

รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550

**A Study of Employer Satisfaction with the Performance  
of the Year 2007 Liberal Arts Graduates**

อัจฉรา บัวเลิศ

สมศรี จันทร์สม

กรองกาญจน์ กงวงศ์ญาติ

ขวัญชนก สืบสุข

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2551

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| ชื่อเรื่อง                    | การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550 |
| ผู้วิจัย                      | อัจฉรา บัวเลิศ สมศรี จันทร์สม กรองกาญจน์ คงวงศ์ญาติ<br>และ ขวัญชนก สืบสุข   |
| สถาบัน                        | มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  |
| ปีที่พิมพ์                    | 2553  |
| สถานที่พิมพ์                  | มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  |
| แหล่งที่เก็บรายงานฉบับสมบูรณ์ | คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  |
| จำนวนหน้างานวิจัย             | 83 หน้า   |
| คำสำคัญ                       | ความพึงพอใจ ผู้ใช้บัณฑิต ศิลปศาสตร์   |
| ลิขสิทธิ์                     | มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  |

### บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และ 2) นำผลการสำรวจไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวิจัยปรับปรุงหลักสูตรของคณะศิลปศาสตร์ต่อไป

ประชากรของการศึกษาคั้งนี้คือผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550 จำนวน 255 คน แบ่งเป็น ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน จำนวน 119 คน ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 82 คน ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 25 คน และผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวน 29 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในรูปแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้บัณฑิตโดยตรงทางไปรษณีย์ และได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 146 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 57.25) เมื่อแยกแบบสอบถามที่ตอบกลับโดยบัณฑิตที่ไม่ได้ทำงานในขณะทำการสำรวจบัณฑิตที่ศึกษาต่อ บัณฑิตที่เป็นเจ้าของกิจการไม่มีนายจ้าง และบัณฑิตที่ทำงานในต่างประเทศแล้ว เหลือแบบสอบถามที่มีผลการประเมินจากผู้บัณฑิตจำนวน 108 ชุด แบ่งเป็นสาขาวิชาภาษาจีน 61 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 119 ชุด คิดเป็นร้อยละ 51.26 สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 24 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 82 ชุด คิดเป็นร้อยละ 29.27 สาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 10 ชุด จาก

จำนวนที่ส่งออกไป 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 40 และสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวน 13 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 29 ชุด คิดเป็นร้อยละ 44.83

ผลการศึกษาเป็นดังนี้

1. บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.65 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

1.2 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.8 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

1.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.18 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

1.4 ค่าเฉลี่ยรวมของทั้งสามด้าน = 3.88 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

2. บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.74 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

2.2 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.8 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

2.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.18 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

2.4 ค่าเฉลี่ยรวมของทั้งสามด้าน = 3.91 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

3. บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

- 3.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.83 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 3.2 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.84 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 3.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.36 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 3.4 ค่าเฉลี่ยรวมของทั้งสามด้าน = 4.01 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)  
ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

4. บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทยใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

- 4.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 4.11 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 4.2 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 4.04 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 4.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.33 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 4.4 ค่าเฉลี่ยรวมของทั้งสามด้าน = 4.16 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)  
ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทยมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

5. บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ในภาพรวม ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านของแต่ละสาขาวิชาที่แสดงด้านบนมากำหนดค่าเฉลี่ยรวมของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ โดยถ่วงน้ำหนักตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลดังนี้

- 5.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย = 3.74 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 5.2 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.83 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

5.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.21 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

4.4 ค่าเฉลี่ยรวมของทั้งสามด้าน = 3.93 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”



|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>Research Title</b>      | A Study of Employer Satisfaction with the Performance of the Year 2007 Liberal Arts Graduates                           |
| <b>Researchers</b>         | Achara Bualert, Somsri Jansom, Krongkarn Kongwongyad, and Khwanchanok Suebsuk   |
| <b>Institution</b>         | Huachiew Chalermprakiet University  |
| <b>Year of Publication</b> | 2010  |
| <b>Publisher</b>           | Huachiew Chalermprakiet University  |
| <b>Sources</b>             | Faculty of Liberal Arts, Huachiew Chalermprakiet University   |
| <b>No. of Pages</b>        | 83 pages  |
| <b>Keywords</b>            | Employer, Satisfaction, Graduates, Job Satisfaction, Liberal Arts, Chinese, English, Tourism, Thai Language and Culture |
| <b>Copyright</b>           | Huachiew Chalermprakiet University  |

### Abstract

This study aims to 1) investigate employer satisfaction with the performance of Liberal Arts graduates in 3 dimensions: professional skills, work-related fundamental skills, and ethical behavior; and 2) gather information that could be used for revising and reforming the curricula.

The population consisted of 255 employers of the year 2007 Liberal Arts graduates: 119 from the Department of Chinese, 82 from the Department of English, 25 from the Department of Tourism and 29 from the Department of Thai Language and Culture. The questionnaires which were developed by the researchers in the form of 5-point rating scales were sent to the employers by mail. One hundred and forty-six sets were answered by the respondents and were sent back. After excluding some responses which did not include an employer evaluation, the remaining one hundred and eight responses were used in the study. These 108 valid responses could be divided as follows: 61 responses from the employers of the Chinese-major graduates (accounting for 51.26% of the population), 24 responses from the employers of the English-major graduates (accounting for 29.27% of the population), 10 responses from the employers of the Tourism-major graduates (accounting for 40% of the population), and 13 responses from the employers of the Thai Language and Culture-major graduates (accounting for 44.83% of the population).

Results of the present study were as follows:

1. **The Chinese-major graduates.** The average satisfaction scores rated by the employers of the Chinese-major graduates based on the 3 dimensions were as follows:

- 1.1 professional skills = 3.65 (high level)
- 1.2 work-related fundamental skills = 3.8 (high level)
- 1.3 ethical behavior = 4.18 (high level)
- 1.4 overall satisfaction = 3.88 (high level)

This could be interpreted that the employers were “highly” satisfied with the overall performance of the Chinese-major graduates.

2. **The English-major graduates.** The average satisfaction scores rated by the employers of the English-major graduates based on the 3 dimensions were as follows:

- 2.1 professional skills = 3.74 (high level)

- 2.2 work-related fundamental skills = 3.8 (high level)
- 2.3 ethical behavior = 4.18 (high level)
- 2.4 overall satisfaction = 3.91 (high level)

This could be interpreted that the employers were “highly” satisfied with the overall performance of the English-major graduates.

**3. The Tourism-major graduates.** The average satisfaction scores rated by the employers of the Tourism-major graduates based on the 3 dimensions were as follows:

- 3.1 professional skills = 3.83 (high level)
- 3.2 work-related fundamental skills = 3.84 (high level)
- 3.3 ethical behavior = 4.36 (high level)
- 3.4 overall satisfaction = 4.01 (high level)

This could be interpreted that the employers were “highly” satisfied with the overall performance of the Tourism-major graduates.

**4. The Thai Language and Culture -major graduates.** The average satisfaction scores rated by the employers of the Thai Language and Culture-major graduates based on the 3 dimensions were as follows:

- 4.1 professional skills = 4.11 (high level)
- 4.2 work-related fundamental skills = 4.04 (high level)
- 4.3 ethical behavior = 4.33 (high level)
- 4.4 overall satisfaction = 4.16 (high level)

This could be interpreted that the employers were “highly” satisfied with the overall performance of the Thai Language and Culture-major graduates.

**5. The whole graduates of the Faculty of Liberal Arts.** The above average scores in each dimension were calculated for the composite mean. Results were as follows:

- 5.1 professional skills = 3.74 (high level)
- 5.2 work-related fundamental skills = 3.83 (high level)
- 5.3 ethical behavior = 4.21 (high level)
- 5.4 overall satisfaction = 3.93 (high level)

It can be assumed from these figures that the employers were “highly” satisfied with the overall performance of the Liberal Arts graduates.

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ประกอบการทุก ๆ ท่านซึ่งเป็นผู้ให้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ ที่เห็นความสำคัญของการประเมินผลบัณฑิต เพื่อช่วยให้คณะฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการผลิตบัณฑิตในรุ่นต่อไป ตลอดจนต้องขอขอบใจบัณฑิตทั้งหลายของคณะศิลปศาสตร์ในทุกสาขาวิชาที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการติดตามให้ผู้ประกอบการตอบแบบสอบถามและส่งกลับมายังคณะผู้วิจัย

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณผู้ร่วมผู้วิจัยทุกท่านที่ได้ช่วยกันลงแรงกายและแรงใจผลักดันให้ งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลงได้ ทำให้ได้มีโอกาสมองเห็นประสบการณ์ เรียนรู้การทำงานและการแก้ปัญหาไปด้วยกัน ท้ายที่สุดทำให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์กับสาขาวิชา และคณะวิชาเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรต่อไป

31 สิงหาคม 2553



## สารบัญ

|   | หน้า      |
|---|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย   | ก         |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ  | จ         |
| กิตติกรรมประกาศ   | ช         |
| สารบัญ  | ช         |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>   | <b>1</b>  |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                                      | 1         |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย   | 2         |
| ขอบเขตของการวิจัย   | 2         |
| นิยามศัพท์เฉพาะ   | 3         |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ   | 3         |
| <b>บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>                                | <b>4</b>  |
| แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินงานของบัณฑิต                     | 4         |
| กรอบแนวคิดที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย                      | 4         |
| งานวิจัยที่เกี่ยวกับการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต               | 10        |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>                                     | <b>15</b> |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง   | 15        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล                               | 15        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล   | 16        |
| การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล                                       | 16        |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>   | <b>17</b> |
| สาขาวิชาภาษาจีน   | 18        |
| สาขาวิชาภาษาอังกฤษ  | 27        |
| สาขาวิชาการท่องเที่ยว   | 36        |
| สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย  | 44        |
| สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของคณะศิลปศาสตร์                    | 52        |
| ผลการสำรวจความพึงพอใจ เปรียบเทียบระหว่างปีการศึกษา 2550 กับ ปี 2549 | 53        |

|   |    |
|---|----|
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>                              | 55 |
| สรุปผลการศึกษา  | 55 |
| ข้อเสนอแนะสำหรับคณาจารย์คณะศิลปศาสตร์                                   | 57 |
| ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป  | 58 |
| <br>  |    |
| <b>บรรณานุกรม</b>   | 59 |
| <b>ภาคผนวก</b>  | 62 |
| ภาคผนวก ก. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน            | 63 |
| ภาคผนวก ข. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ         | 68 |
| ภาคผนวก ค. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว      | 73 |
| ภาคผนวก ง. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย | 78 |
| <br>  |    |
| <b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b>   | 83 |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ม. 47. ม.ป.ป. : ออนไลน์) ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยมีทั้งระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก ระบบประกันคุณภาพภายใน (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สำนักพัฒนาวิชาการ หน่วยประกันคุณภาพ. 2550) มีขึ้นเพื่อตรวจสอบ ประเมินผล และพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณากำหนดขึ้น ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถาบันการศึกษาในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในขึ้นตามกฎหมาย ซึ่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา ส่วนระบบการประเมินคุณภาพภายนอก จะอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ม.49. ม.ป.ป. : ออนไลน์) ซึ่งมีฐานะเป็นองค์การมหาชน “ในการทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานการศึกษา” (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สำนักพัฒนาวิชาการ หน่วยประกันคุณภาพ. 2550 : 11) อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ดังนั้น จึงถือเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่คณะฯ จะต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกจากหน่วยงานดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดดัชนีต่าง ๆ ที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพในการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้คุณภาพตัวหนึ่งในองค์ประกอบคุณภาพด้านการเรียนการสอน หรือดัชนีหนึ่งในมาตรฐานการศึกษาที่บ่งชี้ถึงคุณภาพบัณฑิต และการตอบสนองความต้องการของสังคม ก็คือ ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากคณะวิชา (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สำนักพัฒนาวิชาการ หน่วยประกันคุณภาพ. 2550 : 33) ดังนั้น การสำรวจถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจึงเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของบัณฑิต หรืออีกนัยหนึ่งเป็นการสะท้อนถึงสัมฤทธิ์ผลของการจัดการศึกษาของคณะวิชา ว่าคณะฯ สามารถจัดการศึกษาอบรมบ่มเพาะนักศึกษาได้ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต หรือเป็นไปตามความต้องการของสังคมหรือไม่ อย่างไร หากผลสำรวจปรากฏว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการใช้บัณฑิต ย่อมแสดงให้เห็นว่า การจัดการศึกษาของคณะฯ สามารถบูรณาการองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้เป็นอย่างดี ตั้งแต่องค์ประกอบของการจัดสรรปัจจัยต่าง ๆ ที่

เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้นักศึกษาที่เหมาะสมที่จะศึกษาในสาขาวิชานั้น ๆ เข้าสู่ระบบ ทำให้ได้ต้นทุน (Input) ที่เหมาะสม มีการจัดหลักสูตรการศึกษาต่างๆ กิจกรรมเสริมหลักสูตร อาคารสถานที่ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดบรรยากาศในมหาวิทยาลัยเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ตลอดจนบุคลากรที่มีส่วนร่วมกันดำเนินการให้พันธกิจของการจัดการศึกษาสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ในการผลิตบัณฑิต บูรณาการเข้ากับการจัดกระบวนการเรียนการสอน (Process) เพื่อให้ได้บัณฑิตซึ่งเป็นผลลัพธ์ (Output) ที่มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้เป็นอย่างดี นั่นแสดงว่าสิ่งที่จัดสรรเข้าสู่ระบบทั้งหมด รวมทั้งกระบวนการในการผลิตบัณฑิต สามารถกระทำได้อย่างมีคุณภาพตามความต้องการของสังคม ตรงกันข้าม หากผู้ใช้บัณฑิตไม่มีความพึงพอใจ หรือมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ ย่อมแสดงให้เห็นว่า บัณฑิตที่เป็นผลผลิตของระบบการศึกษายังไม่ได้คุณภาพตามความต้องการของสังคม ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะทำให้คณะฯ สามารถประเมินคุณภาพในการจัดการศึกษาของตนเพื่อการปรับปรุงหรือการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

คณะศิลปศาสตร์มีบัณฑิตที่สำเร็จในปีการศึกษา 2550 จำนวน 4 หลักสูตร คือ ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาการท่องเที่ยว และสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวนรวม 255 คน เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลบัณฑิตดังกล่าว ทางคณะฯ จึงมอบหมายให้คณะผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในครั้งนี้

## 1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550

1.2.2 เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเพื่อการปรับปรุงหลักสูตรของสาขาวิชาต่าง ๆ ของคณะศิลปศาสตร์ต่อไป

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยฉบับนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550 ในสาขาวิชาภาษาจีนจำนวน 119 คน สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 82 คน สาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 25 คน และสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวน 29 คน ดังนั้นประชากรที่ศึกษาคือ นายจ้าง ผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้บัณฑิตดังกล่าว ไม่ว่าจะทำงานในสถานประกอบการ ในกิจการของครอบครัว หรือกิจการของตนเอง จำนวนรวม 255 คน

ตัวแปรต้นคือคุณลักษณะของบัณฑิต 3 ด้านที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (อ้างจากตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต) ได้แก่

1. ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ

2. ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

3. คุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

ส่วนตัวแปรตามคือระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งประเมินโดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

#### 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

**บัณฑิต** หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในปีการศึกษา 2550 จำนวนรวม 255 คน จำแนกได้เป็น บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนจำนวน 119 คน สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 82 คน สาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 25 คน และสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวน 29 คน

**ผู้ใช้บัณฑิต** หมายถึง นายจ้าง ผู้ประกอบการ หรือหัวหน้างานที่เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบัณฑิต เป็นผู้ที่เห็นการทำงานและสามารถประเมินผลการทำงานของบัณฑิตได้

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต** หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ โดยจะประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตใน 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ (ดูรายละเอียดในกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในการศึกษาครั้งนี้จะประเมินโดยใช้ “แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต” ซึ่งเป็นแบบสอบถาม 5 ระดับ

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อระบบการประเมินคุณภาพบัณฑิต และจะเป็นข้อมูลสำคัญที่จะส่งผลถึงการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรหรือระบบในการจัดการศึกษาของคณะวิชาต่อไป

1.5.2 ผลการวิจัยฉบับนี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในปีการศึกษาต่อ ๆ ไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิจัย ได้ศึกษาวรรณกรรมตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำหรับเนื้อหาที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามผลการทำงานของบัณฑิต
- 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามผลการทำงานของบัณฑิต

สตูปและวอลควิสต์ (Stoops and Wahlquist, 1958 อ้างถึงใน ผาสูวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, จรรยา เสียงเสนาะและจากรุวรรณ เหมะธร, 2534 : 13 และอ้างถึงใน เสาวนิจ นิจอพันธ์ชัย, วรรณิกา ขวัญอารีย์ และสมศักดิ์ นัคลาจารย์, 2546 : 22) กล่าวถึงว่าการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาเป็นวิธีการที่จะทำให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและข้อบกพร่องของผู้สำเร็จการศึกษา ผลการติดตามประเมินผลจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คาลวิน (Calvin, 1970 อ้างถึงใน ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา, สุนทราวดี เชียรพิเชฐ และรวีวรรณ เผ่ากัณหา, 2532 : 9 และชาญชัย อินทรประวัติ และคณะ, 2539 : 8 และเสาวนิจ นิจอพันธ์ชัย, วรรณิกา ขวัญอารีย์ และสมศักดิ์ นัคลาจารย์, 2546 : 22) กล่าวว่า การติดตามผลเป็นกระบวนการหาข้อมูล หรือ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้จบการศึกษาไปแล้ว เพื่อทราบสถานภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการแนะแนวและบริการด้านอื่น ๆ แก่นักศึกษารุ่นต่อไป นอกจากนี้ การติดตามผลการศึกษายังให้ประโยชน์ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับสถาบันการศึกษา ทำให้การจัดการศึกษา การฝึกงาน และการมีงานทำมีความสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าว ทำให้สามารถสรุปความเชื่อมโยงได้ว่า การวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จะสะท้อนถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการทำงานของบัณฑิต ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็นผลให้หลักสูตรการเรียนการสอนจะสามารถจะสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและความต้องการของสังคมมากยิ่งขึ้น

#### 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ในการกำหนดตัวประเมินคุณภาพของบัณฑิต คณะผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ซึ่งมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิม

พระเกียรติได้จัดทำเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 2.11 ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง ผู้ประกอบการ และผู้ใช้บัณฑิต (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, สำนักพัฒนาวิชาการ, คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา, 2550: 18, 33) ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติหลักของบัณฑิต 3 ด้าน ได้แก่

1. ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ
2. ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน
3. คุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

1. ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ หมายถึง ความรู้ความสามารถทางวิชาการ หรือทักษะในการประกอบวิชาชีพที่ได้เรียนรู้จากหลักสูตรสาขาวิชาเอกต่าง ๆ ของคณะฯ ได้แก่ หลักสูตรสาขาวิชาภาษาจีน หลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว และหลักสูตรสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย

คณะผู้วิจัยจึงได้นำวัตถุประสงค์ของหลักสูตรทั้งสี่มาเป็นกรอบในการกำหนด “ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ” โดยที่หลักสูตรสาขาวิชาภาษาจีนและหลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเหมือนกัน (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, สำนักทะเบียนและประมวลผล, คู่มือการศึกษา, 2546: 97) ดังนี้ คือ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ในการใช้ภาษาสำหรับสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมทั้งทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการแปล โดยบัณฑิตสามารถนำความรู้ทางด้านภาษาไปใช้ประกอบอาชีพ หรือประยุกต์ใช้สำหรับการดำรงชีพในสังคมปัจจุบัน เป็นบัณฑิตที่มีโลกทัศน์กว้างขวาง ทั้งในด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เข้าใจในความคิดและปรัชญา ตลอดจน วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาที่แฝงอยู่ในวรรณคดี มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่สังคมในฐานะที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารเพื่อความเข้าใจอันดีงามระหว่างเพื่อนมนุษยชาติด้วยกัน ตลอดจนเป็นบัณฑิตที่มีพื้นฐานความรู้ภาษาที่พอเพียงต่อการศึกษาค้นคว้าในระดับที่ลึกซึ้ง สามารถใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการศึกษาศาสตร์และศิลปวิทยาการด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบประเมินในด้านนี้ขึ้นโดยยึดวัตถุประสงค์ดังกล่าวเป็นหลัก ทำให้ได้หัวข้อประเมินในด้านนี้จำนวน 7 ข้อ (ภาคผนวก ก. และภาคผนวก ข. ส่วนที่ 2 ข้อ 1.1 – 1.7) ดังนี้

1. สามารถพูดและโต้ตอบภาษาจีนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
2. สามารถพูดและโต้ตอบภาษาจีนได้อย่างคล่องแคล่ว
3. สามารถฟังภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น บทสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ ได้เข้าใจ
4. สามารถอ่านเอกสารภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เข้าใจ
5. สามารถเขียนเอกสารภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เป็นอย่างดี
6. ความสามารถในการแปลภาษา
7. สามารถใช้ภาษาจีนเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม

สำหรับหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์ในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, คณะศิลปศาสตร์, คู่มือการศึกษา, 2546: 1; 2547: 118) คือ

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นพื้นฐานที่มั่นคงในการประกอบอาชีพ หรือศึกษาต่อในระดับปริญญาชั้นสูงต่อไป
2. ตระหนัก รักรู้ และอนุรักษ์ความเป็นไทย สังคม ธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมที่เชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เข้ากับการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความเป็นไทยทั้งด้านจริยธรรม คุณธรรมและควมมีมนุษยสัมพันธ์
4. รู้จักพัฒนา ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทั้งในปัจจุบันและอนาคต

คณะผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบประเมินสำหรับผู้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวในด้านนี้ขึ้น โดยยึดวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทำให้ได้หัวข้อประเมินในด้านนี้จำนวน 5 ข้อ (ภาคผนวก ค. ส่วนที่ 2 ข้อ 1.1 – 1.5)

1. ความสามารถในการสื่อสารและสื่อความกับผู้อื่น
2. มีความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. มีความสามารถในการตระหนักและอนุรักษ์ความเป็นไทย
4. ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ
5. ตระหนักถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติ

สำหรับหลักสูตรสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย มีวัตถุประสงค์ในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ คณะศิลปศาสตร์ คู่มือการศึกษา. 2547) คือ

1. เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาไทยสำหรับสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ทั้งทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน
2. เพื่อให้บัณฑิตเข้าใจความคิดและปรัชญา ตลอดจนวัฒนธรรมไทยที่อยู่ในภาษาไทยและวรรณคดีไทย
3. เพื่อให้บัณฑิตนำความรู้ความเข้าใจทางภาษาและวัฒนธรรมไทยไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพและศึกษาต่อในระดับสูง
4. เพื่อให้บัณฑิตตระหนักและซาบซึ้งในคุณค่าของภาษาไทยอันเป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ
5. เพื่อให้บัณฑิตได้ใช้ความสามารถในการเรียนรู้ภาษาไทยเพื่อทำนุบำรุงและรักษาวัฒนธรรมของชาติ



คณะผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบประเมินสำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทยใน ด้านนี้ขึ้นโดยยึดวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทำให้ได้หัวข้อประเมินในด้านนี้จำนวน 7 ข้อ (แบบสอบถามชุด ง. ส่วนที่ 2 ข้อ 1.1 – 1.7) ดังนี้ คือ

