

## การเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education กับภาพลักษณ์ของบัณฑิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

### WORK-BASED EDUCATION AND IMAGE OF GRADUATES OF PANYAPIWAT INSTITUTE OF MANAGEMENT

ลภัสรดา โพธิ์นาค<sup>1</sup> และจันทวีร์ เกษมสุข<sup>2</sup>

Laphatrada Ponak<sup>1</sup> and Chintawee Kasemsuk<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>คณะนิเทศศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

<sup>1,2</sup>Faculty of Communication Arts, Panyapiwat Institute of Management

Received: January 10, 2023 / Revised: July 26, 2023 / Accepted: July 27, 2023

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของบัณฑิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ผ่านการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในด้านการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพจนเกิดเป็นภาพลักษณ์ที่ดี โดยมีแหล่งข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นนายจ้างผู้ประกอบการ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานที่มีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จำนวน 9 คณะ สาขาวิชาละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 22 คน โดยเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตของแต่ละสาขาวิชา

ผลการวิจัยพบว่า การเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education สามารถสร้างอัตลักษณ์ของบัณฑิตให้เป็นไปในทิศทางที่สถาบันฯ พึงประสงค์ได้ โดยมีภาพลักษณ์ปัจจุบันสะท้อนอัตลักษณ์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ทำงานเป็น เป็นอัตลักษณ์ที่โดดเด่นที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บัณฑิตให้ความสำคัญกับการนำความรู้ความสามารถทางวิชาชีพมาปรับใช้กับการทำงานจริงมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ 2) เรียนเป็น 3) คิดเป็น อันเป็นพื้นฐานของการทำงานเป็น 4) เน้นวัฒนธรรม และ 5) รักความถูกต้อง ตามลำดับ การที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติงานหลายครั้งผ่านการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education นั้น สามารถสะท้อนให้เห็นว่าบัณฑิตมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสถานประกอบการ และสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่คาดหวัง (Wish Image) ที่ผู้ใช้บัณฑิตปรารถนาให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับวิชาชีพในสายงาน เพื่อให้บัณฑิตพร้อมทำงาน พร้อมปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และไม่หยุดที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง เพื่อร่วมขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

**คำสำคัญ:** ภาพลักษณ์ การเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education

#### Abstract

The objective of this research was to study the image of Panyapiwat Institute of Management graduates through Work-based Education as a guideline for instructional development in producing graduates who are qualified and possess good image. The data

sources consisted of 22 graduates' employers, entrepreneurs, supervisors or managers whose subordinates are graduates with a bachelor's degree from 9 faculties of Panyapiwat Institute of Management, one person in each field. This research was a qualitative study by interviewing graduate employers in each study field.

The research results revealed that the Work-based Education program could produce graduates' images in the direction that the Institute desired. There were five aspects of identity as follows: (1) being able to work, which was the most outstanding identity because the graduates' employers prioritized the application of their knowledge and abilities in performing their actual work, followed by (2) being able to learn; (3) being able to think, which was the foundation of being able to work; (4) focusing on culture; and (5) having morality, respectively. Undeniably, students practice so frequently through the Work-based Education program reflected that graduates had the quality acceptable to the firms. It also reflected the expected image (also known as "wish Image") that graduates' employers wanted graduates to have in accordance with their line of work, to make graduates ready to work, be able to adapt to the situation and continue learning and have self-development in order to help mobilize the organization quickly.

**Keywords:** Image, Work-based Education

## บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานที่สำคัญของมนุษย์ที่สามารถบ่งบอกได้ถึงคุณภาพของบุคคลนั้น ๆ และยังเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของคน อันเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศชาติจากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่า มีจำนวนผู้ว่างงานทั้งสิ้น 7.32 แสนคน หรือคิดเป็นอัตราการว่างงานร้อยละ 1.9 ของกำลังแรงงานรวม และผู้ว่างงานส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา 2.32 แสนคน (National Statistical Office Ministry of Digital Economy and Society, 2021)

แม้ในปัจจุบันจะมีหลายสาเหตุที่ทำให้เกิดจำนวนผู้ว่างงานมากขึ้น เช่น การขาดแคลนแรงงานหรือการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เป็นต้น แต่ประเทศไทยยังพบกับปัญหาการว่างงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอัตราการว่างงานตามระดับการศึกษาที่สำเร็จ ตั้งแต่ปี 2558-2562 พบว่า ผู้ว่างงานส่วนใหญ่

จบการศึกษาในระดับอุดมศึกษามากที่สุด (National Statistical Office Ministry of Digital Economy and Society, 2019)

สืบเนื่องจากวิกฤตหนึ่งของสถาบันระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยในบางสาขานั้น สามารถรับนักศึกษาได้เพียงร้อยละ 20 ของเป้าหมายที่ตั้งไว้ และคาดว่าจะลดลงอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 3-5 ปี จนถึงขั้นที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาบางแห่งปิดตัวลง (Sakworawit, 2016) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เห็นว่า ปัญหาคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ยังคงมีมาอย่างต่อเนื่องจากหลาย ๆ ปัจจัยหนึ่งในนั้นคือ การผลิตบัณฑิตไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน นอกจากบัณฑิตขาดความรู้แล้วยังขาดทักษะด้านอาชีพ ขาดความเชื่อมโยงกับสังคม และมีคุณลักษณะบัณฑิตที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ (Leelawat, 2016) สำหรับบัณฑิตถือเป็นผลิตผลทางการศึกษาของสถาบันการศึกษา และผู้ใช้บัณฑิตซึ่งเป็นหัวหน้างาน นายจ้าง หรือผู้บังคับบัญชา

ของบัณฑิต ถือเป็นบุคคลสำคัญ เป็นผู้ใกล้ชิดในการใช้ผลผลิตทางการศึกษา (Sumetthikom et al., 2008) ดังนั้นบัณฑิตจึงควรมีคุณภาพ มีคุณลักษณะอันก่อเกิดเป็นอัตลักษณ์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต จึงจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของบัณฑิต และส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสถาบันการศึกษาที่บัณฑิตจบการศึกษาตามมาได้ ดังนั้นมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตจะเป็นสิ่งสะท้อนที่สำคัญต่อผลผลิตทางการศึกษาของแต่ละสถาบันการศึกษาว่า สามารถผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถทั้งในด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพต่าง ๆ ให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับขององค์กร สังคม ชุมชน และประเทศชาติ

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) และได้รับการสนับสนุนทุนในการก่อตั้งจากบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยมีการเรียนการสอนที่เป็นเอกลักษณ์ในรูปแบบที่เรียกว่า Work-based Education การเรียนรู้ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติงาน ผสมผสานระหว่างความรู้ในเชิงวิชาการกับภาคปฏิบัติ เพื่อให้ให้นักศึกษาของสถาบันทุกคนได้มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ก่อนจบการศึกษา จึงทำให้มีบริษัทพันธมิตร (Networking) สนับสนุนในเรื่องของสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน และโอกาสในการมีงานทำในอนาคต ดังนั้นสถานประกอบการหรือผู้ใช้บัณฑิตจึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การเรียนการสอนรูปแบบการเรียนรู้ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติงานมีความชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถผลิตบัณฑิตที่มีอัตลักษณ์อันประกอบไปด้วยคุณลักษณะตามที่สถาบันฯ กำหนด ทำให้ตอบโจทย์การแก้ไขปัญหาการผลิตบัณฑิตไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน บัณฑิตจะมีองค์ความรู้และทักษะอาชีพพร้อมทำงานได้ทันทีหลังจบการศึกษา (Office of the President and Sustainability Administration, Panyapiwat Institute of Management, 2021)

ผู้วิจัยในฐานะของผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการสื่อสารองค์กร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กร จึงมีความสนใจศึกษาภาพลักษณ์ปัจจุบันและภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ผ่านการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาจากการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

2. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จากการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education

