to be statistically significant in all the 5 studied aspects.

**Key words :** Current traits; Desirable traits; Graduates; Employers

---

\* Part of Thesis for the degree of Master of Business Administration, Graduate School, Southern College of Technology.

\*\* Graduate student, School of Business Administration, Southern College of Technology, Nakhon Si Thammarat.



## บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศให้มีคุณภาพและศักยภาพเทียบเท่าสากล เนื่องจากเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งมีค่า มีความสำคัญ และเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศเพื่อช่วงชิงความเป็นผู้นำและความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ทั้งนี้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและศักยภาพพร้อมก้าวนำการเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนไปอย่างรวดเร็วของโลกปัจจุบันได้อย่างเหมาะสมนั้น การศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งหากระบบการจัดการศึกษาของประเทศไม่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่แล้ว คุณภาพการศึกษาของไทยก็ยังคงอยู่ในระดับที่น่าเป็นห่วง จากการศึกษาระดับความรู้ความสามารถของเด็กไทย พบว่าระดับความรู้ความสามารถของเด็กไทยโดยเฉลี่ยนั้นอ่อนลง ทั้งด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการและวิชาชีพ กระบวนการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์และการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ คุณธรรมจริยธรรม ระเบียบวินัยการทำงานเป็นทีม ผลลัพธ์เหล่านี้เกิดจากระบบการจัดการศึกษาที่ยังขาดประสิทธิภาพ ทั้งหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน กระบวนการจัดการเรียนการสอน คุณภาพของครูอาจารย์ และการวัดประเมินผล ส่งผลให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที เมื่อได้รับการบรรจุงานต้องใช้เวลาศึกษาและเรียนรู้กระบวนการขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องสูญเสียเวลาและความสามารถทางการแข่งขันไป

อีกทั้งเมื่อตลาดแรงงานในประเทศมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถจะมีโอกาสถูกเลือกมากกว่า (รุ่งพร งามพ่องใส, 2547)

สถาบันการศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบัณฑิต จึงมีความจำเป็นต้องทราบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในตัวบัณฑิตจากผู้ใช้บัณฑิต ทั้งในด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ และด้านคุณธรรมจริยธรรม และคุณลักษณะตามสภาพจริงที่พบ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพและศักยภาพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คุณลักษณะตามสภาพจริง** หมายถึง ความสามารถ คุณสมบัติ พฤติกรรมและลักษณะที่สังเกตได้ของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ผ่านการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา



**2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์** หมายถึง ความสามารถ คุณสมบัติ พฤติกรรมและลักษณะที่พึงประสงค์ระดับปริญญาตรีพึงมีหรือพึงปฏิบัติ ผ่านการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ในคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ด้าน เช่นเดียวกับคุณลักษณะตามสภาพจริง

**3. คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ** หมายถึง ความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ ในสาขาที่สำเร็จการศึกษาและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพ คุณภาพของผลการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ

**4. คุณลักษณะด้านทักษะการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ การใช้เครื่องมือ เทคโนโลยี และองค์ความรู้ใหม่ๆ ความสามารถในการวางแผนปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและขั้นตอน ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และความสามารถทางด้านภาษา

**5. คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำ** หมายถึง ความสามารถในการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กล้าตัดสินใจ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และจิตใจ การส่งเสริมความสามัคคีและสัมพันธ์ภาพในทีมงาน

**6. คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ** หมายถึง สิ่งที่แสดงออกทั้งภายในและภายนอกปฏิบัติ เป็นกิจนิสัย ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความ

กระตือรือร้น ความขยันหมั่นเพียร เกลียดพลาด เชื้อมั่นในตนเอง มนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท การแต่งกาย ความมีน้ำใจ เสียสละ

**7. คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม** หมายถึง ความเจริญทางด้านจิตใจ ประกอบด้วย ความกตัญญู การประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความซื่อสัตย์ สุจริต เจตคติที่ดีต่อองค์กร/สังคม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม

**8. องค์กรผู้ใช้บัณฑิต** หมายถึง ผู้ใช้บัณฑิต จากองค์กรภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ที่มีบัณฑิตระดับปริญญาตรีปฏิบัติงานในองค์กรภายใต้การกำกับดูแลจากผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน หรือเจ้าของกิจการ