- 1.1 สามารถฟังและจับประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างเข้าใจ เช่น บทสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ
- 1.2 สามารถใช้ภาษาไทยในการพูดและโต้ตอบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 1.3 สามารถอ่านและจับใจความสำคัญได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง
- 1.4 สามารถในการเขียนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เป็นอย่างดี
- 1.5 สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจในบริบทของวัฒนธรรมไทย ตลอดจนปรัชญาเบื้องหลัง ความคิดของผู้อื่น
- 1.6 มีความพึงพอใจและรอบคอบในการใช้ภาษา
- 1.7 สามารถใช้ภาษาไทยเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม

**2. ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน** คณะผู้วิจัยได้ใช้ความหมายที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ผสานเข้ากับวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา หลักสูตรวิชาการศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มาเป็นกรอบในการกำหนดตัว ประเมิน “ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน”

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. ม.ป.ป. : ออนไลน์. ม. 23) ให้ความหมายของคำว่า “ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน” ดังนี้ คือ

1. ความรู้เรื่องเกี่ยวกับตนเอง และความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม ได้แก่ ครอบครัว ชุมชน ชาติ และสังคมโลก รวมถึงความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมา ของสังคมไทยและระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
2. ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งความรู้ ความเข้าใจและประสบการณ์ เรื่องการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ยั่งยืน
3. ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญา
4. ความรู้ และทักษะด้านคณิตศาสตร์ และด้านภาษา เน้นการใช้ภาษาไทย อย่างถูกต้อง

ส่วนวัตถุประสงค์ในการจัดหลักสูตรการศึกษาทั่วไป (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, สำนักทะเบียนและประมวลผล, คู่มือการศึกษา, 2546: 52) คือ เพื่อมุ่งสร้างบัณฑิตให้สอดคล้องกับ พันธกิจของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรมในด้านความซื่อสัตย์ กตัญญู มีมนุษยสัมพันธ์ มีความมั่นใจ มุ่งความสำเร็จของงานและสามารถปฏิบัติงานได้ในภูมิภาคเอเชีย

ดังนั้น วัตถุประสงค์ของหลักสูตรดังกล่าว จึงต้องการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ดังนี้ คือ

1. มีความรู้กว้างในวิชาพื้นฐานหลายสาขาและวิทยาการที่เป็นสากล เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและโลก
2. มีบุคลิกลักษณะดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความซื่อสัตย์กตัญญู ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มุ่งความสำเร็จในงานและมีโลกทัศน์ในการดำรงชีวิตที่ดีในสังคม
3. รู้จักคิดวิเคราะห์และมีความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยวิถีทางแห่งปัญญา
4. มีโลกทัศน์กว้างไกล เข้าใจลักษณะของสังคมไทยในโลกปัจจุบัน มีความเป็นสากลสามารถทำงานในภูมิภาคเอเชีย
5. มีความเสียสละ รับผิดชอบ และช่วยเหลือสังคม และเป็นผู้ผู้นำทิศทาง เพื่อสืบทอดเจตนารมณ์ที่ดีต่อสังคม

คณะผู้วิจัยได้ผสานแนวคิดทั้งสองข้างต้นเข้าด้วยกัน และสร้างเป็นแบบประเมินด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน จำนวน 9 ข้อ ดังที่แสดงด้านล่างนี้ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ก. ภาคผนวก ข. หรือภาคผนวก ค. ส่วนที่ 2 ข้อ 2.1 – 2.9) ซึ่งใช้กับแบบประเมินความพึงพอใจบัณฑิตเหมือนกันทั้งสามสาขาวิชา ส่วนสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย มีจำนวนข้อคำถามในแบบประเมินด้านนี้เพียง 8 ข้อ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ง. ส่วนที่ 2 ข้อ 2.1 – 2.8) เนื่องจากเนื้อหาในข้อคำถามที่ตัดไปหนึ่งข้อนั้น (ข้อ 5 ตามที่แสดงด้านล่าง) มีความคาบเกี่ยวกับเนื้อหาด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน

1. มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น
2. มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก
3. สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว
4. สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์
5. มีความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง
6. มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
7. รู้จักคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา
8. มีความคิดสร้างสรรค์
9. มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน

### 3. คุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

ดร. ประภาศรี พรหมประกาย (ประภาศรี พรหมประกาย. ม.ป.ป. : ออนไลน์. 126 - 129) ได้ให้ความหมายและรูปธรรมของคำว่า “คุณธรรม” และ “จริยธรรม” ไว้ดังนี้

“คุณธรรม” หมายถึง สภาพความดีงามทั้งหลายที่ฝังลึกอยู่ในจิตสำนึกของบุคคล

“จริยธรรม” หมายถึง คุณความดีที่ควรปฏิบัติ หรือแนวทางของการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นคนดี เพื่อประโยชน์ของตน และส่วนรวม ซึ่งสามารถกำหนดเป็นรูปธรรมได้ ดังนี้

1. แต่งกายถูกกาลเทศะ
2. ตรงต่อเวลา ซึ่งแสดงถึงความมีวินัยในตนเอง
3. จริงใจ เน้นความสำคัญของคำพูดและการกระทำที่สอดคล้องกัน
4. ทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง
5. ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ปฏิบัติตามกติกา
6. ขยัน หมั่นเพียร มีความตั้งใจ พยายาม
7. พยายามค้นคว้าหาความรู้ การไม่ท้อแท้ และกระตือรือร้นในการเรียน
8. มุ่งมั่นในการทำงาน ใช้เวลาอย่างคุ้มค่า
9. มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน
10. ประหยัดและออม
11. มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร
12. มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม
13. อดทนเมื่อเกิดอุปสรรค
14. ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการข่มขู่ วิจารณ์/การตำหนิ
15. ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า
16. มีศรัทธาต่อศาสนา มีสิ่งยึดเหนี่ยวในการดำเนินชีวิต ละเอียดต่อการทำบาป

**จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ** (จริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ ม.ป.ป. : ออนไลน์, 5) หมายถึง การประกอบอาชีพสุจริต มีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ โดยยึดหลักคุณธรรมและการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ไม่ดูถูกอาชีพตน จรรยาบรรณเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพมีหลักการและแนวทางปฏิบัติตามที่ถูกต้องเหมาะสมอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความเลื่อมใสศรัทธาและความเชื่อมั่นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

หลักการของจรรยาบรรณวิชาชีพ คือ รัก ศรัทธาในอาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต เคารพต่อกฎระเบียบข้อบังคับหรือจรรยาบรรณในอาชีพ ยกย่องให้เกิดดีผู้ร่วมวิชาชีพและรวมกลุ่มเพื่อสร้างความมั่นคงในวิชาชีพ

คณะผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดดังกล่าวมารวบรวมสร้างเป็นแบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพเพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 12 ข้อ ดังที่แสดงด้านล่างนี้ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ก. ภาคผนวก ข. ภาคผนวก ค. หรือภาคผนวก ง. ส่วนที่ 2 ข้อ 3.1 – 3.12) ซึ่งใช้กับแบบประเมินความพึงพอใจบัณฑิตเหมือนกันทั้งสี่สาขาวิชา

1. แต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี
2. ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า
3. ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน
4. ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา
5. รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า
6. มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร
7. ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ
8. ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า
9. มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม
10. ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ
11. รัก และ ศรัทธาในอาชีพ
12. ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต

เดือนจิตต์ จิตต์อารี และคณะ (2546: 29, 45, 47) ได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาวิชาเอกภาษาจีน และสาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2543 โดยใช้แบบสอบถามติดตามและประเมินผลบัณฑิต 2 ชุด แบบสอบถามชุดที่หนึ่งถามผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต และความคิดเห็นที่มีต่อความประพฤติของบัณฑิต พบว่า ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตวิชาเอกภาษาอังกฤษตอบแบบสอบถามกลับมา เป็นจำนวน 14 ราย (ร้อยละ 16.67) ขณะที่ไม่ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจากผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตวิชาเอกภาษาจีนเลย ส่วนแบบสอบถามชุดที่สองสอบถามบัณฑิตเกี่ยวกับทัศนคติที่บัณฑิตมีต่อสถาบัน หลักสูตรการเรียนการสอน บรรยากาศความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษา กับคณาจารย์และระหว่างนักศึกษาด้วยกัน ความรู้ของบัณฑิตที่มีต่อระดับความเหมาะสมในความประพฤติของตนเอง แบบสอบถามชุดที่สองนี้มีการตอบกลับจากบัณฑิตวิชาเอกภาษาจีน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 29.41) บัณฑิตวิชาเอกภาษาอังกฤษ จำนวน 29 คน (ร้อยละ 34.52) จากแบบสอบถามที่ตอบกลับมาสสามารถประมวลผลได้ว่า ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตส่วนใหญ่ประเมินว่าการปฏิบัติงานทั่วไปของบัณฑิตอยู่ในระดับดี และลักษณะความประพฤติของบัณฑิตในการทำงานก็อยู่ในระดับดีมาก ด้านที่ได้รับการประเมินเป็นจำนวนความถี่สูงสุด ได้แก่ การให้บริการผู้มา

ติดต่อกับและกิริยามารยาท (ร้อยละ 92.9) รองลงมา ได้แก่ ความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง และความยิ้มแย้มแจ่มใส

เสาวนิจ นิจนันต์ชัย และคณะ (2546: 32-34) ศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2544 คณะสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 92 คน ในส่วนการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถในการทำงาน ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ตอน ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ ข้อมูลส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา และข้อมูลของบัณฑิตในหน่วยงาน ตอนที่ 2 เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อลักษณะและความสามารถในการทำงานของบัณฑิตใน 4 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านทัศนคติต่อวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพ โดยให้ผู้ตอบประเมินในลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะต่อคณะฯ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามให้บัณฑิตในวันซ้อมรับปริญญาบัตร และส่งแบบสอบถามถึงบัณฑิตและผู้บังคับบัญชาทางไปรษณีย์ มีการติดตามทางโทรศัพท์ 2 ครั้งสำหรับผู้ที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับ ซึ่งปรากฏว่าในส่วนของบัณฑิตได้รับการตอบกลับคืนมา ร้อยละ 54.35 ผู้บังคับบัญชาตอบกลับ ร้อยละ 45.65

ฉวีวรรณ ตั้งอมตะกุล และคณะ (2548 : 16) ศึกษาติดตามการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2546 โดยในส่วนของติดตามเรื่องความพึงพอใจนั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจของตัวเองที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถาม 3 ชุดถามในแต่ละกลุ่ม โดยแบบสอบถามจะประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน คือ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล และคุณลักษณะของบัณฑิต ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นจุดอ่อนของบัณฑิต สำหรับวิธีการรวบรวมข้อมูลนั้น คณะผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ทำงานและผู้บังคับบัญชาจากตัวบัณฑิต เพื่อนและผู้แทนรุ่น และจัดส่งแบบสอบถามพร้อมซองติดแสตมป์ส่งกลับไปยังบัณฑิต มีกำหนดให้ส่งแบบสอบถามกลับภายใน 2 สัปดาห์ ในกรณีที่มิได้รับตอบกลับมา ผู้วิจัยจะติดตามอีก 2 ครั้ง โดยแต่ละครั้งจะห่างกันประมาณ 1 สัปดาห์ พบว่า ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจากบัณฑิต จำนวน 129 ฉบับ (ร้อยละ 99.23) จากผู้บังคับบัญชาจำนวน 25 ฉบับ (ร้อยละ 62.50) และจากผู้ร่วมงาน จำนวน 22 ฉบับ (ร้อยละ 55)