### ทบทวนวรรณกรรม

#### การเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ หรือ พีไอเอ็ม เป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) และได้รับการสนับสนุนทุนในการก่อตั้งจากบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) เปิดดำเนินการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2550 เป็นสถาบันอุดมศึกษาแบบ Corporate University ที่สามารถประสาทปริญญาได้ โดยใช้แนวทางการจัดการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education (WBE) เป็นการเรียนรู้ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติงาน ผสมผสานระหว่างความรู้ในเชิงวิชาการกับภาคปฏิบัติ เพื่อให้ให้นักศึกษาของสถาบันได้มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ก่อนจบการศึกษา มีความเป็นนักจัดการมืออาชีพในแขนงสาขาวิชาของตนเอง มีความพร้อมทำงานทันทีตั้งแต่จบการศึกษา ซึ่งสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์มีเครือข่ายพันธมิตรทั้งองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ๆ รวมถึงสถาบันอุดมศึกษา ทำให้

นักศึกษามีโอกาสเรียนรู้ประสบการณ์ที่กว้างขวาง และหลากหลาย ไม่ได้จำกัดเฉพาะธุรกิจของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) (Office of the President and Sustainability Administration, Panyapiwat Institute of Management, 2021)

### องค์ประกอบที่สำคัญของ Work-based Education

การเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education มีการทดลองและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนมีประสิทธิภาพระดับหนึ่ง จึงสรุปได้ว่าเป็นต้นแบบที่เป็นนวัตกรรมการศึกษาและจดลิขสิทธิ์ต่อกรมทรัพย์สินทางปัญญา ในปี พ.ศ. 2559 การจัดการศึกษารูปแบบดังกล่าวจะดำเนินการเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ทำให้นักศึกษามีโอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เป็นเวลาย่อยละ 40-50 ของเวลาเรียนรวมทั้งหมด โดยมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ (Suthmanon et al., 2018) ได้แก่

#### 1. การสอนโดยมีอาชีพ (Work-based Teaching: WBT)

การเรียนการสอนในภาคทฤษฎี ซึ่งจัดเป็น 2 ระบบ คือ การเรียนในห้องเรียนและการเรียนจากห้องปฏิบัติการ ด้วยการเรียนการสอนโดยคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิตรงตามที่หลักสูตรกำหนด และมีผู้สอนร่วมหรือวิทยากรพิเศษที่ปฏิบัติงานในองค์กรชั้นนำมา ร่วมสอนในลักษณะกรณีศึกษาจริง (Real Case Study) ที่ถ่ายทอด วิเคราะห์ และฝึกปฏิบัติโดยเจ้าของกรณีศึกษาเอง ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้ทฤษฎีควบคู่กับภาคปฏิบัติ ฝึกการวิเคราะห์ และประยุกต์ใช้กรณีศึกษาในสถานการณ์ที่เทียบเคียงกันได้ตั้งแต่ในห้องเรียน

#### 2. การเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติงานจริง (Work-based Learning: WBL)

การฝึกปฏิบัติงานของสถาบันฯ เป็นการเตรียม นักศึกษาให้มีทักษะต่าง ๆ สำหรับการออกไปฝึกปฏิบัติงานตามบริษัทพันธมิตร (Networking) เพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน นักศึกษาสามารถนำโจทย์จากที่ฝึกปฏิบัติงานกลับมา

เรียนรู้ร่วมกันในห้องเรียน ผ่านกระบวนการที่เรียกว่า Work-based Sharing ด้วยความเชื่อที่ว่าความรู้ใหม่ มักจะเกิดขึ้นในองค์กร และความรู้ใหม่ที่แก้ปัญหาได้จริงมักจะยังไม่ได้เขียนเป็นตำรา ฉะนั้นการฝึกปฏิบัติงานจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

#### 3. การศึกษาวิจัยจากปัญหาวิจัยจริง (Work-based Researching and Innovation: WBR)

เป็นการเน้นให้นักศึกษา อาจารย์/นักวิจัย มี โจทย์วิจัยที่ทำได้จริง ซึ่งได้มาจากเครือข่ายทางธุรกิจ เมื่อได้งานวิจัยมาแล้ว อาจารย์ก็จะนำความรู้ที่ได้จากงานวิจัยเรื่องนั้น ๆ กลับมาสู่ห้องเรียน คือ นำกลับมา เป็นโจทย์ มาพัฒนาเป็นหลักสูตรในการสอนนักศึกษา จะเห็นว่ากระบวนการของ Work-based Researching and Innovation กับ Work-based Learning นี้มีความเชื่อมโยงกัน ผู้เรียนออกไปฝึกปฏิบัติงานมีโอกาส สร้างสรรค์นวัตกรรม อาจารย์ออกไปนิเทศงาน ทำให้ ได้ความรู้เพิ่ม ได้โจทย์วิจัยกลับมา ทำให้นักศึกษาได้รับ ประสบการณ์ตรงและเรียนรู้ในเรื่องของการทำวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ สร้างเป็นนวัตกรรม และ ช่วยแก้ปัญหาต่อองค์กรได้จริง

#### 4. การสร้างเครือข่าย (Networking)

การสร้างเครือข่าย (Networking) เป็น ประโยชน์ต่อการเรียนการสอน ซึ่งมีทั้งเครือข่าย สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาคเอกชนทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้ Work-based Teaching, Work-based Learning, Work-based Researching and Innovation เกิดขึ้น ได้อย่างครบวงจร สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์เป็น สถาบันที่เน้นการสร้างเครือข่ายและการสร้างพันธมิตร ทั้งในภาคธุรกิจและภาคราชการ ตั้งแต่ขั้นตอนการ สร้างหลักสูตรการเรียนการสอน เพราะสถาบันฯ มองว่า ยังมีเครือข่ายมากเท่าไร ยิ่งเป็นการเพิ่มโอกาสให้ นักศึกษาได้เข้าไปฝึกปฏิบัติงานและเข้าไปทำงาน รวมถึง เพิ่มโอกาสที่จะได้รับทุนการศึกษามากขึ้นเท่านั้น

## อัตลักษณ์ของนักศึกษาสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ในมิติของการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพพร้อมทำงาน (Ready to Work) ด้วยการเรียนการสอนตามแนวทางของรูปแบบ Work - based Education จะสามารถผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงานได้นั้น จะต้องกำหนดอัตลักษณ์ของนักศึกษาที่จะสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ (Suthmanon et al., 2018) ดังนี้

1. เรียนเป็น หมายถึง การมีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตัวเอง และนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

2. คิดเป็น หมายถึง การมีความสามารถในการใช้เหตุผล รวมทั้งคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ได้อย่างเป็นระบบ มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถผลักดันความคิดและแรงบันดาลใจของตนให้ก่อเกิดเป็นผลงานและนวัตกรรมได้

3. ทำงานเป็น หมายถึง การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพที่โดดเด่น สามารถปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรอบรู้ในศาสตร์สาขาวิชาของตนและสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง สามารถบูรณาการศาสตร์สาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้ รวมทั้งมีทักษะในการสื่อสารโดยภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

4. เน้นวัฒนธรรม หมายถึง การมีความภาคภูมิใจร่วมสืบสานวัฒนธรรมไทย พร้อมทั้งจะเรียนรู้วัฒนธรรมนานาชาติ มีความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์สามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้อย่างมีความสุข

5. รักความถูกต้อง หมายถึง การมีวินัย มีคุณธรรม จริยธรรม ดำรงชีวิตแบบพอเพียง มีจิตสาธารณะ ยินยอมปกป้องในความถูกต้อง และชื่นชมต่อความดีงามของผู้อื่น มีเจตคติที่ดีต่อชีวิตและการทำงาน รวมทั้งมีสุขภาพจิต สุขภาพกายที่ดี เพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ

ทั้งนี้อัตลักษณ์ของนักศึกษาที่กล่าวมาสามารถ

ประเมินผลสำเร็จได้จากการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพพร้อมทำงานของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ที่จะต้องปรากฏสู่สายตาและเป็นที่ยอมรับจากผู้ใช้บัณฑิตและสังคม

### แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ความหมายของภาพลักษณ์

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย (Monwises, 2016) ดังนี้

Robinson และ Barlow (1959) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล มีความรู้สึกนึกคิดหรือมุมมองต่อองค์กร สถาบันภาพในใจดังกล่าวของบุคคลนั้น ๆ อาจเกิดจากประสบการณ์ทั้งทางตรง (Direct Experience) และทางอ้อม (Indirect Experience)