**9. บัณฑิตระดับปริญญาตรี** หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตสาขาวิชาต่างๆ และได้รับการว่าจ้างให้ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้าง ตามกฎหมายแรงงานกับองค์กรผู้ใช้แรงงาน ทั้งภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ได้รับค่าตอบแทน ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย

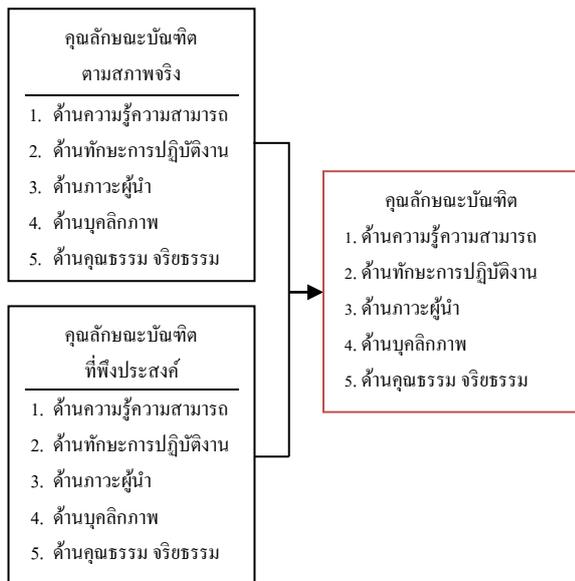
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณลักษณะตามสภาพจริง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามแนวคิดทฤษฎี Expectancy Disconfirmation ของ Oliver & Gerald (1980) ซึ่งมีสาระสำคัญอยู่ที่ ความพึงพอใจหรือไม่



พึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับผลที่ได้รับจริง โดยจะก่อให้เกิดสถานการณ์ 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) Positive Disconfirmation คือ ผลที่ได้รับจริงดีกว่าสิ่งที่คาดหวัง (2) Simple Confirmation คือ ผลที่ได้รับจริงเท่ากับสิ่งที่คาดหวัง และ (3) Negative Disconfirmation คือ ผลที่ได้รับจริงต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวัง

โดยสามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



### สมมติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ และด้านคุณธรรม จริยธรรม แตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาคุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราชในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตโดยทั่วไป ไม่ได้เจาะจงสาขาวิชาและปีที่สำเร็จการศึกษาของบัณฑิต ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จึงเป็นกลุ่มผู้ใช้บัณฑิต ในจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งที่เป็นผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และเจ้าของกิจการ ทั้งในองค์กรภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ จำนวนทั้งสิ้น 3,652 แห่ง (จังหวัดนครศรีธรรมราช หอการค้าจังหวัดนครศรีธรรมราช และสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครศรีธรรมราช, 2552) เมื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ตาราง Yamane ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 368 ตัวอย่าง โดยจำแนกกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตจากองค์กรภาครัฐ 107 แห่ง องค์กรเอกชน 191 แห่ง และองค์กรรัฐวิสาหกิจ 70 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำรูปแบบของแบบสอบถามและข้อคำถามของคุณลักษณะด้านต่างๆ มาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามของงานวิจัยครั้งนี้ โดยให้มีประเด็นครอบคลุมคุณลักษณะที่ต้องการศึกษาทุกด้าน แบบสอบถาม จึงประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ



ส่วนที่ 2 คุณลักษณะตามสภาพจริง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ในด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 40 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามดังกล่าว ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน พร้อมนำข้อเสนอแนะที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบเบื้องต้น (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีใช้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.913

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย มี 2 วิธีการ ได้แก่

1. การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์
2. การเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้หนังสือขอความอนุเคราะห์จากสถาบัน ดำเนินการเก็บข้อมูลเฉพาะในเขตพื้นที่อำเภอทุ่งสง อำเภอทุ่งใหญ่ อำเภอนาบอน อำเภอร่อนพิบูลย์ อำเภอพระพรหม อำเภอเมือง อำเภอท่าศาลา อำเภอสิชล อำเภอขนอม อำเภอปากพนัง และอำเภอชะอวด รวมทั้งสิ้น 11 อำเภอ