ปราโมทย์ ทองสุข และคณะ (2549: ออนไลน์) ได้ศึกษาวิจัยติดตามผลบัณฑิตพยาบาล เพื่อประเมินความสามารถของบัณฑิตพยาบาล ด้านความสามารถเชิงวิชาชีพ จรรยาวิชาชีพ และความสามารถ

พื้นฐาน ตามการรับรู้ของผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และบัณฑิต และเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิตของผู้บังคับบัญชา ประชากรที่ศึกษาเป็นบัณฑิตพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ และสถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้งหลักสูตร 4 ปี และต่อเนื่อง 2 ปี จำนวนทั้งสิ้น 890 คน ผู้บังคับบัญชาระดับต้น และผู้ร่วมงานของบัณฑิต กลุ่มละ 890 คน คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจากบัณฑิตพยาบาล จำนวน 522 ฉบับ (ร้อยละ 58.65) ได้รับคืนจากผู้บังคับบัญชาระดับต้น จำนวน 540 ฉบับ (ร้อยละ 60.67) และรับคืนจากผู้ร่วมงานของบัณฑิต จำนวน 535 ฉบับ (ร้อยละ 60.11) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินความสามารถของบัณฑิต และแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิต ที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และตรวจสอบความสอดคล้องภายในของเครื่องมือ โดยการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาช ของแบบประเมินความสามารถของบัณฑิตโดยรวม เท่ากับ 0.95 ด้านความสามารถเชิงวิชาชีพ เท่ากับ 0.98 ด้านจรรยาวิชาชีพ เท่ากับ 0.83 และด้านความสามารถพื้นฐาน เท่ากับ 0.93 และค่าความเที่ยงของแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิต เท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติที่

พรรณปพร ลีวิโรจน์, สุพจน์ ธรรมา (2550) ได้ศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิต และความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ปีการศึกษา 2548 ในส่วนการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อความสามารถและคุณลักษณะของบัณฑิตนั้น ประกอบด้วยประเด็นหลัก 5 ด้าน ดังนี้ ความรู้ความสามารถ ทักษะและเทคนิคการปฏิบัติงาน คุณธรรมและจริยธรรม ทศนคติต่อวิชาชีพ และบุคลิกภาพของบัณฑิต และมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ วิธีการรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งแบบสอบถามไปทางไปรษณีย์ ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจากผู้บังคับบัญชา จำนวน 30 คน จากจำนวนทั้งหมดที่ส่งไป 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.15

นุชนาฏ ยูธันเงาะ (2550: 2) ได้ศึกษาติดตามประเมินผลคุณภาพบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2547 ในส่วนการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตนั้น เนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ การปฏิบัติงาน ทักษะทางวิชาชีพ ทศนคติต่อวิชาชีพ และบุคลิกภาพ โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการติดต่อทางโทรศัพท์กับบัณฑิตเพื่อตรวจสอบสถานที่อยู่ เพื่อส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังบัณฑิตและผู้บังคับบัญชา และกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ให้อาจารย์ที่ปรึกษาของบัณฑิตโทรศัพท์ไปติดตามกับบัณฑิตอีกครั้ง พบว่า วิธีการดังกล่าว คณะผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจากบัณฑิต จำนวน 53 คน จากจำนวนทั้งหมด 119 คน (ร้อยละ 44.54) และได้รับจากผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต เป็นจำนวน 35 คน (ร้อยละ 29.41)

อัญญา บัวเลิศ กรองกาญจน์ กงวงศ์ญาติ สมศรี จันทร์สม และ ขวัญชนก สืบสุข (2552) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรต่าง ๆ ของคณะศิลปศาสตร์ เครื่องมือการวิจัยคือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในสามด้านดังกล่าว โดยคณะผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้ใช้บัณฑิตโดยผ่านทางบัณฑิต เพื่อให้บัณฑิตช่วยติดตามแบบสอบถามเพื่อการส่งกลับให้มากที่สุด นอกจากนี้ยังมีการโทรศัพท์เพื่อติดตามแบบสอบถามกับผู้ใช้บัณฑิตหรือบัณฑิตอีกด้วย ประชากรในการสำรวจ คือกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 จำนวน 278 คน แยกเป็นบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน จำนวน 113 คน บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 117 คน และบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 48 คน ปรากฏว่าผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนรวม 125 ชุด (44.96 %) เมื่อแยกแบบตอบกลับที่บัณฑิตไม่ได้ทำงานขณะทำการสำรวจ บัณฑิตที่ศึกษาต่อ บัณฑิตที่เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง และบัณฑิตที่ทำงานในต่างประเทศแล้ว เหลือแบบสอบถามที่มีผลการประเมินจากผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 65 ชุด แบ่งเป็นสาขาวิชาภาษาจีน 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 17.70 สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 29 ชุด คิดเป็นร้อยละ 24.79 และสาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 16 ชุด คิดเป็นร้อยละ 33.33 จากนั้นนำข้อมูลดิบที่ได้มาประมวลผล ผ่านโปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์ค่าความถี่ และร้อยละของคำตอบ แล้วจึงนำมาคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเป็นรายชื่อ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์อยู่ในระดับ “มาก” ในทุกด้าน และด้านที่บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ได้คะแนนมากที่สุดตรงกันทุกสาขาวิชา คือด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลคือ การส่งแบบสอบถาม หากสามารถส่งถึงผู้ใช้บัณฑิตได้โดยตรง จะทำให้ได้รับข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นกว่าการส่งผ่านบัณฑิต และควรประชาสัมพันธ์ผลการวิจัยให้นักศึกษา บัณฑิต และผู้ใช้บัณฑิตได้รับทราบด้วย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตนั้น พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ทำงานของบัณฑิตหรือที่อยู่ของผู้ใช้บัณฑิต นอกจากจะได้ข้อมูลจากระเบียนของมหาวิทยาลัยแล้ว ยังสามารถหาข้อมูลจากตัวบัณฑิต เพื่อน และผู้แทนรุ่นได้อีกด้วย
2. ในการศึกษาติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตนั้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต ในงานวิจัยข้างต้นได้มีการเก็บข้อมูลจากผู้ร่วมงานอีกด้วย
3. สำหรับเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม ในทุกงานวิจัย จะมีลักษณะคล้าย ๆ กัน คือ มีการแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ คือ สถานภาพของผู้ตอบ การสำรวจถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

และข้อเสนอแนะจากผู้ตอบ และสำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตนั้น จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ด้านหลัก ๆ คือ ด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ทักษะติดต่อวิชาชีพ ความประพฤติ และด้านจริยธรรม คุณธรรม

4. อุปสรรคที่สำคัญอย่างหนึ่งในการศึกษาเพื่อติดตามผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คือการทำให้ทั้งบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตเห็นความสำคัญของการตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย ด้วยเหตุนี้เอง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจากการศึกษาจากงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าว จะเห็นถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล ดังนี้คือ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปตามที่อยู่ของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตจากข้อมูลที่บัณฑิตได้ให้ไว้ในวันซ่อม/วันรับปริญญา หรืออาจเป็นข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนของบัณฑิต หรือ ผู้แทนรุ่น หลังจากดำเนินการส่งแบบสอบถามแล้ว จะมีการโทรศัพท์ติดตามเป็นระยะสองครั้ง และอาจให้อาจารย์ที่ปรึกษาของบัณฑิตเป็นผู้ร่วมติดตามด้วยอีกทางหนึ่ง

5. การส่งแบบสอบถามถึงผู้ใช้บัณฑิตโดยตรง แม้จะทำให้ข้อมูลที่ได้รับน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นกว่าการส่งผ่านบัณฑิต แต่การประสานงานผ่านบัณฑิตให้รับรู้ถึงการดำเนินการดังกล่าว และขอความร่วมมือในการติดตามผลจะช่วยกระตุ้นให้ผู้ใช้บัณฑิตเห็นความสำคัญของการตอบแบบสอบถามกลับมามากยิ่งขึ้น

6. การประชาสัมพันธ์ผลการวิจัยให้นักศึกษา บัณฑิต และผู้ใช้บัณฑิตได้รับทราบ จะช่วยให้บุคคลต่าง ๆ ดังกล่าวรับรู้และตระหนักว่ามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญอย่างมากต่อการสำรวจเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้น



บทที่ 3  
ระเบียบวิธีวิจัย

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาคือ นายจ้าง ผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550 จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวนรวม 255 คน แบ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนจำนวน 119 คน สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 82 คน สาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 25 คน และสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวน 29 คน

ในการศึกษาติดตามบัณฑิตโดยการสอบถามไปยังผู้ใช้บัณฑิตมักประสบปัญหาไม่มีอัตราการตอบแบบสำรวจกลับมาดีมาก ดังนั้นในการศึกษารั้งนี้คณะผู้วิจัยจึงได้ใช้ประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือจะมีการจัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บัณฑิตทั้ง 255 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ “แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต” เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (ดูรายละเอียดในหัวข้อ กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย) เพื่อประเมินคุณสมบัติของบัณฑิตใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

แบบสำรวจมี 4 ชุด ชุด ก. สำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน ชุด ข. สำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชุด ค. สำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว และชุด ง. สำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย ทั้งสี่ชุดมีโครงสร้างเหมือนกัน คือ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ประเมิน จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ผู้ใช้บัณฑิตประเมินความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด    4 = พึงพอใจมาก    3 = ค่อนข้างพึงพอใจ

2 = พึงพอใจน้อย        1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

หรือทำเครื่องหมายในช่อง “ไม่สามารถประเมินได้” หากไม่สามารถประเมินในเรื่องนั้น ๆ ได้

ข้อคำถามในส่วนที่ 2 นี้ แบ่งได้เป็น 3 ด้านตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น โดยในด้านที่ 1 (ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ) ชุด ก. และ ชุด ข. มีจำนวน 7 ข้อเท่ากัน ส่วนชุด ค. และชุด ง. มีจำนวน 5 ข้อ ในด้านที่ 2 (ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน) ชุด ก. ชุด ข. และชุด ค. มีจำนวน 9 ข้อ ส่วนชุด ง. มีจำนวน 8 ข้อ และด้านที่ 3 (ด้านคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ) ทั้งสามชุดใช้ข้อคำถามเหมือนกัน 12 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อไป เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ในช่วงวันที่ 25 เมษายน – 15 พฤษภาคม 2551 มีขั้นตอนดังนี้

ก) ช่วงฝึกซ้อมรับปริญญาบัตร คณะผู้วิจัยชี้แจงให้บัณฑิตทราบ ว่า ต้องการรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและการปรับปรุงหลักสูตรต่อไป

ข) รวบรวมรายชื่อบัณฑิต ที่อยู่ และ ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของบัณฑิตตลอดจนรายชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้บัณฑิตจากแบบสอบถามที่เก็บในช่วงที่บัณฑิตมาฝึกซ้อมรับปริญญาบัตร และตรวจสอบกับหนังสือทำเนียบบัณฑิต

ค) โทรศัพท์ติดตามรายชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้บัณฑิตที่ยังไม่สมบูรณ์จากบัณฑิตให้ได้มากที่สุด

ง) ส่งข่าวสารไปยังบัณฑิตกลุ่มเป้าหมายทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อแจ้งให้ทราบว่า คณะผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บัณฑิต ขอความร่วมมือให้บัณฑิตช่วยติดตามให้ผู้ใช้บัณฑิตได้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับด้วย

จ) ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังผู้ใช้บัณฑิตโดยตรง ในการนี้คณะผู้วิจัยได้พิมพ์ที่อยู่พร้อมติดแสตมป์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการส่งกลับ

ฉ) ใช้โทรศัพท์เพื่อติดตามผลไปยังนายจ้าง และ/หรือบัณฑิต ในการให้ผู้ใช้บัณฑิตตอบและส่งแบบสอบถามกลับ