Kotler (2000) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ (Image) เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการกระทำใด ๆ จะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์

การสร้างภาพลักษณ์ให้หน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กรให้มีภาพลักษณ์ที่ดี (Good Image) ต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชน เพื่อเป็นการเสริมสร้างชื่อเสียงความเชื่อถือ ศรัทธา จากประชาชนที่มีต่อองค์กร คำว่า “ภาพลักษณ์” (Image) นั้น มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย แต่มีความหมายหนึ่งที่น่าสนใจนั้นมีที่มาจากความสำคัญของคำต่าง ๆ (Kasemsuk, 2008) ดังต่อไปนี้

I = Institution คือ สถาบัน องค์กร หมายถึง ภาพลักษณ์ที่สร้างได้จากการทำให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อสถาบันหรือองค์กร

M = Management คือ ผู้บริหาร หรือฝ่ายบริหาร หมายถึง ผู้บริหารขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนสื่อบุคคลที่ต้องมีความดี มีผลงานและมีประสบการณ์ที่เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป

A = Action คือ การกระทำต่อประชาชน หรือผู้บริโภค หมายถึง มุ่งเน้นการให้บริการที่ดี ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค



G = Goodness คือ ความดี ความงาม หมายถึง การที่องค์กรแสดงความเป็นสมาชิกที่ดีหรือเป็นคนดีของสังคม กล่าวคือ เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility)

E = Employee คือ บุคลากรขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนทูตขององค์กรหรือสื่อบุคคลอีกส่วนหนึ่งที่จะสามารถเสริมความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในองค์กรได้

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลด้วยความรู้สึกระบายใจที่ดีต่อองค์กร ที่อาจได้รับมาทั้งทางตรงหรือทางอ้อม ดังนั้นภาพลักษณ์ที่จะสื่อสารออกไปให้เกิดความน่าเชื่อถือขึ้นกับองค์กรได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์กรว่าจะมีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดข้อมูล เพื่อสร้างความประทับใจและเชื่อถือได้

ประเภทของภาพลักษณ์

Jefkins (1993) กล่าวถึงลักษณะของภาพลักษณ์องค์กร ไว้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ซ้อน (Multiple Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ตั้งมาจากสมมติฐานว่าบุคคลในสังคมนั้นมาจากแหล่งต่าง ๆ ตามความรู้และประสบการณ์ต่อองค์กรต่าง ๆ

2. ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current Image) เป็นภาพลักษณ์ตามความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์เชิงลบหรือบวกก็ได้ เป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือโดยเจตนาก็ตาม

3. ภาพลักษณ์กระจกเงา (Mirror Image) ก็เปรียบได้เสมือนคนเราส่องกระจกเงา ในภาพนั้นเขาอาจมองว่าสวยหรืออาจเป็นอย่างไรก็ได้ตามความนึกคิดของเขา

4. ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนา (Wish Image) เป็นภาพลักษณ์ที่ผู้บริหารหรือพนักงานมีความต้องการ มุ่งหวังที่จะให้เกิดขึ้นแก่องค์กรของตน

5. ภาพลักษณ์สูงสุด (Optimum Image) หมายถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการตระหนักใน

ความจริง และการมีความเข้าใจการรับรู้ของผู้รับข่าวสาร

6. ภาพลักษณ์ที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง (Correct and Incorrect Image) เป็นภาพลักษณ์อีกลักษณะหนึ่ง ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นไม่ตรงต่อความเป็นจริง

7. ภาพลักษณ์สินค้า/บริการ (Product Service Image) สินค้าหรือบริการก็มีภาพลักษณ์เช่นเดียวกับองค์กร ไม่ว่าจะมีความภาพลักษณ์เชิงบวกหรือลบก็ยังมีภาพลักษณ์ที่จะต้องปรุงแต่งให้มีภาพลักษณ์ที่มีเอกลักษณ์เป็นที่ยอมรับมากขึ้นจากสังคม

8. ภาพลักษณ์ของตราสินค้า (Brand Image) ภาพลักษณ์ที่มีลักษณะคล้ายภาพลักษณ์สินค้า เพียงแต่กรณีนี้เป็นตราสินค้า ยี่ห้อสินค้า สัญลักษณ์ Logo

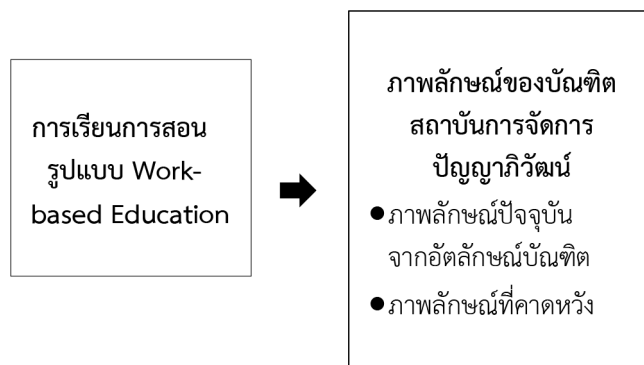
9. ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) เป็นภาพลักษณ์ขององค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยเน้นภาพรวมทุกสิ่งทุกอย่างขององค์กร

10. ภาพลักษณ์สถาบัน (Institutional Image) ซึ่งคล้ายกับภาพลักษณ์องค์กรตั้งข้างต้น เพียงแต่มุ่งมองเฉพาะตัวบริษัทหรือตัวสถาบัน

ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ (Wish Image or Desired Image)

Sennok (2013) ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ (Wish Image) เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้นในใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่สำคัญคือ ในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรหรือสร้างแบรนด์ขององค์กรนั้นถือว่าภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์เป็นจุดเริ่มต้นที่ฝ่ายบริหารองค์กรต้องตัดสินใจ ต้องกำหนดภาพลักษณ์องค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้นแล้วจึงวางแผนดำเนินการสื่อสารโดยเริ่มต้นตั้งแต่งการสร้างอัตลักษณ์ให้ชัดเจนและโดดเด่นในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย

จากการศึกษาแนวคิดข้างต้นสามารถนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

### วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การเรียนรู้การสอนรูปแบบ Work-based Education กับภาพลักษณ์ของบัณฑิต สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการขอตัวแทนผู้ใช้บัณฑิตจากทางศูนย์ที่ปรึกษาและพัฒนาอาชีพนักศึกษา (CCDS) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเรื่องการฝึกปฏิบัติงานประจำแต่ละคณะ ทั้งนี้เกณฑ์การเลือกตัวแทนผู้ใช้บัณฑิตคือ เป็นผู้ใช้บัณฑิตที่เคยรับนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานและรับบัณฑิตเข้าทำงาน โดยตัวแทนผู้ใช้บัณฑิตให้การตอบรับสัมภาษณ์แบบสมัครใจ สาขาวิชาละ 1 คน จากทุกคณะวิชา รวมเป็น 22 คน ทั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทาง Line Call และทางโปรแกรม Microsoft Teams โดยผู้วิจัยถามคำถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) และนำผลสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ตามสายวิชาชีพ และนำมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยตีความและนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าด้วยการพรรณนา (Descriptive)

### ผลการวิจัย

#### ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบัณฑิต สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตเคยรับนักศึกษาฝึกปฏิบัติงานและรับบัณฑิตเข้าทำงานในทุกสาขาวิชา ซึ่งสามารถสรุปได้ 2 มิติ ดังนี้

1. ก่อนที่ผู้ใช้บัณฑิตจะได้รับนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน และรับบัณฑิตเข้าทำงานนั้น ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่ได้รับรู้ผ่านประสบการณ์ทางอ้อม (In-Direct Experience) ได้แก่ รับรู้ข้อมูลจากช่องทาง Social Media หนังสือพิมพ์ ผ่านเว็บไซต์ด้านการศึกษา จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ร้านสะดวกซื้อ จากการค้นหาข้อมูลด้วยตนเอง

2. หลังจากผู้ใช้บัณฑิตได้รับนักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน และรับบัณฑิตเข้าทำงานแล้วนั้น ผู้ใช้บัณฑิตได้รับรู้ผ่านประสบการณ์ทางตรง (Direct Experience) ได้แก่ ได้รับรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา และการทำงานของบัณฑิต จากการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education ซึ่งการได้ฝึกปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาสั้น สะท้อนเป็นความคิดเห็นที่บอกถึงคุณลักษณะที่ดีและไม่ดี อันก่อให้เกิดเป็นภาพลักษณ์ของบัณฑิต