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบาย

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) t-test (Paired - Samples t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตทั้งในภาพรวมและรายด้าน

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณลักษณะตามสภาพจริง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรี ตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิต ในจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถสรุป และอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 66.6) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 40.8) มีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 40.8) สังกัดองค์กรภาคเอกชน (ร้อยละ 51.9) มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ผู้จัดการ และผู้บริหารตามลำดับ (ร้อยละ 32.3, 28.3 และ 23.9) มีอายุการทำงานระหว่าง 8-14 ปี (ร้อยละ 38) สาขาวิชาที่บัณฑิตได้บังคับบัญชาสำเร็จการศึกษามากที่สุด ได้แก่ สาขาวิชาบัญชี (ร้อยละ 69) รองลงมาเป็นสาขาวิชาการจัดการ (ร้อยละ 59.2) สาขาวิชาสารสนเทศคอมพิวเตอร์/คอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 50.3) และสาขาวิชาการตลาด (ร้อยละ 39.4) ตามลำดับ



## 2. คุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช

### 2.1 คุณลักษณะตามสภาพจริง

2.1.1 ด้านบุคลิกภาพ พบว่าบัณฑิตมีคุณลักษณะตามสภาพจริง ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้แก่ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา และมีวินัยในตนเอง รองลงมาเป็น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น การแต่งกายเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และเป็นไปตามระเบียบขององค์กร มีกิริยามารยาทสุภาพเรียบร้อย รู้จักกาลเทศะ วางตัวเหมาะสม มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าพูด กล้าทำ และมีปฏิภาณไหวพริบ ฉลาดเฉลียว คล่องแคล่ว ว่องไว มีความขยันหมั่นเพียร กระตือรือร้น อดทน ไม่ย่อท้อ และมีความเสียสละ มีน้ำใจ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ตามลำดับ

2.1.2 ด้านคุณธรรม จริยธรรม พบว่าบัณฑิตมีคุณลักษณะตามสภาพจริง ด้านคุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่สอง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้แก่ พิทักษ์รักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์กร/ประเทศชาติ แม้ในสถานการณ์ที่เสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหรือชีวิตของตนเอง รองลงมาเป็น มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ มีความเคารพนับถือ ยกย่องเชิดชู กตัญญูต่อผู้มีพระคุณและตอบแทนพระคุณได้อย่างเหมาะสม ช่วยเหลือและมีส่วนร่วมใน

กิจกรรมขององค์กรและสังคมเสมอ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบขององค์กรตามลำดับ

2.1.3 ด้านความรู้ความสามารถ พบว่าบัณฑิตมีคุณลักษณะตามสภาพจริงด้านความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับสาม เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้แก่ สามารถนำความรู้ความสามารถและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รองลงมาเป็น ผลการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาหรือองค์กรกำหนด มีความเข้าใจลักษณะงานและมีวิธีการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารนำเสนอ ถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน และมีการพัฒนาตนเองโดยการอบรม ประชุม/สัมมนา ในความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติทุกครั้งที่มีโอกาส ตามลำดับ

2.1.4 ด้านภาวะผู้นำ พบว่าบัณฑิตมีคุณลักษณะตามสภาพจริงด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับสี่ เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้แก่ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และจิตใจ รองลงมาเป็น ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีมงานและองค์กร โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ตามลำดับ ในส่วนของคุณลักษณะตามสภาพจริง ด้านภาวะผู้นำที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น



และประสบการณ์กับผู้ร่วมงาน เพื่อนำมาพัฒนา  
งานอยู่เสมอ รองลงมาเป็น กล้าตัดสินใจ ตามลำดับ

2.1.5 ด้านทักษะการปฏิบัติงาน  
พบว่า บัณฑิตมีคุณลักษณะตามสภาพจริงด้าน  
ทักษะการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาแยก  
เป็นรายข้อ ได้แก่ มีทักษะและความสามารถในการ  
ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้  
อย่างเหมาะสม รองลงมา มีทักษะและความ  
สามารถในการวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างเป็น  
ระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน หมั่นติดตามประเมิน  
ผลงานของตนพร้อมทั้งยอมรับคำติชมที่เกิดขึ้น  
และนำมาปรับปรุงผลงานในครั้งต่อไป และมี  
ทักษะในการใช้ข้อมูลและเหตุผลการวิเคราะห์ปัญหา  
ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน รวมทั้งการแก้ปัญหาได้  
อย่างเป็นระบบ ตามลำดับ