#### 3.4 การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล โดยวิธีการ

1. หาค่าเฉลี่ยของการตอบ และร้อยละของคำตอบนั้น ๆ เพื่อดูว่าคำตอบในแต่ละข้อคำถามนั้นสะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเป็นจำนวนมากน้อยเพียงใด

2. หาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเป็นรายข้อ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

3. หาค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตแต่ละสาขาวิชา และในภาพรวมของคณะศิลปศาสตร์

สำหรับการแปลผลค่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มี 5 ระดับ โดยมีความหมายดังนี้

| คะแนน                    | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------|------------------|
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50 | น้อยที่สุด       |
| 1.51 – 2.50              | น้อย             |
| 2.51 – 3.50              | ปานกลาง          |
| 3.51 - 4.50              | มาก              |
| มากกว่าหรือเท่ากับ 4.51  | มากที่สุด        |

บทที่ 4  
ผลการวิจัย

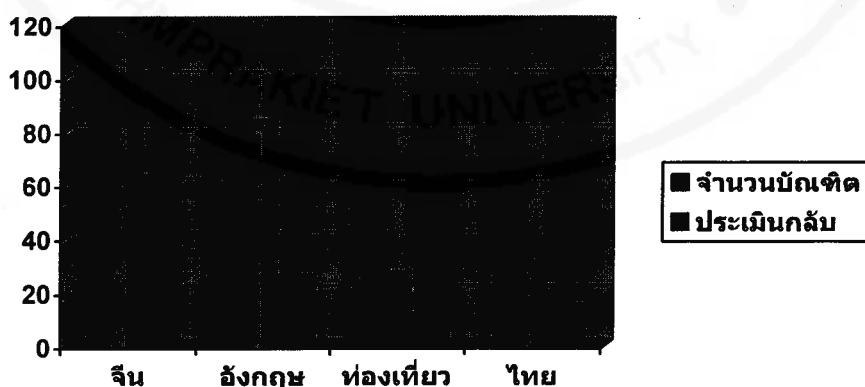
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550

จากการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บัณฑิต ทั้งสี่สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาภาษาจีน สาขาวิชาภาษาอังกฤษ สาขาวิชาการท่องเที่ยว และสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวนทั้งสิ้น 255 ชุด คณะผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่ผู้ใช้บัณฑิตประเมินผลกลับมา จำนวน 108 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 42.35 แยกตามสาขาได้ ดังนี้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและที่ได้รับคืน

| สาขาวิชา           | จำนวนบัณฑิต | จำนวนแบบสอบถามที่มีผลการประเมินจากผู้ใช้บัณฑิต | ร้อยละ |
|--------------------|-------------|--|--------|
| ภาษาจีน            | 119         | 61   | 51.26  |
| ภาษาอังกฤษ         | 82          | 24   | 29.27  |
| การท่องเที่ยว      | 25          | 10   | 40.00  |
| ภาษาและวัฒนธรรมไทย | 29          | 13   | 44.83  |
| รวม                | 255         | 108  | 42.35  |

แผนภูมิที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและที่ได้รับคืน



รูปภาพ 1

จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน จำนวนทั้งสิ้น 119 ชุด ผู้ใช้บัณฑิตประเมินผลกลับมา จำนวน 61 ชุด คิดเป็นร้อยละ 51.26 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ใช้นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวนทั้งสิ้น 82 ชุด ผู้ใช้บัณฑิตประเมินผลกลับมา จำนวน 24 ชุด คิดเป็นร้อยละ 29.27 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ใช้นักศึกษาระดับปริญญาโทสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 25 ชุด ผู้ใช้บัณฑิตประเมินผลกลับมา จำนวน 10 ชุด คิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ใช้นักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวนทั้งสิ้น 29 ชุด ผู้ใช้บัณฑิตประเมินผลกลับมา จำนวน 13 ชุด คิดเป็นร้อยละ 44.83 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต แยกรายงานผลการวิเคราะห์เป็นรายสาขาวิชา ดังนี้ 4.1) สาขาวิชาภาษาจีน 4.2) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ 4.3) สาขาวิชาการท่องเที่ยว และ 4.4) สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย โดยการรายงานผลในแต่ละสาขาวิชาจะเป็นรูปแบบเดียวกัน คือประกอบด้วย

1. สถานะของบัณฑิต
2. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้นักศึกษาในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

#### 4.1 สาขาวิชาภาษาจีน

##### 4.1.1 สถานะของบัณฑิต

สำหรับสาขาวิชาภาษาจีน มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา 119 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 81 คน คิดเป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 68.07 ของจำนวนที่ส่งออกไป ในจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับนี้จำแนกตามสถานะของผู้ตอบได้ดังนี้

| สถานะ                            | จำนวน (ชุด) | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------------|--------|
| กำลังศึกษาต่อ                    | 4           | 4.94   |
| ทำงานต่างประเทศ                  | 1           | 1.23   |
| เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง | 1           | 1.23   |
| ไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ    | 14          | 17.28  |
| มีงานทำและมีผู้ใช้บัณฑิต         |             |        |
| รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น | 81          | 100    |

ผลการสำรวจพบว่าจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 81 ชุดนั้น มีบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนที่มีงานทำ ร้อยละ 77.77 แยกเป็นทำงานในประเทศและมีผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละ 75.31 ทำงานต่างประเทศ ร้อยละ 1.23 เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง ร้อยละ 1.23 และบัณฑิตที่ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 22.22 แบ่งเป็น กำลังศึกษาต่อ ร้อยละ 4.94 ไม่ได้ทำงานขณะทำการสำรวจ ร้อยละ 17.28 ดังนั้น

จึงเหลือแบบสอบถามที่มีการประเมินจากผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 61 ชุด ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้เป็นข้อมูลในการประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในลำดับต่อไป

#### 4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนที่ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวนทั้งสิ้น 61 คน มีรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

##### 4.1.2.1 เพศ

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| หญิง    | 33         | 54.10  |
| ชาย     | 27         | 44.26  |
| ไม่ระบุ | 1          | 1.64   |
| รวม     | 61         | 100.0  |

ผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเล็กน้อย นั่นคือจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 44.26

##### 4.1.2.2 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| การศึกษา  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------|------------|--------|
| ปริญญาตรี | 37         | 60.7   |
| ปริญญาโท  | 14         | 23.0   |
| ปริญญาเอก | -          | -      |
| อื่นๆ     | 5          | 8.2    |
| ไม่ระบุ   | 5          | 8.2    |
| รวม       | 61         | 100.0  |

ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 ระดับปริญญาโทรองลงมา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และอีก 5 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.2 ระบุระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และที่ไม่ระบุระดับการศึกษาอีก 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

#### 4.1.2.3 ประเภทหน่วยงาน

| ประเภทหน่วยงาน         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ  | 4          | 6.6    |
| โรงงาน                 | 8          | 13.1   |
| ค้าขาย                 | 10         | 16.4   |
| สถาบันสอนภาษา          | 4          | 6.6    |
| งานธุรกิจโรงแรม        | -          | -      |
| งานธุรกิจทั่วไป        | 12         | 19.7   |
| งานธุรกิจการท่องเที่ยว | 5          | 8.2    |
| อื่น ๆ                 | 18         | 29.5   |
| รวม                    | 61         | 100.0  |

หน่วยงานที่บัณฑิตทำงาน ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจการค้าประเภทต่าง ๆ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 สถาบันสอนภาษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และไม่ระบุประเภทอีก 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5

#### 4.1.2.4 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระยะเวลา     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------|------------|--------|
| 1-6 เดือน    | 17         | 27.9   |
| 7-12 เดือน   | 26         | 42.6   |
| 1-2 ปี       | 14         | 23.0   |
| มากกว่า 2 ปี | 4          | 6.6    |
| รวม          | 61         | 100.0  |

ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ใช้บัณฑิต จะมีช่วงตั้งแต่ มากกว่า 2 ปี จนถึงช่วง 1- 6 เดือน กระจายกันไปในแต่ละช่วงเวลา

#### 4.1.2.5 ลักษณะงานที่บัณฑิตทำ

| ลักษณะงาน                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| ประชาสัมพันธ์ / ดือนรับ         | 3          | 4.9    |
| เลขานุการ                       | 3          | 4.9    |
| พนักงานขาย / เจ้าหน้าที่การตลาด | 16         | 26.2   |
| การแปล / ล่าม                   | 4          | 6.6    |
| นักเขียน                        | -          | -      |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน      | 2          | 3.3    |
| บริหารธุรกิจ                    | 6          | 9.8    |
| ฝ่ายบริการลูกค้า                | 9          | 14.8   |
| การสอน                          | -          | -      |
| การฝึกอบรม                      | -          | -      |
| มัคคุเทศก์                      | 18         | 29.5   |
| อื่น ๆ                          | -          | -      |
| รวม                             | 61         | 100.0  |

ลักษณะงานที่บัณฑิตทำ โดยรวมแล้วก็เป็นงานที่บัณฑิตได้มีโอกาสใช้ความสามารถทางภาษาในการสื่อสาร ตั้งแต่งานมัคคุเทศก์ พนักงานขาย การแปลหรือล่าม ประชาสัมพันธ์ต้อนรับ เลขานุการ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริการลูกค้าและบริหารธุรกิจ

#### 4.1.2.6 ความตรงของงานที่บัณฑิตทำต่อสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

| ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ตรงมาก                     | 18         | 29.5   |
| ค่อนข้างตรง                | 19         | 31.1   |
| ไม่ค่อยตรง                 | 13         | 21.3   |
| ไม่ตรงเลย                  | 10         | 16.4   |
| ไม่ระบุ                    | 1          | 1.6    |
| รวม                        | 61         | 100.0  |

ส่วนใหญ่บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนได้งานที่ได้ใช้ความสามารถตรงตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 ได้งานที่ไม่ค่อยตรง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และที่ไม่ตรงกับสาขาวิชาเลย มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

#### 4.1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 61 ชุด จำแนกเป็น 3 ด้าน ด้านแรก ได้แก่ ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ด้านที่สอง ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านสุดท้าย ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ดังนี้

##### ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน

| หัวข้อประเมิน   | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |              |              |            |            | $\bar{X}$ |
|---|-------------|---|--------------|--------------|------------|------------|-----------|
|   |             | 5   | 4            | 3            | 2          | 1          |           |
| 1.1 สามารถพูดและโต้ตอบภาษาจีนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม   |             | 9<br>(17.0)                                 | 21<br>(39.6) | 21<br>(39.6) | 2<br>(3.8) | 0          |           |
| 1.2 สามารถพูดและโต้ตอบภาษาจีนได้อย่างคล่องแคล่ว   |             | 8<br>(14.8)                                 | 23<br>(42.6) | 20<br>(37.0) | 3<br>(5.6) | 0          |           |
| 1.3 สามารถฟังภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น บทสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ ได้เข้าใจ |             | 8<br>(15.7)                                 | 25<br>(49.0) | 13<br>(25.5) | 3<br>(5.9) | 2<br>(3.9) |           |
| 1.4 สามารถอ่านเอกสารภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เข้าใจ                                |             | 7<br>(13.5)                                 | 27<br>(51.9) | 15<br>(28.8) | 2<br>(3.8) | 1<br>(1.9) |           |
| 1.5 สามารถเขียนเอกสารภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เป็นอย่างดี                          |             | 9<br>(17.6)                                 | 16<br>(31.4) | 20<br>(39.2) | 5<br>(9.8) | 1<br>(2.0) |           |
| 1.6 ความสามารถในการแปลภาษา  |             | 10<br>(19.2)                                | 14<br>(26.9) | 25<br>(48.1) | 2<br>(3.8) | 1<br>(1.9) |           |
| 1.7 สามารถใช้ภาษาจีนเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม                                |             | 8<br>(15.1)                                 | 25<br>(47.2) | 18<br>(34.0) | 1<br>(1.9) | 1<br>(1.9) |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน  |             |   |              |              |            |            |           |