#### ด้านภาพลักษณ์ปัจจุบันจากอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

ผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตพบว่า ในกลุ่มที่ 1 สายบริหารจัดการ ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นกับภาพลักษณ์ปัจจุบันของบัณฑิตไว้ว่า บัณฑิตมีความอดทนสูง มีความสามารถหลากหลาย เช่น มีทักษะในการบริหารจัดการพร้อมกับทักษะด้านบริการที่ดี และสามารถนำองค์ความรู้ที่มีมาปรับใช้กับการทำงาน ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์รองลงมาคือ อัตลักษณ์ด้านเรียนเป็น

นอกจากนี้ในการทำงานจริง บัณฑิตได้แสดงศักยภาพในการคิดและวิเคราะห์เสมอ ซึ่งหมายถึงถึง

บัณฑิตมีอัตลักษณ์ด้านคิดเป็นอีกด้วย เนื่องจากสายงานวิชาชีพด้านอาหารจะต้องพบกับลูกค้าที่หลากหลาย และอาจมีปัญหาในการบริการซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอยู่เสมอ บัณฑิตของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ มีความได้เปรียบในเรื่องของประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติงานหลายครั้ง จึงสามารถแก้ปัญหาได้เร็ว และยังสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ดี รวมทั้งสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมของบริษัทได้ดีด้วย นอกจากนี้ยังมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีจิตสาธารณะ มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการทั่วไป มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานกรณีเพื่อนร่วมงานมีปัญหา ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์ด้านเน้นวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ด้านรักความถูกต้องตามลำดับ

ในกลุ่มที่ 2 สายภาษา ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นกับภาพลักษณ์ปัจจุบันของบัณฑิตไว้ว่า บัณฑิตมีความพร้อมในการทำงานทันที นั้นหมายถึง เมื่อจบการศึกษาและเข้าทำงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ทันที ทั้งนี้เกิดจากการได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติงานมาสอดคล้องกับบทบาทที่ได้รับ เช่น ในคณะที่ต้องใช้ทักษะด้านภาษา จะมีความสามารถในการใช้ภาษาได้ในระดับดีตามมาตรฐานจนถึงระดับดีเยี่ยม กล่าวคือ บัณฑิตมีอัตลักษณ์ด้านทำงานเป็นโดดเด่นที่สุด และแสดงออกถึงความกล้าที่จะสื่อสาร พร้อมกับเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์รองลงมาคือ อัตลักษณ์ด้านเรียนเป็นและอัตลักษณ์ด้านคิดเป็น

นอกจากนี้ การนำประสบการณ์ที่เคยฝึกปฏิบัติงานมาต่อยอดในงานปัจจุบัน ในด้านของการทำงานเป็นทีมมีความโดดเด่นสูง เช่น การมาทำงานแทนในวันที่พนักงานในแผนกเดียวกันหยุด และวันนั้นจะต้องมาทำงานคนเดียว ทำให้เห็นในเรื่องของทักษะการจัดการเมื่อต้องทำงานแทนบุคคลพร้อมกับรับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง มีความเสียสละ เข้าใจเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานได้เป็น

อย่างดี มีคุณธรรมและจริยธรรมเห็นเป็นภาพรวมดีอยู่แล้ว แต่ที่เห็นได้อย่างชัดเจนจะเป็นเรื่องความซื่อสัตย์ เช่น รูปแบบของสถานประกอบการไม่ได้มีแคร์เตอร์แคชเชียร์ ทำให้บัณฑิตต้องมีการเก็บเงินไว้กับตัวเอง ซึ่งก็ไม่มีผลตอบกลับจากเพื่อนร่วมงานในเรื่องของเงินขาดหาย ทำให้เห็นถึงความซื่อสัตย์สุจริต ความจริงใจ ความตรงไปตรงมา ซึ่งบัณฑิตส่วนใหญ่โดดเด่นในเรื่องของการทำงานเป็น มีทักษะและความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสะท้อน อัตลักษณ์ด้านเน้นวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ด้านรักความถูกต้องในกลุ่มที่ 3 สายการเกษตร ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นกับภาพลักษณ์ปัจจุบันของบัณฑิตไว้ว่า บัณฑิตมีทักษะหลากหลายด้าน เช่น เก่งในด้านการเกษตรและเก่งในด้านนำนวัตกรรมเข้ามาผสมผสานในการทำงาน มีความรู้ความเข้าใจในการทำงาน มีองค์ความรู้ตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ เมื่อเจอข้อคำถามจากลูกค้าก็สามารถให้ข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ มีที่มา ปัญหาและผลที่เกิดขึ้น นำเสนอข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ บัณฑิตมีอัตลักษณ์ด้านทำงานเป็นโดดเด่นที่สุด มีความมุ่งมั่น ตั้งใจเรียนรู้ มีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ มีการคิดอย่างรอบคอบเมื่อเจอสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ สามารถเสนอไอเดีย มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถประเมินผลการทำงานของตนเองว่าอยู่ระดับใด ควรเพิ่มทักษะด้านใดได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์ด้านเรียนเป็นและอัตลักษณ์ด้านคิดเป็น รวมถึงทำงานเป็นทีมร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีจิตใจดี เต็มใจให้ความช่วยเหลือสม่ำเสมอ ยื่นมือเข้าช่วยเหลือทันทีเมื่อเจอกับปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์ด้านเน้นวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ด้านรักความถูกต้อง

ในกลุ่มที่ 4 สายการสื่อสาร ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นกับภาพลักษณ์ปัจจุบันของบัณฑิตไว้ว่า บัณฑิตมีความรู้ความสามารถหลากหลาย เช่น สามารถทำงานในหลายบทบาท ทั้งด้านสื่อสาร ทำคอนเทนต์ ออกแบบกราฟิก ถ่ายภาพ จัดกิจกรรม และสามารถนำ



องค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้บริษัทเห็นความสามารถเหล่านี้จึงรับเข้าทำงานทันทีหลังจบการศึกษา ซึ่งบัณฑิตสามารถทำงานต่อยอดจากการฝึกปฏิบัติงานได้ทันที ไม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งานใหม่ตั้งแต่เริ่มต้น กล่าวคือ บัณฑิตมีอัตลักษณ์ด้านทำงานเป็นโดดเด่นที่สุด รวมถึงมีความมั่นใจในการสื่อสาร มีการแสดงความคิดเห็นในแบบของตนเอง มีการวิเคราะห์เหตุและผลจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ รวมถึงกรณีเกิดปัญหาที่มีความกล้าตัดสินใจในการหาวิธีที่จะแก้ไขได้อย่างเป็นระบบ กรณีที่ลักษณะงานตรงกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เรียนมา บัณฑิตจะสามารถนำองค์ความรู้มาปรับใช้กับการทำงานได้ดี เช่น การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการสื่อสาร บัณฑิตจะสามารถนำองค์ความรู้มาใช้ได้อย่างเป็นระบบแบบแผน แต่ในกรณีการจัดทำงบประมาณในการสื่อสารก็จะต้องใช้ระยะเวลาในการทำความเข้าใจและเรียนรู้เพิ่มเติม ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์รองลงมาคือ อัตลักษณ์ด้านเรียนเป็นและอัตลักษณ์ด้านคิดเป็น

นอกจากนี้ยังมีทักษะในการเข้าหาผู้ใหญ่ มีมารยาท อ่อนน้อมถ่อมตน เข้าใจบทบาทตนเองและเข้าใจการทำงานของเพื่อนร่วมงาน จึงสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ค่อนข้างดีมาก มีการแสดงออกที่จะช่วยเหลือ มีการสอบถามอย่างสม่ำเสมอที่จะเสนอการช่วยเหลืองานภายในหน่วยงาน รักษากฎระเบียบ มีวินัย ไม่ขาดงาน หรือมาสายจนเป็นเหตุให้งานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือจนผู้อื่นเดือดร้อน ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์ด้านเน้นวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ด้านรักความถูกต้อง และสำหรับอัตลักษณ์ด้านเรียนเป็น เนื่องจากบัณฑิตมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ทั้งความรู้เชิงวิชาการ ความรู้ทั่วไป รวมถึงด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ ซึ่งด้านของความสามารถทางวิชาชีพ ด้านนิเทศศาสตร์ บัณฑิตมีความรู้และประสบการณ์พื้นฐานตรงกับสายงาน เช่น มีความรู้ในด้านการสร้างนวัตกรรมสื่อสารมาใช้ในงาน ทักษะการถ่ายภาพให้เหมาะสมกับแต่ละงาน ซึ่งบัณฑิตนิเทศศาสตร์จะมี