## 2.2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์

2.2.1 ด้านคุณธรรม จริยธรรม  
พบว่า บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้าน  
คุณธรรม จริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด และมี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก เมื่อพิจารณาแยกเป็น  
รายข้อ ได้แก่ มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา  
พระมหากษัตริย์ รองลงมาเป็น มีเจตคติที่ดีต่อ  
องค์กร/สังคม ยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพ  
วางตัวเป็นกลาง ไม่เบียดเบียนด้วยอคติหรือ  
ผลประโยชน์ส่วนตัว มีความเคารพนับถือ ยกย่อง  
เชิดชู กตัญญูต่อผู้มีพระคุณและตอบแทนพระคุณ  
ได้อย่างเหมาะสม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์  
สุจริตโปร่งใสเป็นธรรม ถูกต้องตามหลักกฎหมาย  
ข้อบังคับและระเบียบขององค์กร ตามลำดับ

2.2.2 ด้านบุคลิกภาพ พบว่า  
บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านบุคลิกภาพ  
อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็น  
อันดับสอง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้แก่ มี  
ความรับผิดชอบและตรงต่อเวลา มีระเบียบวินัย  
ในตนเอง รองลงมา มีความขยันหมั่นเพียร  
กระตือรือร้น อดทนไม่ย่อท้อ มีกิริยามารยาท  
สุภาพเรียบร้อย รู้จักกาลเทศะ วางตัวเหมาะสม การ  
แต่งกายเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและเป็นไป  
ตามระเบียบขององค์กร มีปฏิภาณไหวพริบ  
ฉลาดเฉลียวคล่องแคล่วว่องไว มีความเชื่อมั่น  
ในตนเอง กล้าพูดกล้าทำ และกล้าตัดสินใจ  
มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและ  
ผู้อื่น ตามลำดับ

2.2.3 ด้านทักษะการปฏิบัติงาน  
พบว่า บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านทักษะ  
การปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดเป็นอันดับสอง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ  
ได้แก่ มีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน  
ตรวจตราความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้งานที่มี  
คุณภาพสูงสุด รองลงมา มีทักษะและความสามารถ  
ในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน  
ได้อย่างเหมาะสม มีทักษะและความสามารถในการ  
วางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและมี  
ขั้นตอนที่ชัดเจน มีทักษะในการใช้ข้อมูลและใช้  
เหตุผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน  
รวมทั้งการแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ และหมั่น  
ติดตาม ประเมินผลงานของตนพร้อมทั้งยอมรับ  
คำติชมที่เกิดขึ้น และนำมาปรับปรุงผลงานในครั้ง  
ต่อไป ตามลำดับ



2.2.4 ด้านความรู้ความสามารถ พบว่า บัณฑิตมีคุณลักษณะตามสภาพจริงด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับสี่ เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้แก่ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร นำเสนอ และถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน รองลงมาเป็นสามารถนำความรู้ความสามารถและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชาหรือองค์กรกำหนด การติดตามและความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพของตน และระดับของความรู้ความสามารถทางวิชาการและวิชาชีพที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพของตนตามลำดับ

2.2.5 ด้านภาวะผู้นำ พบว่าบัณฑิตมีคุณลักษณะตามสภาพจริงด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ ได้แก่ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และจิตใจ ในส่วนของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านภาวะผู้นำที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ รับฟังและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและส่วนรวม พร้อมทั้งกล่าวชื่นชมให้กำลังใจผู้ร่วมงานอย่างแท้จริง รองลงมาเป็น ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีมงานและองค์กร โดยไม่คำนึงถึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาความสามารถของเพื่อน

ร่วมงาน ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม ตามลำดับ

### 3. ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

จากการมีคุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทุกด้าน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ว่า คุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ และด้านคุณธรรมจริยธรรม แตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

คุณลักษณะตามสภาพจริงของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตที่ปรากฏนั้น โดยภาพรวมผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจุบันภาคส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐสถาบันการศึกษา อาจารย์ รวมถึงตัวนักศึกษาต่างให้ความสำคัญและตระหนักถึงบทบาทภาระหน้าที่ในการร่วมกันพัฒนาคุณภาพของนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ และมีความพร้อมในด้านต่างๆ ได้ตามที่มุ่งหวังมากยิ่งขึ้น ส่วนหนึ่ง



อาจมาจากการที่ภาครัฐมีมาตรการส่งเสริม เช่น การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ นำไปเป็นเป้าหมายในการพัฒนานิสิตนักศึกษาของตนเอง

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะตามสภาพจริงของบัณฑิตเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจและเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานจริงบัณฑิตมีคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถ ด้านภาวะผู้นำ และ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตามลำดับ โดยผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยที่เกิดขึ้นและเป็นที่น่าสนใจมาวิจารณ์ผล 3 ประเด็น ดังนี้

**1. คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ**  
 ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจและเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานจริงบัณฑิตมีคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถเป็นอันดับที่สาม ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าหากบัณฑิตนั้นปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถของบัณฑิตที่อยู่ในระดับดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าอาจไม่เพียงพอและทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากระบบการจัดการศึกษายังขาดประสิทธิภาพ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหลักสูตรที่ยังไม่เหมาะสม การขาดแคลนครูอาจารย์ในบางสาขาวิชา คุณภาพการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา ยังไม่สะท้อนถึงจุดประสงค์ของหลักสูตรโดยรวม ส่งผลให้ความรู้ความสามารถที่พึงมี อันได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ทักษะ

ด้านการเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ เด็กไทยอยู่ในระดับที่อ่อนกว่าประเทศอื่นอีกมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องงานวิจัยของรุ่งพร งามพ่องไส 2547 ที่พบว่า ระดับความรู้ความสามารถของบัณฑิตไทยโดยเฉลี่ยอ่อนลงทั้งทางด้านกระบวนการคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์อย่างมีเหตุผล การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ขั้นตอนความรู้ทางวิชาการ ผลลัพธ์เหล่านี้เกิดจากกระบวนการปลูกฝังเสริมสร้างและกระบวนการเรียนการสอนที่ยังขาดประสิทธิภาพ หลักสูตรการเรียนการสอนที่ยังไม่เหมาะสมและพร้อมที่จะพัฒนาคนให้มีคุณสมบัติเข้ากับโลกยุคใหม่ มีความรู้ความสามารถที่พึงมี มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ มีทักษะคอมพิวเตอร์ และมีความสามารถด้านการบริหารจัดการ

**2. คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำ** ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจและเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานจริงบัณฑิตมีคุณลักษณะด้านภาวะผู้นำเป็นอันดับที่สี่ ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าคุณลักษณะด้านดังกล่าวของบัณฑิตอยู่ในระดับที่ต้องพัฒนา เนื่องด้วยไม่ว่าจะเป็นลักษณะงานประเภทใด การทำงานเป็นทีม ความร่วมมือที่ดีต่อกันระหว่างทีมงาน การติดต่อสื่อสาร การยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พินชуда ทินนากร ณ อรุณยา (อ้างถึงใน ประคอง วันงาม, 2545) ซึ่งได้กล่าวที่ได้ศึกษาว่า การเลือกและการสรรหาพนักงานเข้าทำงานไม่ว่าจะเป็นลักษณะงานหรือองค์กรประเภทใด ผู้ใช้บัณฑิตก็ต้องการให้บุคลากรมีทักษะการทำงาน



เป็นทีม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความร่วมมือที่ดีของพนักงาน ดังนั้นภาวะผู้นำมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์กร