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานเมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบสูงสุด เป็นข้อที่มีระดับความพึงพอใจ “มาก” จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ความสามารถในการพูด การฟัง การอ่าน และการใช้ภาษาเพื่อการค้นคว้า โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 39.6 ถึง 51.9 ส่วนข้อที่ความถี่สูงสุดที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 39.2 ถึง 48.1 ได้แก่ ความสามารถในการเขียนและการแปล และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” หรือ “น้อย” “น้อยที่สุด”



เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสามารถในการใช้ภาษาในการค้นคว้า ( $\bar{X}$ -3.72) การอ่าน( $\bar{X}$ -3.71) และการพูด( $\bar{X}$ -3.70) สอดคล้องกับค่าฐานนิยม สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความสามารถในการเขียน ( $\bar{X}$ -3.53)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.65 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.53 ถึง 3.72

#### ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

| หัวข้อประเมิน   | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |              |              |            |   | $\bar{X}$ |
|---|-------------|---|--------------|--------------|------------|---|-----------|
|   |             | 5   | 4            | 3            | 2          | 1 |           |
| 2.1 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น   |             | 26<br>(42.6)                                | 31<br>(50.8) | 4<br>(6.6)   | 0          | 0 |           |
| 2.2 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก              |             | 6<br>(10.0)                                 | 27<br>(45.0) | 27<br>(45.0) | 0          | 0 |           |
| 2.3 สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว                             |             | 8<br>(13.1)                                 | 34<br>(55.7) | 18<br>(29.5) | 1<br>(1.6) | 0 |           |
| 2.4 สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์                               |             | 2<br>(3.5)                                  | 28<br>(49.1) | 25<br>(43.9) | 2<br>(3.5) | 0 |           |
| 2.5 มีความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทย ได้อย่างถูกต้อง                                     |             | 9<br>(14.8)                                 | 38<br>(62.3) | 14<br>(23.0) | 0          | 0 |           |
| 2.6 มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้าน คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์                          |             | 5<br>(8.3)                                  | 28<br>(46.7) | 26<br>(43.3) | 1<br>(1.7) | 0 |           |
| 2.7 รู้จักวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วย ปัญหา   |             | 9<br>(14.8)                                 | 27<br>(44.3) | 24<br>(39.3) | 1<br>(1.6) | 0 |           |
| 2.8 มีความคิดสร้างสรรค์   |             | 6<br>(10.0)                                 | 34<br>(56.7) | 19<br>(31.7) | 1<br>(1.7) | 0 |           |
| 2.9 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการ ประเมินผลในการปฏิบัติงาน |             | 12<br>(19.7)                                | 29<br>(47.5) | 18<br>(29.5) | 2<br>(3.3) | 0 |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน                                    |             |   |              |              |            |   |           |

ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบ ข้อที่มีระดับความพึงพอใจ “มาก” สูงสุดในทุกข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 44.3 ถึง 62.3 และ ไม่มีการเลือกตอบข้อที่มีระดับความพึงพอใจ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X}$ -4.36) ด้านความรู้และทักษะในการใช้ภาษาไทย ( $\bar{X}$ -3.92) และด้านการวางแผน ปฏิบัติตามแผน

และประเมินผลในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$  - 3.84) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยม สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์ ( $\bar{X}$  - 3.53)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.53 ถึง 4.36

#### ก. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

| หัวข้อประเมิน   | จำนวนผู้ตอบ  | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |              |            |   |   | $\bar{X}$ |
|---|--------------|---|--------------|------------|---|---|-----------|
|   |              | 5   | 4            | 3          | 2 | 1 |           |
| 3.1 แต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี  | 22<br>(36.7) | 29<br>(48.3)                                | 8<br>(13.3)  | 1<br>(1.7) | 0 |   |           |
| 3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า                                       | 16<br>(27.1) | 28<br>(47.5)                                | 14<br>(23.7) | 1<br>(1.7) | 0 |   |           |
| 3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน                               | 18<br>(30.0) | 29<br>(48.3)                                | 12<br>(20.0) | 1<br>(1.7) | 0 |   |           |
| 3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา                         | 19<br>(32.2) | 28<br>(47.5)                                | 12<br>(20.3) | 0          | 0 |   |           |
| 3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                                 | 13<br>(21.7) | 28<br>(46.7)                                | 18<br>(30.0) | 1<br>(1.7) | 0 |   |           |
| 3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร                            | 29<br>(50.0) | 21<br>(36.2)                                | 7<br>(12.1)  | 1<br>(1.7) | 0 |   |           |
| 3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ | 23<br>(39.0) | 19<br>(32.2)                                | 17<br>(28.8) | 0          | 0 |   |           |
| 3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า                          | 18<br>(31.0) | 26<br>(44.8)                                | 14<br>(24.1) | 0          | 0 |   |           |
| 3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม  | 31<br>(51.7) | 24<br>(40.0)                                | 5<br>(8.3)   | 0          | 0 |   |           |
| 3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ                            | 33<br>(55.0) | 19<br>(31.7)                                | 7<br>(11.7)  | 1<br>(1.7) | 0 |   |           |
| 3.11 รักและ ศรัทธาในอาชีพ   | 20<br>(34.5) | 26<br>(44.8)                                | 12<br>(20.7) | 0          | 0 |   |           |
| 3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ   | 29<br>(50.9) | 22<br>(38.6)                                | 6<br>(10.5)  | 0          | 0 |   |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ                            |              |   |              |            |   |   |           |

ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” 5 ข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 39.0 ถึง 55.0 ลำดับของข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุดไปหาน้อย ได้แก่ การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 55) การมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม (ร้อยละ 51.7) การยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ (ร้อยละ 50.9) การมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร (ร้อยละ 50) และการควบคุมอารมณ์ไม่ทำงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการข่มขู่ วิจารณ์/การตำหนิ (ร้อยละ 39) ส่วนในข้ออื่น ๆ ความถี่สูงสุดตกอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” ทุกข้อ และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม ( $\bar{X}$  - 4.43) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ ( $\bar{X}$  - 4.40) การยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ ( $\bar{X}$  - 4.40) การมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร ( $\bar{X}$  - 4.34) และแต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี ( $\bar{X}$  - 4.20) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยม สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ( $\bar{X}$  - 3.88)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.18 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.88 ถึง 4.43

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.65
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.80
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.18
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 3.88

ในภาพรวม ความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$  - 3.88) แต่ถ้าเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพของบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงไปคือด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

#### 4.1.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้บัณฑิตในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนรุ่นต่อ ๆ ไป

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนจำนวน 22 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 61 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป จำนวนรวม 23 ข้อเสนอแนะ แยกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

| ข้อเสนอแนะ  | ความถี่                         |
|---|---------------------------------|
| <b>ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน</b><br>- มหาวิทยาลัยควรผลักดันให้มีกิจกรรมนอกห้องเรียน ประสบการณ์ภายนอก และเทคนิคใหม่ ๆ เพิ่มเติมให้กับบัณฑิต<br>- พัฒนาทักษะการใช้ภาษาจีน<br>- เพิ่มหลักสูตรด้านการบริหารจัดการเชิงวิเคราะห์<br>- ควรเพิ่มทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ และความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ที่มากกว่าการใช้งานเบื้องต้น<br>- ควรมีประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น พูด อ่าน เขียน และมีคุณภาพกว่านี้<br>- ควรเพิ่มหลักสูตรวิชาชีพครูให้กับบัณฑิต<br>- ระหว่างเรียนควรฝึกให้ใช้ภาษาต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ เช่น การอ่าน การเขียน และการพูด | 2<br>1<br>1<br>1<br>1<br>1<br>1 |
| <b>ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน</b><br>- ปลูกฝังให้บัณฑิตมีความละเอียดรอบคอบในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งความคิดสร้างสรรค์ และการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล<br>- พัฒนาบุคลิกภาพในการเป็นผู้นำที่ดี<br>- น่าจะมีวิชาเลือกที่เป็นจิตวิทยาการสอน เพราะมีครูส่วนใหญ่ทำการสอนตามโรงเรียน<br>- ควรส่งเสริมบัณฑิตรุ่นต่อไปให้มีความรู้ความสามารถหลาย ๆ ด้าน<br>- อยากให้ทางสถาบันฝึกเด็กให้มีความขยันอดทนและรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการ มีสัมมาคารวะ และมีความอ่อนน้อมถ่อมตน<br>- บัณฑิตควรเก่งหลาย ๆ ด้าน      | 1<br>1<br>1<br>1<br>1<br>1      |
| <b>ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b><br>- ควรมีศีลธรรมที่ดี<br>- ควรมุ่งเน้นเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ความเสียสละ ความอดทน<br>- ควรมีความรู้ความสามารถ คุณธรรม และวินัย   | 1<br>1<br>1                     |
| <b>ง. ด้านอื่น ๆ และคำชื่นชม</b><br>- ควรมีการติดตามผลบัณฑิตเมื่อปฏิบัติงานได้ประมาณ 1 ปีขึ้นไป   | 1                               |

|   |   |
|---|---|
| - ควรให้มีการฝึกเขียน resume สมัครงานในรูปแบบที่ถูกต้องให้กับบัณฑิต เพื่อความประทับใจเบื้องต้นต่อบริษัทที่รับสมัครงาน | 1 |
| - มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมเรื่องทุนการศึกษาให้นักศึกษามากกว่านี้  | 1 |
| - อยากให้ผลิตบัณฑิตที่ดีอย่างนี้  | 1 |
| - บัณฑิตมีความรับผิดชอบ มีสัมมาคารวะ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่เพื่อนร่วมงาน  | 1 |
| - บัณฑิตมีความสามารถทางด้านภาษาจีนเป็นอย่างดี   | 1 |

## 4.2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

### 4.2.1 สถานะของบัณฑิต

สำหรับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา 82 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 37 คน คิดเป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 45.12 ของจำนวนที่ส่งออกไป ในจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับนี้จำแนกตามสถานะของผู้ตอบได้ดังนี้

| สถานะ                            | จำนวน (ชุด) | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------------|--------|
| กำลังศึกษาต่อ                    | 5           | 13.51  |
| ทำงานต่างประเทศ                  | -           | -      |
| เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง | -           | -      |
| ไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ    | 8           | 21.62  |
| มีงานทำและมีผู้ใช้บัณฑิต         |             |        |
| รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น | 37          | 100    |

จากแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 37 ชุดนั้น มีบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีงานทำ และมีผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละ 64.86 กำลังศึกษาต่อ ร้อยละ 13.51 ไม่ได้ทำงานขณะที่ทำการสำรวจ ร้อยละ 21.62 ดังนั้นจึงเหลือแบบสอบถามที่มีการประเมินจากผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 24 ชุด ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้เป็นข้อมูลในการประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในลำดับต่อไป

### 4.2.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต

ข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่ตอบแบบสอบถามกลับมามีจำนวนทั้งสิ้น 24 คน มีรายละเอียดด้านข้อมูลพื้นฐานดังนี้

## 4.2.2.1 เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| หญิง | 16         | 66.7   |
| ชาย  | 8          | 33.3   |
| รวม  | 24         | 100.0  |

ผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.7 มีเพศชาย ร้อยละ 33.3

## 4.2.2.2 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| การศึกษา  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------|------------|--------|
| ปริญญาตรี | 13         | 54.2   |
| ปริญญาโท  | 8          | 33.3   |
| ปริญญาเอก | -          | -      |
| อื่น ๆ    | 1          | 4.2    |
| ไม่ระบุ   | 2          | 8.3    |
| รวม       | 24         | 100.0  |

ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และอีก 1 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.2 ระบุระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และที่ไม่ระบุระดับการศึกษาอีก 2 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