ความเชี่ยวชาญในการสื่อสารอย่างมาก

ในกลุ่มที่ 5 สายการบริการ ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นกับภาพลักษณ์ปัจจุบันของบัณฑิตไว้ว่า มีความใฝ่รู้และมืองค์ความรู้ทางวิชาการอันเป็นประโยชน์กับการทำงานในหน่วยงานมาก เนื่องจากบัณฑิตมีประสบการณ์ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติทั้งจากในห้องเรียนและสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน จึงทำให้บัณฑิตสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม กล่าวคือ บัณฑิตมีอัตลักษณ์ด้านทำงานเป็นโดดเด่นที่สุด มีจิตใจพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจ มีความอดทนค่อนข้างสูง เนื่องจากงานด้านการบริการต้องพบลูกค้าหลากหลาย บัณฑิตสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตัวเอง สามารถคิดวิเคราะห์เหตุผลที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายได้ เนื่องจากบัณฑิตต้องผ่านกระบวนการเรียนการสอนจากอาจารย์ก่อนทุกครั้งก่อนฝึกปฏิบัติงานจริงในแต่ละสาขาวิชา เพื่อให้บัณฑิตสามารถนำความรู้ที่เรียนมาใช้ได้เลย จึงทำให้บัณฑิตสามารถคิดวิเคราะห์และบอกเหตุผลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ในระหว่างการฝึกปฏิบัติงานกับหน่วยงาน ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์รองลงมาคือ อัตลักษณ์ด้านเรียนเป็นและอัตลักษณ์ด้านคิดเป็น

นอกจากนี้ยังแสดงออกให้เห็นถึงความมีวินัยในการทำงาน เข้าใจ และปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีทักษะในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเป็นอย่างดี เนื่องจากบัณฑิตมีความคุ้นเคยกับการเจอผู้คนจากการไปฝึกปฏิบัติงานแต่ละที่ จึงมีทักษะการเข้าสังคมและมนุษยสัมพันธ์ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรมจิตอาสา มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีจิตสาธารณะอันบ่งบอกถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากบัณฑิตมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยงานต่าง ๆ ในหน่วยงาน ยินดีช่วยเหลือแม้นอกเวลางาน ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์ด้านเน้นวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ด้านรักความถูกต้อง

ในกลุ่มที่ 6 สายเทคโนโลยี ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นกับภาพลักษณ์ปัจจุบันของบัณฑิตไว้ว่า บัณฑิตมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ความขยัน อดทน และมีวินัยต่อ

บทบาทหน้าที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากสายอุตสาหกรรม จะมีการทำงานไม่เป็นเวลาที่ชัดเจน การพบปัญหาด้าน เทคโนโลยีอยู่เสมอ พร้อมกับต้องศึกษาและอัปเดต เทรนด์เทคโนโลยีให้ทันตลอดเวลา ซึ่งบัณฑิตสามารถ นำองค์ความรู้ที่มีมาประยุกต์ใช้ในแต่ละงานได้ สามารถคิดค้นนวัตกรรมได้ พร้อมทั้งจะทำงานได้ทันที เมื่อรับเข้าทำงาน กล่าวคือ บัณฑิตมีอัตลักษณ์ด้าน การทำงานเป็นโดดเด่นที่สุด ซึ่งเริ่มตั้งแต่ตอนได้รับ นักศึกษาฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษาจะมีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน เป็นทุนเดิม เมื่อมีประสบการณ์ทำงานประกอบด้วยในแต่ละชั้นปีจึงทำให้บัณฑิตมีความรู้ความเชี่ยวชาญใน สาขาวิชานั้นเป็นอย่างดี เนื่องจากหน่วยงานด้านนี้จะ ต้องคิด วิเคราะห์ รวมถึงสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงเป็นโอกาสที่บัณฑิตได้แสดงศักยภาพอย่าง เต็มที่ และมีผลงานใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อน อัตลักษณ์รองลงมาคือ อัตลักษณ์ด้านเรียนเป็นและ อัตลักษณ์ด้านคิดเป็น รวมถึงแสดงออกถึงการเป็น ผู้นำ มีความตรงไปตรงมา จริงใจกับเพื่อนร่วมงาน มี ทักษะในการทำงานเป็นทีม ให้การสนับสนุนเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย มีทัศนคติที่ดี รู้จักหน้าที่ มีความ รับผิดชอบ เสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ยึดมั่น ทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนให้ความร่วมมือ ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อยู่เสมอ ซึ่งสะท้อนอัตลักษณ์ ด้านเน้นวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ด้านรักความถูกต้อง

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ปัจจุบันของบัณฑิต สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในแต่ละสายวิชาชีพ ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นว่า บัณฑิตมีภาพลักษณ์ปัจจุบัน คือ ทำงานเป็น จากผลการวิจัยพบว่า นับเป็นอัตลักษณ์ ที่โดดเด่นที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มองว่า การนำความรู้ความสามารถที่มีมาปรับใช้กับการ ทำงานจริงได้เป็นสิ่งสำคัญที่สุด เนื่องจากบัณฑิต ส่วนใหญ่มีคุณลักษณะที่แสดงออกว่าสามารถนำ องค์ความรู้ที่ได้เรียนรู้จากห้องเรียนผ่านการถ่ายทอด โดยคณาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญทางวิชาการ สามารถ นำมาปรับใช้กับสถานประกอบการได้ตรงตามความ คาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต นอกจากนี้ผลของการ

ฝึกปฏิบัติงานทุกชั้นปีในสถานประกอบการที่มีสาย วิชาชีพที่มีความสอดคล้องกับสาขาวิชาเรียน ส่งผล ให้บัณฑิตมีความสามารถ มีทักษะ และมีการสะสม ประสบการณ์ จนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญในสาย วิชาชีพนั้น

บัณฑิตมีภาพลักษณ์ปัจจุบันรองลงมาคือ เรียน เป็นและคิดเป็น จากผลการวิจัยพบว่า เป็นอัตลักษณ์ที่ รองลงมาคู่กัน เนื่องจากผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มองว่าการ ที่มีอัตลักษณ์ด้านทำงานเป็น ต้องมีพื้นฐานของการมี องค์ความรู้และประสบการณ์ ซึ่งบัณฑิตแสดงออกให้ เห็นถึงลักษณะใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในสายที่ตนเองเรียนมา ในขณะที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติงานทำให้บัณฑิตมีโอกาสได้คิด วิเคราะห์และสังเคราะห์ได้อย่างเป็นระบบ ได้คิดแก้ ปัญหาในสถานการณ์จริงจากการลงมือทำด้วยตนเอง สามารถผลักดันความคิดและแรงบันดาลใจของตนให้ ก่อเกิดเป็นผลงานและนวัตกรรมได้

สำหรับบัณฑิตมีภาพลักษณ์ปัจจุบันด้านเน้น วัฒนธรรม และรักความถูกต้อง จากผลการวิจัยพบว่า เป็นอัตลักษณ์ที่มีมาประกอบควบคู่กันเช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มองว่าการที่นักศึกษาได้ ฝึกปฏิบัติกับสถานประกอบการจริงตั้งแต่ปี 1 ทำให้ ก่อเกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรนั้น ๆ จนเกิดเป็น ความเข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เข้าใจ บทบาทของเพื่อนร่วมงาน เข้าใจบทบาทของตนเอง และเมื่อได้เรียนรู้วัฒนธรรมนักศึกษาจะถูกหล่อหลอม ให้อยู่ในกฎระเบียบตามที่องค์กรกำหนด ซึ่งด้วยพื้นฐาน จากการเรียนรู้ในระหว่างเรียนบัณฑิตจะถูกปลูกฝัง ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาเรียนตรงเวลา การส่งงานตรงเวลา การแต่งกายให้ถูกระเบียบ การ ยึดมั่นในความถูกต้อง การมีคุณธรรม จริยธรรมตาม มาตรฐาน เช่น มีความซื่อสัตย์ การช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงาน การมีจิตใจเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึง ในการฝึกปฏิบัติงาน จะฝึกเสมือนการเป็นพนักงาน ทำงานจริง ดังนั้นจะได้รับการปลูกฝังให้ปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กรเช่นกัน จึงทำให้สามารถปรับตัว