### 3. คุณลักษณะด้านทักษะการปฏิบัติงาน

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจและเห็นว่าสภาพการปฏิบัติงานจริงบัณฑิตมีคุณลักษณะด้านทักษะการปฏิบัติงานเป็นอันดับสุดท้าย ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าคุณลักษณะด้านดังกล่าวของบัณฑิตอยู่ในระดับที่ต้องเร่งพัฒนา เนื่องจากทักษะการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน และหากงานนั้นมีความจำเป็นต้องอาศัยผู้มีความชำนาญ/ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงเพียงใด ทักษะการปฏิบัติงานยิ่งสูงตามไปด้วยและจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่ามหาวิทยาลัยควรฝึกให้นักศึกษามีทักษะการปฏิบัติงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และควรฝึกทักษะด้วยการลงมือปฏิบัติจริงด้วยตนเองให้มากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างสมบูรณ์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่ปรากฏนั้น โดยภาพรวมคุณลักษณะที่ผู้ใช้บัณฑิตพึงให้มีในตัวบัณฑิตอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าผู้ใช้บัณฑิตจากองค์กรทุกประเภทมีความต้องการให้บัณฑิตมีคุณลักษณะครบถ้วน ทั้งความรู้ความสามารถทางวิชาการ ทักษะการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ บุคลิกภาพ และคุณธรรมจริยธรรม หากจะมีความต้องการคุณลักษณะด้านใดแตกต่างกัน

ออกไปนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละองค์กร นอกจากนี้ ผู้ใช้บัณฑิตยังต้องการให้บัณฑิตหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเอง รวมถึงเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบัณฑิต เช่นเดียวกับงานวิจัยของ จริยานามเสนาะ 2541 ที่ได้ศึกษาความต้องการขององค์กรธุรกิจ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในระดับอุดมศึกษา พบว่า องค์กรธุรกิจต้องการให้บัณฑิตเป็นผู้ที่รู้จักใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ กอปรกับต้องเป็นผู้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และเป็นผู้มีความรู้เฉพาะสาขาเป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะคุณลักษณะดังกล่าวจะมีผลอย่างสูงต่อความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงขององค์กร รวมถึงได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่านอกจากการเรียนตามเนื้อหาหลักสูตรแล้ว สถาบันการศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของสถาบัน และสังคมภายนอก มีจิตสำนึกและตระหนักถึงความรับผิดชอบชั่วดี และความถูกต้องบนพื้นฐานของหลักวิชาการดำรงชีวิตอยู่ภายใต้กรอบของคุณธรรมจริยธรรม

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะตามสภาพจริงของบัณฑิตเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะที่ผู้ใช้บัณฑิตพึงให้บัณฑิตมีอันดับหนึ่ง คือ คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม รองลงมาเป็นคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ และด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ โดยผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยที่เกิดขึ้นและเป็นที่น่าสนใจมาวิจารณ์ผล 2 ประเด็น ดังนี้



### 1. คุณลักษณะด้านคุณธรรม จริยธรรม

เป็นคุณลักษณะที่ผู้ใช้บัณฑิตพึงให้บัณฑิตมีอันดับหนึ่ง โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 69 มีบุคลากร/พนักงานในได้บังคับบัญชาเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาชีพบัญชี เป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติงานด้านการเงิน จึงย่อมต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตในหน้าที่สูงกว่าผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพอื่น ๆ รวมถึงในปัจจุบันผู้คนในสังคมละเลยความมีคุณธรรมจริยธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความถูกต้อง และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่งผลให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอยู่ในอันดับที่ 78 จาก 178 ประเทศทั่วโลก จากการสำรวจขององค์กรความโปร่งใสระหว่างประเทศ (Transparency International) (ไทยนิวส์, 2551) ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ผู้ใช้บัณฑิตจึงพึงให้บัณฑิตมีคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมเป็นอันดับหนึ่งของคุณลักษณะที่พึงประสงค์

### 2. คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำ

เป็นคุณลักษณะที่ผู้ใช้บัณฑิตพึงให้บัณฑิตมีเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งที่คุณลักษณะตามสภาพจริงของบัณฑิตในด้านนี้อยู่ในระดับที่ต้องพัฒนา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านภาวะผู้นำกับคุณลักษณะในด้านอื่น คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำอาจจะไม่ได้มีผลมากมายนักต่อความสำเร็จของงาน หรือการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผู้ใช้บัณฑิตจึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะในด้านดังกล่าวมากนัก

ผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าคุณลักษณะตามสภาพจริง และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทุกด้าน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ว่า คุณลักษณะตามสภาพจริงและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตระดับปริญญาตรีตามความคิดเห็นขององค์กรผู้ใช้บัณฑิตในจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ และด้านคุณธรรมจริยธรรมแตกต่างกัน ทั้งนี้ หากนำแนวคิดทฤษฎี Expectancy Disconfirmation ของ (Oliver & Gerald, 1980) มาใช้อธิบายผลการวิจัยจะพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะตามสภาพจริงของบัณฑิต ในปัจจุบันมีระดับต่ำกว่าสิ่งที่ผู้ใช้บัณฑิตคาดหวังหรือต้องการ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ 3 ของแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว คือ Negative Disconfirmation ผลที่ได้รับจริงต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวัง

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บัณฑิตจะได้รับพนักงานซึ่งเป็นบัณฑิตที่ดีตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้หรือไม่นั้น อาจขึ้นอยู่กับกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของแต่ละองค์กร จะมีขั้นตอนและวิธีการที่ต่างกันไปตามแต่ความเหมาะสมของระยะเวลา ขอบประมาณ และความพร้อมของบุคคลที่ทำหน้าที่ในการคัดเลือก รวมถึงกระบวนการคัดเลือกด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ



การสัมภาษณ์ขั้นต้น การสอบคัดเลือก การสอบสัมภาษณ์ การสอบประวัติ ก็ทำได้เพียงแค่เป็นกระบวนการกลั่นกรองขั้นต้นเท่านั้น อาจไม่สามารถบ่งบอกได้ชัดเจนว่าคุณใดจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเพียงพอ ทั้งนี้หากองค์กรผู้ใช้บัณฑิต สามารถสร้างกระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานที่สามารถประเมินผลได้ว่าบุคคลใดสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานและขององค์กรได้แล้วนั้น ก็ย่อมจะส่งเสริมให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าได้เช่นกัน นอกจากนี้สถาบันศึกษาควรพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนให้สามารถเสริมสร้างศักยภาพให้บัณฑิตได้อย่างแท้จริง พร้อมทั้งพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ทั้งตัวบัณฑิตก็ต้องพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

### เอกสารอ้างอิง

จริยา นามเสนาะ. (2541). *ความต้องการขององค์กรธุรกิจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในระดับอุดมศึกษา กรณีศึกษา: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.*  
จังหวัดนครศรีธรรมราช. (ม.ป.ป.). *ข้อมูลพื้นฐานจังหวัดนครศรีธรรมราช*. ค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2552, จาก [http://www.nakhonsithammarat.go.th/web\\_52/education.php](http://www.nakhonsithammarat.go.th/web_52/education.php).

ประคอง วันงาม. (2545). *คุณลักษณะผู้สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม ตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.*

รุ่งพร งามผ่องใส. (2547). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตด้านบริหารธุรกิจ ตามความคาดหวังของผู้ใช้และผู้สอน : ศึกษาเฉพาะกรณีบัณฑิตด้านบริหารธุรกิจที่จบจากสถาบันราชภัฏกำแพงเพชร. (รายงานผลการวิจัย). กำแพงเพชร : มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.*

ไทยนิวส์. (2551). *คอร์ปชั่นในประเทศไทย 2553. ค้นเมื่อ 22 กุมภาพันธ์ 2554, จาก [www.thethainews.com/analyzed/inter/into81153\\_8.htm](http://www.thethainews.com/analyzed/inter/into81153_8.htm).*

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน. (2552). *สถานการณ์แรงงาน ปี 2551. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน.*

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครศรีธรรมราช (ม.ป.ป.). *ข้อมูลเศรษฐกิจจังหวัดการจดทะเบียนนิติบุคคล. ค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2552, จาก <http://www.moc.go.th/opscenter/ns/panit.php>.*



หอการค้าจังหวัดนครศรีธรรมราช. (ม.ป.ป.).

ระบบฐานข้อมูลสมาชิกหอการค้า. ค้นเมื่อ

14 มีนาคม 2552, จาก

[http://www.nakhonsichamber.com/index.](http://www.nakhonsichamber.com/index.php)

php.

Oliver, R.L., & Gerald, L. (1980). Multiple brand analysis of expectation and disconfirmation effects on satisfaction, in Ivan Ross (ed.), *Proceedings of the division 23 Program, 87<sup>th</sup> Annual Convention of the American Psychological Association*, p86-87.