## 4.2.2.3 ประเภทหน่วยงาน

| ประเภทหน่วยงาน         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ  | 2          | 8.3    |
| โรงงาน                 | 4          | 16.7   |
| ค้าขาย                 | 1          | 4.2    |
| สถาบันสอนภาษา          | -          | -      |
| งานธุรกิจโรงแรม        | 3          | 12.5   |
| งานธุรกิจทั่วไป        | 5          | 20.8   |
| งานธุรกิจการท่องเที่ยว | 1          | 4.2    |
| อื่น ๆ                 | 8          | 33.3   |
| รวม                    | 24         | 100.0  |

หน่วยงานที่บัณฑิตทำงาน ส่วนใหญ่จะเป็นงานเชิงธุรกิจ ร้อยละ 58.4 ระบุในช่องอื่น ๆ ร้อยละ 33.3 หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.3

#### 4.2.2.4 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระยะเวลา     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------|------------|--------|
| 1-6 เดือน    | 7          | 29.2   |
| 7-12 เดือน   | 12         | 50.0   |
| 1-2 ปี       | 5          | 20.8   |
| มากกว่า 2 ปี | -          | -      |
| รวม          | 24         | 100.0  |

ส่วนใหญ่บัณฑิตทำงานกับผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในช่วง 7-12 เดือน ร้อยละ 50.0 ช่วงระยะ 1-6 เดือน ร้อยละ 29.2 และเป็นเวลามากกว่านี้อีกเล็กน้อย

#### 4.2.2.5 ลักษณะงานที่บัณฑิตทำ

| ลักษณะงาน                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| ประชาสัมพันธ์ / ต้อนรับ         | 6          | 25     |
| เลขานุการ                       | 5          | 20.83  |
| พนักงานขาย / เจ้าหน้าที่การตลาด | -          | -      |
| การแปล / ล่าม                   | 1          | 4.166  |
| นักเขียน                        | -          | -      |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน      | -          | -      |
| บริหารธุรกิจ                    | 7          | 29.166 |
| ฝ่ายบริการลูกค้า                | 3          | 12.5   |
| การสอน                          | -          | -      |
| การฝึกอบรม                      | -          | -      |
| มัคคุเทศก์                      | 1          | 4.166  |
| อื่น ๆ                          | -          | -      |
| ไม่ระบุ                         | 1          | 4.166  |
| รวม                             | 24         | 100.0  |

ลักษณะงานที่บัณฑิตทำ ส่วนใหญ่กระจายอยู่ในงานบริหารธุรกิจ ประชาสัมพันธ์ / ต้อนรับ เลขานุการ บริการลูกค้า ร้อยละ 87.5 และในงานการแปล/ ล่าม มัคคุเทศก์ อีกเล็กน้อย

#### 4.2.2.6 ความตรงของงานที่บัณฑิตทำต่อสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

| ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ตรงมาก                     | 4          | 16.7   |
| ค่อนข้างตรง                | 13         | 54.2   |
| ไม่ค่อยตรง                 | 7          | 29.2   |
| ไม่ตรงเลย                  | -          | -      |
| รวม                        | 24         | 100.0  |

ส่วนใหญ่บัณฑิตได้งานที่ตรงกับสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ร้อยละ 70.9

#### 4.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 24 ชุด จำแนกเป็น 3 ด้าน ด้านแรก ได้แก่ ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ด้านที่สอง ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านสุดท้าย ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ดังนี้



## ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน

| หัวข้อประเมิน  | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |              |             |             |   | $\bar{X}$ |
|--|-------------|---|--------------|-------------|-------------|---|-----------|
|  |             | 5   | 4            | 3           | 2           | 1 |           |
| 1.1 สามารถพูดและได้ตอบภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องเหมาะสม   |             | 4<br>(17.4)                                 | 10<br>(43.5) | 6<br>(26.1) | 3<br>(13.0) | 0 |           |
| 1.2 สามารถพูดและได้ตอบภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว   |             | 5<br>(22.7)                                 | 8<br>(36.4)  | 6<br>(27.3) | 3<br>(13.6) | 0 |           |
| 1.3 สามารถฟังภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น บทสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ ได้เข้าใจ |             | 5<br>(23.8)                                 | 9<br>(42.9)  | 5<br>(23.8) | 2<br>(9.5)  | 0 |           |
| 1.4 สามารถอ่านเอกสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เข้าใจ                                |             | 6<br>(27.3)                                 | 9<br>(40.9)  | 6<br>(27.3) | 1<br>(4.5)  | 0 |           |
| 1.5 สามารถเขียนเอกสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เป็นอย่างดี                          |             | 4<br>(19.0)                                 | 8<br>(38.1)  | 8<br>(38.1) | 1<br>(4.8)  | 0 |           |
| 1.6 ความสามารถในการแปลภาษา   |             | 5<br>(21.7)                                 | 10<br>(43.5) | 5<br>(21.7) | 3<br>(13.0) | 0 |           |
| 1.7 สามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม                                |             | 3<br>(13.6)                                 | 9<br>(40.9)  | 9<br>(40.9) | 1<br>(4.5)  | 0 |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน   |             |   |              |             |             |   |           |

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานเมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มาก” สูงสุดในทุกข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 36.4 ถึง 43.5 และมีบางข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบสูงสุดทั้งในระดับความพึงพอใจ “มาก” และ “ปานกลาง” ได้แก่ ข้อที่เกี่ยวกับความสามารถในด้านการเขียน และความสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการค้นคว้า ขณะที่ไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสามารถในการอ่าน ( $\bar{X}$ -3.91) รองลงไปเป็นความสามารถในด้านการฟัง ( $\bar{X}$ -3.81) ความสามารถในการแปล ( $\bar{X}$ -3.74) ความสามารถในการเขียน ( $\bar{X}$ -3.72) และ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม ( $\bar{X}$ -3.64)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.74 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.64 ถึง 3.91

ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

| หัวข้อประเมิน  | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |              |              |            |   | $\bar{X}$ |
|--|-------------|---|--------------|--------------|------------|---|-----------|
|  |             | 5   | 4            | 3            | 2          | 1 |           |
| 2.1 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น  |             | 10<br>(41.7)                                | 10<br>(41.7) | 3<br>(12.5)  | 1<br>(4.2) | 0 |           |
| 2.2 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก             |             | 3<br>(13.6)                                 | 10<br>(45.5) | 9<br>(40.9)  | 0          | 0 |           |
| 2.3 สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว                            |             | 5<br>(20.8)                                 | 13<br>(54.2) | 6<br>(25.0)  | 0          | 0 |           |
| 2.4 สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์                              |             | 3<br>(14.3)                                 | 10<br>(47.6) | 7<br>(33.3)  | 1<br>(4.8) | 0 |           |
| 2.5 มีความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง                                     |             | 4<br>(17.4)                                 | 14<br>(60.9) | 5<br>(21.7)  | 0          | 0 |           |
| 2.6 มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์                          |             | 3<br>(12.5)                                 | 10<br>(41.7) | 9<br>(37.5)  | 2<br>(8.3) | 0 |           |
| 2.7 รู้จักวิเคราะห์สาเหตุ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา                                       |             | 2<br>(8.3)                                  | 13<br>(54.2) | 8<br>(33.3)  | 1<br>(4.2) | 0 |           |
| 2.8 มีความคิดสร้างสรรค์  |             | 3<br>(12.5)                                 | 12<br>(50.0) | 9<br>(37.5)  | 0          | 0 |           |
| 2.9 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน |             | 3<br>(12.5)                                 | 10<br>(41.7) | 10<br>(41.7) | 1<br>(4.2) | 0 |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน                                   |             |   |              |              |            |   | 3.80      |

ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มาก” สูงสุดทุกข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 41.7 ถึง 60.9 แต่ก็มีบางข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบสูงสุดทั้งในระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” และ “มาก” คือ ข้อการมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น และบางข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบสูงสุดทั้งในระดับความพึงพอใจ “มาก” และ “ปานกลาง” คือ ข้อการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ

รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ (  $\bar{X}$ -4.21) รองลงไปเป็นด้านความสามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว (  $\bar{X}$ -3.96) ด้านความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง (  $\bar{X}$ -3.96) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (  $\bar{X}$ -3.58)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.58 ถึง 4.21

#### ก. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

| หัวข้อประเมิน   | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |              |             |            |   | $\bar{X}$ |
|---|-------------|---|--------------|-------------|------------|---|-----------|
|   |             | 5   | 4            | 3           | 2          | 1 |           |
| 3.1 แต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี  |             | 9<br>(37.5)                                 | 9<br>(37.5)  | 6<br>(25.0) | 0          | 0 |           |
| 3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า                                     |             | 8<br>(33.3)                                 | 11<br>(45.8) | 5<br>(20.8) | 0          | 0 |           |
| 3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน                             |             | 9<br>(37.5)                                 | 10<br>(41.7) | 4<br>(16.7) | 1<br>(4.2) | 0 |           |
| 3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา                       |             | 10<br>(41.7)                                | 9<br>(37.5)  | 4<br>(16.7) | 1<br>(4.2) | 0 |           |
| 3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                               |             | 6<br>(25.0)                                 | 11<br>(45.8) | 7<br>(29.2) | 0          | 0 |           |
| 3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร                          |             | 9<br>(37.5)                                 | 10<br>(41.7) | 5<br>(20.8) | 0          | 0 |           |
| 3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทำงานกลางคืน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ |             | 8<br>(33.3)                                 | 11<br>(45.8) | 4<br>(16.7) | 1<br>(4.2) | 0 |           |
| 3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า                        |             | 8<br>(33.3)                                 | 12<br>(50.0) | 3<br>(12.5) | 1<br>(4.2) | 0 |           |

| หัวข้อประเมิน                                    | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |              |             |            |   | $\bar{X}$ |
|--|-------------|---|--------------|-------------|------------|---|-----------|
|  |             | 5   | 4            | 3           | 2          | 1 |           |
| 3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม                   |             | 9<br>(37.5)                                 | 14<br>(58.3) | 1<br>(4.2)  | 0          | 0 |           |
| 3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ |             | 12<br>(50.0)                                | 9<br>(37.5)  | 3<br>(12.5) | 0          | 0 |           |
| 3.11 รัก และ ศรัทธาในอาชีพ                       |             | 9<br>(37.5)                                 | 11<br>(45.8) | 3<br>(12.5) | 1<br>(4.2) | 0 |           |
| 3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ              |             | 9<br>(37.5)                                 | 14<br>(58.3) | 1<br>(4.2)  | 0          | 0 |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ |             |   |              |             |            |   |           |

ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าด้านที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” สูงสุด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 50.0) ด้านการยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา (ร้อยละ 41.7) และด้านการแต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี (ร้อยละ 37.5) ส่วนข้ออื่น ๆ ความถี่สูงสุดตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “มาก” โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 37.5 ถึง 58.3 และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ ด้านการซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ ( $\bar{X}$  = 4.38) ด้านการมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม ( $\bar{X}$  = 4.33) ด้านการยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ ( $\bar{X}$  = 4.33) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยมเป็นส่วนใหญ่ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ( $\bar{X}$  = 3.96)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.18 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.96 ถึง 4.38

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.74
2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.80
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.18

คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 3.91

ในภาพรวม ความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับดี โดยดูจากค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน ที่เท่ากับ 3.91 แต่ถ้าเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในแต่ละด้าน จะเห็นว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพของบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงไปที่ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

#### 4.2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บัณฑิตในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษรุ่นต่อ ๆ ไป