ให้เข้ากับผู้อื่นได้ง่ายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ส่งผลให้  
ทำงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีความสุข

### ด้านภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิตสถาบัน การจัดการปัญญาภิวัฒน์

ผลการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตพบว่า ในกลุ่มที่ 1  
สายบริหารจัดการ ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นกับภาพลักษณ์  
ที่คาดหวังของบัณฑิตไว้ว่า ต้องการให้บัณฑิตมีความ  
มุ่งมั่น อดทนต่อการทำงาน มีทัศนคติที่ดีทั้งกับองค์กร  
และเพื่อนร่วมงาน มีความเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กร  
เพื่อการเป็นบุคลากรคุณภาพสามารถขับเคลื่อนองค์กร  
ไปได้ตามเป้าหมาย

ในกลุ่มที่ 2 สายภาษา ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็น  
กับภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิตไว้ว่า ต้องการ  
ให้บัณฑิตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านภาษา  
อย่างเหมาะสม เนื่องจากภาษาเป็นหัวใจหลักของ  
สายวิชาชีพนี้ มีความกล้าที่จะสื่อสารและสามารถ  
นำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ

ในกลุ่มที่ 3 สายการเกษตร ผู้ใช้บัณฑิตให้ความ  
เห็นกับภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิตไว้ว่า ต้องการ  
ให้บัณฑิตมีความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร เนื่องจากผู้ที่  
มีความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรนั้นจะสามารถปฏิบัติตน  
ให้เข้ากับคนในองค์กรและปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ไป  
ตามทิศทางที่องค์กรคาดหวัง รวมถึงควรมีองค์ความรู้  
ที่สอดคล้องกับสายงานเพื่อให้ขับเคลื่อนองค์กรไปได้  
อย่างรวดเร็ว

ในกลุ่มที่ 4 สายการสื่อสาร ผู้ใช้บัณฑิตให้ความ  
เห็นกับภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิตไว้ว่า ต้องการ  
ให้บัณฑิตมีทักษะการสื่อสารที่ดี ทำงานได้หลากหลาย  
กล้าคิด กล้าแสดงความคิดเห็นในแบบของตนเอง ที่  
สำคัญต้องไม่หยุดเรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่ม  
ศักยภาพของตนให้เป็นบุคลากรคุณภาพ เนื่องจาก  
ปัจจุบันโลกของการสื่อสารเปลี่ยนแปลงและพัฒนา  
อย่างรวดเร็ว รวมถึงมีเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร  
ใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่เสมอ

ในกลุ่มที่ 5 สายการบริการ ผู้ใช้บัณฑิตให้ความ

เห็นกับภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิตไว้ว่า ต้องการ  
ให้บัณฑิตมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ กล้าคิด กล้าแสดงออก  
มีทัศนคติที่ดี สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ มี  
จิตใจดีด้านการบริการที่ดี ยอมรับและปรับตัวให้ได้อย่าง  
เหมาะสม การมีจิตใจที่ดีจะสามารถส่งผลให้บัณฑิต  
ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นและเกิดความพยายามปรับตัวได้

ในกลุ่มที่ 6 สายเทคโนโลยี ผู้ใช้บัณฑิตให้  
ความเห็นกับภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิตไว้ว่า  
ต้องการให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน  
ที่มีมาตรฐานอย่างเหมาะสม ผูกพันกับการมีความ  
มุ่งมั่น และอดทน เมื่อมีความมุ่งมั่นแล้วยังมีความรู้  
ความสามารถที่สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้รวมถึง  
ประยุกต์กับการทำงานในสายวิชาชีพได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิต  
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ในแต่ละสายวิชาชีพ  
ผู้ใช้บัณฑิตให้ความเห็นว่า บัณฑิตส่วนใหญ่ควรมีภาพ  
ลักษณ์ที่ดี โดยมีความรู้ความสามารถในสายวิชาชีพ  
นั้น ๆ อย่างเชี่ยวชาญ พร้อมทำงานและขับเคลื่อน  
องค์กรได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงพร้อมปรับตัวให้เข้า  
กับสถานการณ์รวมถึงไม่หยุดที่จะเรียนรู้และพัฒนา  
ตนเอง จะเห็นได้ว่าประเภทของสถานประกอบการมี  
ผลต่อภาพลักษณ์ที่คาดหวังเนื่องจากผู้ใช้บัณฑิตแต่ละ  
สายวิชาชีพจะมีความคาดหวังในส่วนของความรู้ความ  
สามารถในด้านนั้น ๆ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนธุรกิจ  
ขององค์กรได้ทันที

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตเกี่ยวกับ  
ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาจากการเรียนการสอน  
รูปแบบ Work-based Education ของสถาบัน  
การจัดการปัญญาภิวัฒน์พบว่า บัณฑิตมีภาพลักษณ์ที่ดี  
และมีอัตลักษณ์ครอบคลุม 5 อัตลักษณ์อันพึงประสงค์  
ของสถาบันฯ อันประกอบไปด้วย เรียนเป็น คิดเป็น  
ทำงานเป็น เน้นวัฒนธรรม และรักความถูกต้อง ซึ่ง  
อัตลักษณ์ที่โดดเด่นในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตคือ

อัตลักษณ์ด้านการทำงานเป็น เนื่องจากลักษณะที่โดดเด่นของบัณฑิตมากที่สุดคือ สามารถนำองค์ความรู้ รวมถึงประสบการณ์ที่มีมาปรับใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามศาสตร์ที่เรียนมา

รองลงมาคือ อัตลักษณ์ด้านเรียนเป็นและ อัตลักษณ์ด้านคิดเป็น เนื่องจากบัณฑิตมีคุณลักษณะ ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความรู้ความสามารถในสาขาที่เรียน สามารถคิด วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ รวมถึงบัณฑิตยังมีอัตลักษณ์ด้านเน้น วัฒนธรรม และรักความถูกต้องประกอบควบ เช่นเดียวกัน เนื่องจากผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มองว่าการที่นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติกับสถานประกอบการจริงทำให้เกิดความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร สามารถปรับตัว เข้ากับการทำงานขององค์กรและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ส่งผลให้มีพฤติกรรมที่สุภาพ มีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีคุณธรรม จริยธรรม มีน้ำใจ มีความยินดีให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีทัศนคติที่ดีต่อชีวิตและการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการเรียนการสอนแบบ Work-based Education ของ Suthmanon et al. (2018) ที่ระบุไว้ว่าการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพพร้อมทำงาน (Ready to Work) ด้วยการเรียนการสอนตามแนวทางของรูปแบบ Work-based Education จะสามารถผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน ได้นั้น จะต้องกำหนดอัตลักษณ์ของนักศึกษาที่จะสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ

ทั้งนี้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาจากการเรียน การสอนรูปแบบ Work-based Education ของ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ผู้ใช้บัณฑิตมีความประทับใจ เนื่องจากมีประสบการณ์ตรงในการทำงานร่วมกันบัณฑิตเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการ สอดคล้องกับแนวคิดด้านภาพลักษณ์ของ Robinson และ Barlow (1959) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล มีความรู้สึกนึกคิดหรือมุมมองต่อองค์กร สถาบัน ภาพในใจดังกล่าวของบุคคลนั้น ๆ อาจจะ

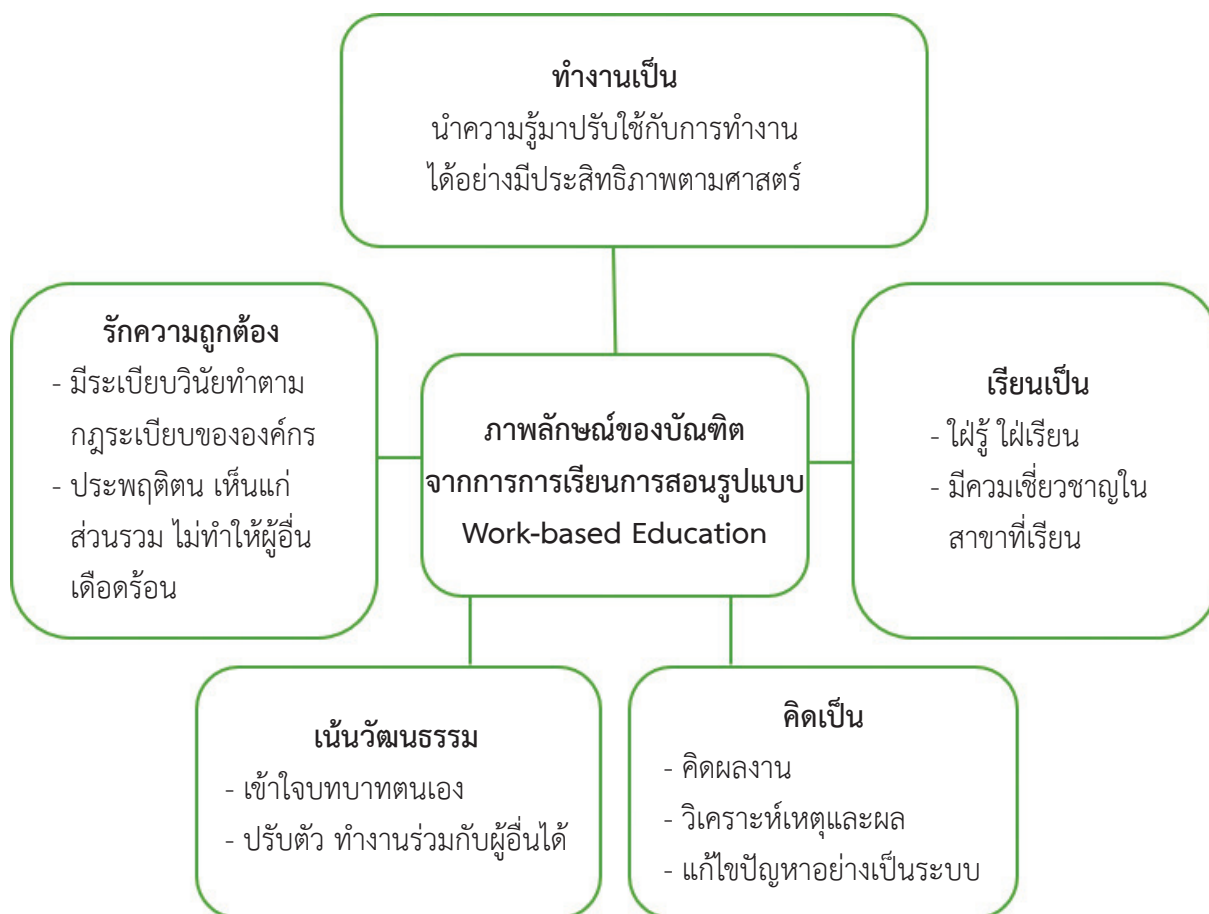
เกิดจากประสบการณ์ทั้งทางตรง (Direct Experience) และทางอ้อม (Indirect Experience) ซึ่งความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ปัจจุบันของบัณฑิต ในด้านของ ประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience) ผู้ใช้บัณฑิตนั้นได้รู้จักข้อมูลบัณฑิตและข้อมูลรูปแบบ การเรียนการสอนในการบอกต่อในภาพกว้าง จึงทำให้ ยังไม่มีความเข้าใจหลักสูตร หรือรูปแบบการเรียน การสอนซึ่งมีทั้งภาพลักษณ์ดีและไม่ดี ในส่วนของ ประสบการณ์ทางตรง (Direct Experience) ผู้ใช้ บัณฑิตได้มีประสบการณ์ร่วม ทั้งสอนงาน มอบหมาย งาน และมีประสบการณ์ด้านอื่น ๆ ร่วมกัน ได้สัมผัสจริง เห็นจริง และได้รับรู้ว่าบัณฑิตมีคุณภาพและมีความ สามารถสอดคล้องกับวิชาชีพโดยตรง ก่อเกิดเป็นความ ประทับใจ ส่งผลให้เป็นภาพลักษณ์ที่ดีในจิตใจของ ผู้ใช้บัณฑิต

จากการศึกษาภาพลักษณ์ของบัณฑิตจาก มุมมองผู้ใช้บัณฑิตพบว่า หลักสูตรการเรียนการสอน รูปแบบ Work-based Education สามารถหล่อหลอม อัตลักษณ์ของบัณฑิตให้เป็นไปในทิศทางที่สถาบันฯ พึงประสงค์ได้ ซึ่งการที่บัณฑิตจะมีคุณภาพได้นั้น จะต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตที่ถือเป็นตัวแทนขององค์กรธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญ ซึ่งความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตนั้นสามารถสะท้อนให้เห็นว่าบัณฑิตมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของสถาน ประกอบการ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Wichiranon et al. (2017) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่ พึงประสงค์ตามทัศนะผู้ใช้บัณฑิต ศึกษาเฉพาะกรณี บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าบัณฑิต มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐาน อุดมศึกษา ภาพรวมในระดับมาก โดยคุณลักษณะที่ พึงประสงค์ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบสูงสุด รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรมและด้านทักษะทางปัญญาตามลำดับ ส่วน



คุณลักษณะบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บัณฑิตเห็นด้วยในระดับมาก ดังนั้นความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตสะท้อนให้เห็นว่ามีความเห็นด้วยกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยที่ต้องการผลิตบัณฑิตให้เป็นบัณฑิตนักปฏิบัติ มีทักษะทางเทคโนโลยี อดทน สู้งาน รวมถึงต้องมีคุณธรรม จริยธรรม ดังนั้นการศึกษา

วิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นภาพเพื่อให้เข้าใจถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาจากการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education ของสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ อันนำมาสู่ภาพลักษณ์ปัจจุบัน (Current Image) ของบัณฑิต ดังแสดงในภาพที่ 2

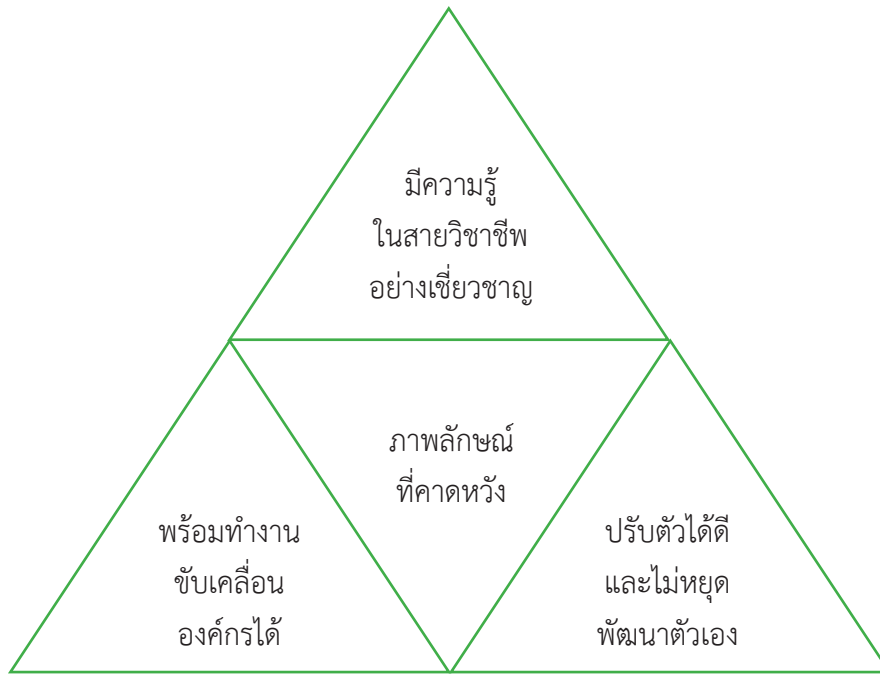


ภาพที่ 2 โมเดลภาพลักษณ์จากอัตลักษณ์ของบัณฑิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จากการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education

นอกจากนี้การวิจัยครั้งนี้ยังสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่คาดหวัง (Wish Image) ของบัณฑิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ โดยผู้ใช้บัณฑิตมีความปรารถนาให้บัณฑิตมีความตั้งใจทำงาน มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับวิชาชีพในสายงาน เพื่อให้บัณฑิตพร้อมทำงานและขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างรวดเร็ว และพร้อมปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์รวมถึงไม่หยุดที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับ Sennok (2013) ให้ความหมายไว้ว่า ภาพลักษณ์ที่

พึงประสงค์ (Wish Image) เป็นภาพลักษณ์ที่องค์กรปรารถนาให้เกิดขึ้นในใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่สำคัญคือ ในการสร้างภาพลักษณ์องค์กรหรือสร้างแบรนด์ขององค์กรนั้นถือว่าภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์เป็นจุดเริ่มต้นที่ฝ่ายบริหารองค์กรต้องตัดสินใจ ต้องกำหนดภาพลักษณ์องค์กรที่ต้องการให้เกิดขึ้น แล้วจึงวางแผนดำเนินการสื่อสารโดยเริ่มต้นตั้งแต่การสร้างอัตลักษณ์ให้ชัดเจนและโดดเด่นในสายตาของกลุ่มเป้าหมาย ดังแสดงในภาพที่ 3





ภาพที่ 3 โมเดลภาพลักษณ์ที่คาดหวังของบัณฑิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์จากการเรียนการสอนรูปแบบ Work-based Education

### สรุปผล

การเรียนการสอนแบบ Work-based Education กับอัตลักษณ์ของบัณฑิต สรุปได้ว่า ผู้ใช้บัณฑิตได้ให้ความคิดเห็นผ่านการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา และการทำงาน of บัณฑิต ซึ่งสอดคล้องกับอัตลักษณ์อันพึงประสงค์ที่สถาบันฯ กำหนดไว้ทั้ง 5 อัตลักษณ์ ได้แก่ ด้านเรียนเป็น ผู้ใช้บัณฑิตมองว่า บัณฑิตมีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ มีความเชี่ยวชาญในด้านที่เรียน ด้านคิดเป็น ผู้ใช้บัณฑิตมองว่า บัณฑิตสามารถคิดค้นงานหรือนวัตกรรมจากงานที่ได้รับมอบหมาย วิเคราะห์เหตุและผล รวมถึงแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ด้านทำงานเป็น ผู้ใช้บัณฑิตมองว่า บัณฑิตสามารถนำองค์ความรู้มาปรับใช้กับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านเน้นวัฒนธรรม ผู้ใช้บัณฑิตมองว่า บัณฑิตมีความเข้าใจบทบาทของตนเองและสามารถปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และด้านรักความถูกต้อง ผู้ใช้บัณฑิตมองว่า บัณฑิตสามารถปฏิบัติตนให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์กร เสียสละทำเพื่อส่วนรวมได้และไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน

สถานประกอบการมีความคิดเห็นด้านภาพลักษณ์ในทิศทางเดียวกัน เป็นทิศทางที่ดี เนื่องจากผู้ใช้บัณฑิตมีประสบการณ์ทางตรง (Direct Experience) ได้มองเห็นและสัมผัสจริง สามารถบอกได้ถึงอัตลักษณ์ในแต่ละด้านของบัณฑิต รวมถึงมีความเข้าใจรูปแบบการเรียนการสอนเป็นอย่างดี ส่งผลให้การมอบหมายงานสอดคล้องกับองค์ความรู้และประสบการณ์ตรงของบัณฑิต ทั้งนี้จึงทำให้บัณฑิตสามารถประยุกต์องค์ความรู้กับการทำงานได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บัณฑิตเพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต สรุปได้ว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความคาดหวังและต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษาในยุคปัจจุบัน มีองค์ความรู้ในด้านวิชาการพร้อมกับความเชี่ยวชาญในทักษะสายอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ คือ สิ่งสำคัญที่ผู้ใช้บัณฑิตในทุกสายวิชาชีพเล็งเห็นตรงกัน ผู้สำเร็จการศึกษาควรที่จะสามารถยอมรับและปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์ให้ได้ เพื่อให้มีความพร้อมในการขับเคลื่อนองค์กรไปได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และยั่งยืน

**ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์**

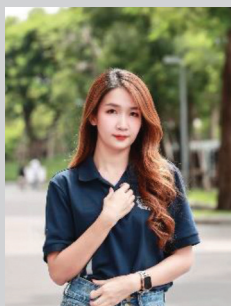
สามารถนำภาพลักษณ์ที่คาดหวังไปเป็นแนวทางในการปรับกระบวนการกำหนดอัตลักษณ์ของแต่ละคณะ เพื่อให้บัณฑิตมีอัตลักษณ์ตรงกับสายวิชาชีพของคณะนั้น ๆ อย่างชัดเจน เช่น ภาพลักษณ์

ที่ผู้ใช้บัณฑิตปรารถนาให้บัณฑิตมีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับวิชาชีพในสายงาน ควรเสริมทักษะสายอาชีพนั้นผ่านการฝึกปฏิบัติงานกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง

**References**

- Jefkins, F. (1993). *Planned press and public relations* (3rd Ed.). Alden Press.
- Kasemsuk, C. (2008). *The effectiveness of using human media in public relations to create the image of private higher education institutions*. Sripatum University. [in Thai]
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th Ed.). Prentice-Hall Inc.
- Leelawat, C. (2016). Developing graduates to become professionals: A case study of Sripatum University. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 9(1), 483-500. [in Thai]
- Monwises, S. (2016). *The perception of popular celebrities in Thailand through social media online of generation Y*. Chulalongkorn University. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/55722> [in Thai]
- National Statistical Office, Ministry of Digital Economy and Society. (2019). *A survey of working conditions of population 2019*. National Statistical Office. [in Thai]
- National Statistical Office, Ministry of Digital Economy and Society. (2021). *Survey of working conditions of population throughout the kingdom quarter 2 April-June 2021*. National Statistical Office. [in Thai]
- Office of the President and Sustainability Administration, Panyapiwat Institute of Management. (2021). *PIM Ready to Work by Work-based Education*. <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/1330> [in Thai]
- Robinson, C., & Barlow, W. (1959). Image public relations. *Public Relations Journal*, 15, 10-13.
- Sakworawit, A. (2016). *Will Thai universities survive?* <http://m.manager.co.th/Daily/detail/9590000051896> [in Thai]
- Sennok, M. (2013). *Company image and marketing mix strategies affecting purchasing decisions new brand of soft drink products of consumers in Bangkok: A case study of S brand soft drink products of Sermsuk Public Company Limited* [Master's thesis]. Burapha University. [in Thai]
- Sumetthikom, N., Yamjinda, A., & Wongbunngam, B. (2008). *Real and desirable image graduate's wishes Rajamangala University of Technology Phra Nakhon according to the opinion of the establishment*. <https://ph02.tcithaijo.org/index.php/RMUTP/article/view/4478> [in Thai]

- Suthmanon, L., Boonyasrirat, M., & Wattanavet, D. (2018). *Learning from real experiences, new choice of higher education in Thailand Work-based Education* (2nd ed.). Bookdance Studio Publisher. [in Thai]
- Wichiranon, S., Arunreung, A., & Kaewlai, J. (2017). *The desirable characteristics of English for international communication graduates from the viewpoints of employers*. Communication Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. [in Thai]



**Name and Surname:** Laphatrada Ponak

**Highest Education:** Master of Communicate Arts Program in Innovation Communication for Modern Organization, Panyapiwat Institute of Management

**Affiliation:** Panyapiwat Institute of Management

**Field of Expertise:** Public Relations and Corporate Communication



**Name and Surname:** Chintawee Kasemsuk

**Highest Education:** Ph.D. (Communication Studies), Bangkok University (In Full Cooperation with Ohio University, USA.)

**Affiliation:** Panyapiwat Institute of Management

**Field of Expertise:** Corporate Communication, Stakeholder Relationship Management, and Crisis and Image Management