ผู้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 4 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 24 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป จำนวนรวม 4 ข้อเสนอแนะ แยกเป็นแต่ละด้าน ได้ดังนี้

| ข้อเสนอแนะ   | ความถี่ |
|--|---------|
| <b>ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน</b><br>- ควรให้บัณฑิตฝึกงานกับสถานประกอบการก่อนสำเร็จการศึกษา อย่างน้อย 2 ครั้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบัณฑิต  | 1       |
| <b>ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน</b><br>- ควรเพิ่มทักษะการบริการงานบุคคล การสั่งการ และการมอบหมายงาน<br>- มีความรับผิดชอบ สู้งาน ใฝ่รู้ มีความคิดต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง เฉลียวฉลาด มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถจัดการบริหารงานได้ดี อหยาศัยดี แต่งกายสุภาพมีบุคลิกที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้มากกว่างานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย | 1       |
| <b>ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b><br>- (ไม่มี)   |         |
| <b>ง. ด้านอื่น ๆ และคำชื่นชม</b><br>- นักศึกษามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับวิชาที่เรียนมา และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี  | 1       |

### 4.3 สาขาวิชาการท่องเที่ยว

#### 4.3.1 สถานะของบัณฑิต

สำหรับสาขาวิชาการท่องเที่ยว มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา 25 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 11 คน คิดเป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 44 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไป ในจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับนี้จำแนกตามสถานะของผู้ตอบได้ดังนี้

| สถานะ                            | จำนวน (ชุด) | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------------|--------|
| ไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ    | 1           | 9.09   |
| มีงานทำและมีผู้ใช้บัณฑิต         |             |        |
| รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น | 11          | 100.0  |

จากแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 11 ชุดนั้น มีบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่มีงานทำและมีผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละ 90.91 ไม่ได้ทำงานขณะทำการสำรวจ ร้อยละ 9.09 ดังนั้นจึงเหลือแบบสอบถามที่มีการประเมินจากผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 10 ชุด ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้เป็นข้อมูลในการประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในลำดับต่อไป

#### 4.3.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต

ในหัวข้อนี้ นำเสนอข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม สำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามกลับมามีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน มีรายละเอียดด้านข้อมูลพื้นฐานดังนี้

##### 4.3.2.1 เพศ

| เพศ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------|------------|--------|
| หญิง    | 5          | 50.0   |
| ชาย     | 3          | 30.0   |
| ไม่ระบุ | 2          | 20.0   |
| รวม     | 10         | 100.0  |

ผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

#### 4.3.2.2 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| การศึกษา  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------|------------|--------|
| ปริญญาตรี | 6          | 60.0   |
| ปริญญาโท  | 1          | 10.0   |
| ปริญญาเอก | -          | -      |
| อื่นๆ     | 2          | 20.0   |
| ไม่ระบุ   | 1          | 10.0   |
| รวม       | 10         | 100.0  |

ผู้ใช้บัณฑิตส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 60) อีก 2 คน (ร้อยละ 20.0) ระบุระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และอย่างละ 1 คน (ร้อยละ 10.0) เป็นระดับปริญญาโท และไม่ระบุระดับการศึกษา

#### 4.3.2.3 ประเภทหน่วยงาน

| ประเภทหน่วยงาน         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ  | 3          | 30.0   |
| โรงงาน                 | -          | -      |
| ค้าขาย                 | 1          | 10.0   |
| สถาบันสอนภาษา          | -          | -      |
| งานธุรกิจโรงแรม        | 2          | 20.0   |
| งานธุรกิจทั่วไป        | -          | -      |
| งานธุรกิจการท่องเที่ยว | 3          | 30.0   |
| อื่นๆ                  | -          | -      |
| ไม่ระบุ                | 1          | 10.0   |
| รวม                    | 10         | 100.0  |

หน่วยงานที่บัณฑิตทำงาน ส่วนใหญ่เป็นด้านธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม และค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 60 ที่เหลือร้อยละ 30 เป็นงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

#### 4.3.2.4 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระยะเวลา     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------|------------|--------|
| 1-6 เดือน    | 2          | 20.0   |
| 7-12 เดือน   | 1          | 10.0   |
| 1-2 ปี       | 6          | 60.0   |
| มากกว่า 2 ปี | 1          | 10.0   |
| รวม          | 10         | 100.0  |

ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ใช้บัณฑิต ส่วนใหญ่กระจายอยู่ในช่วงเวลา 1-2 ปี (ร้อยละ 60)

#### 4.3.2.5 ลักษณะงานที่บัณฑิตทำ

| ลักษณะงาน                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| ประชาสัมพันธ์ / ค้อนรับ         | -          | -      |
| เลขานุการ                       | -          | -      |
| พนักงานขาย / เจ้าหน้าที่การตลาด | 3          | 30.0   |
| การแปล / ล่าม                   | 1          | 10.0   |
| นักเขียน                        | -          | -      |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน      | -          | -      |
| บริหารธุรกิจ                    | 6          | 60.0   |
| ฝ่ายบริการลูกค้า                | -          | -      |
| การสอน                          | -          | -      |
| การฝึกอบรม                      | -          | -      |
| มัคคุเทศก์                      | -          | -      |
| อื่นๆ                           | -          | -      |
| รวม                             | 10         | 100.0  |

ลักษณะงานที่บัณฑิตทำมากที่สุด ได้แก่ บริหารธุรกิจ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 60.0) รองลงมา ได้แก่ พนักงานขาย และการแปลหรือล่าม



#### 4.3.2.6 ความตรงของงานที่บัณฑิตทำต่อสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

| ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ตรงมาก                     | 2          | 20.0   |
| ค่อนข้างตรง                | 5          | 50.0   |
| ไม่ค่อยตรง                 | 2          | 20.0   |
| ไม่ตรงเลย                  | 1          | 10.0   |
| รวม                        | 10         | 100.0  |

ส่วนใหญ่บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวได้งานที่ได้ใช้ความสามารถค่อนข้างตรงตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 7 คน (ร้อยละ 70)

#### 4.3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 10 ชุด จำแนกเป็น 3 ด้าน ด้านแรก ได้แก่ ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ด้านที่สอง ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านสุดท้าย ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ดังนี้

##### ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน

| หัวข้อประเมิน   | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |             |             |   |   | $\bar{x}$ |
|---|-------------|---|-------------|-------------|---|---|-----------|
|   |             | 5   | 4           | 3           | 2 | 1 |           |
| 1.1 ความสามารถในการสื่อสารและสื่อความกับผู้อื่น         |             | 2<br>(20.0)                                 | 6<br>(60.0) | 2<br>(20.0) | 0 | 0 |           |
| 1.2 มีความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว        |             | 1<br>(11.1)                                 | 4<br>(44.4) | 4<br>(44.4) | 0 | 0 |           |
| 1.3 มีความสามารถในการตระหนักและอนุรักษ์ความเป็นไทย      |             | 1<br>(11.1)                                 | 5<br>(55.6) | 3<br>(33.3) | 0 | 0 |           |
| 1.4 ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ |             | 1<br>(10.0)                                 | 5<br>(50.0) | 4<br>(40.0) | 0 | 0 |           |
| 1.5 ตระหนักถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติ                       |             | 2<br>(25.0)                                 | 4<br>(50.0) | 2<br>(25.0) | 0 | 0 |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน    |             |   |             |             |   |   |           |

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานเมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบเป็นจำนวนความถี่สูงสุด อยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” ทุกข้อ โดยมีพิสัยของ

ค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 44.4 ถึง 60.0 และมีหนึ่งข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบความถี่สูงสุดทั้งระดับความพึงพอใจ “มาก” และ “ปานกลาง” คือ ด้านการมีความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสามารถในการสื่อสารและสื่อความกับผู้อื่น ( $\bar{X}$ -4.00) ด้านความตระหนักถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติ ( $\bar{X}$  = 4.00) และ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ( $\bar{X}$  = 3.67)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.83 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.67 ถึง 4.00

#### ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

| หัวข้อประเมิน  | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |             |             |             |   | $\bar{X}$ |
|--|-------------|---|-------------|-------------|-------------|---|-----------|
|  |             | 5   | 4           | 3           | 2           | 1 |           |
| 2.1 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น  |             | 4<br>(40.0)                                 | 5<br>(50.0) | 1<br>(10.0) | 0           | 0 |           |
| 2.2 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก             |             | 2<br>(22.2)                                 | 3<br>(33.3) | 3<br>(33.3) | 1<br>(11.1) | 0 |           |
| 2.3 สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว                            |             | 1<br>(10.0)                                 | 5<br>(50.0) | 4<br>(40.0) | 0           | 0 |           |
| 2.4 สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์                              |             | 1<br>(10.0)                                 | 5<br>(50.0) | 4<br>(40.0) | 0           | 0 |           |
| 2.5 มีความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง                                     |             | 1<br>(10.0)                                 | 6<br>(60.0) | 3<br>(30.0) | 0           | 0 |           |
| 2.6 มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์                          |             | 1<br>(10.0)                                 | 6<br>(60.0) | 3<br>(30.0) | 0           | 0 |           |
| 2.7 รู้จักคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา  |             | 1<br>(10.0)                                 | 6<br>(60.0) | 3<br>(30.0) | 0           | 0 |           |
| 2.8 มีความคิดสร้างสรรค์  |             | 2<br>(20.0)                                 | 5<br>(50.0) | 3<br>(30.0) | 0           | 0 |           |
| 2.9 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน |             | 1<br>(10.0)                                 | 7<br>(70.0) | 2<br>(20.0) | 0           | 0 |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน                                   |             |   |             |             |             |   |           |

ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบสูงสุด เป็นข้อที่มีระดับความพึงพอใจ “มาก” ทุกข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 33.3 ถึง 70.0 ข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุด คือ ด้านการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีค่าร้อยละน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก และเป็นข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบที่ระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” สูงสุดด้วย ขณะที่ไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X}$ -4.3) รองลงมาเป็นด้านมีความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X}$ -3.9) และด้านการวางแผนงาน การปฏิบัติตามแผน รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}$ -3.9) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก ( $\bar{X}$  = 3.67) ซึ่งสอดคล้องกันกับค่าฐานนิยม

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.84 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.67 ถึง 4.3

#### ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

| หัวข้อประเมิน   | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |             |             |   |   | $\bar{X}$ |
|---|-------------|---|-------------|-------------|---|---|-----------|
|   |             | 5   | 4           | 3           | 2 | 1 |           |
| 3.1 แต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี  |             | 4<br>(44.4)                                 | 5<br>(55.6) | 0           | 0 | 0 |           |
| 3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า                                       |             | 5<br>(55.6)                                 | 3<br>(33.3) | 1<br>(11.1) | 0 | 0 |           |
| 3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน                               |             | 6<br>(66.7)                                 | 2<br>(22.2) | 1<br>(11.1) | 0 | 0 |           |
| 3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา                         |             | 4<br>(44.4)                                 | 5<br>(55.6) | 0           | 0 | 0 |           |
| 3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                                 |             | 3<br>(33.3)                                 | 4<br>(44.4) | 2<br>(22.2) | 0 | 0 |           |
| 3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร                            |             | 4<br>(44.4)                                 | 4<br>(44.4) | 1<br>(11.1) | 0 | 0 |           |
| 3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ |             | 5<br>(55.6)                                 | 1<br>(11.1) | 3<br>(33.3) | 0 | 0 |           |

| หัวข้อประเมิน                                      | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |             |             |   |   |           |
|--|-------------|---|-------------|-------------|---|---|-----------|
|  |             | 5   | 4           | 3           | 2 | 1 | $\bar{X}$ |
| 3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า |             | 4<br>(44.4)                                 | 2<br>(22.2) | 3<br>(33.3) | 0 | 0 |           |
| 3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม                     |             | 6<br>(66.7)                                 | 3<br>(33.3) | 0           | 0 | 0 |           |
| 3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ   |             | 7<br>(77.8)                                 | 2<br>(22.2) | 0           | 0 | 0 |           |
| 3.11 รัก และ ศรัทธาในอาชีพ                         |             | 4<br>(44.4)                                 | 2<br>(22.2) | 3<br>(33.3) | 0 | 0 |           |
| 3.12 ขกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ                |             | 4<br>(44.4)                                 | 2<br>(22.2) | 3<br>(33.3) | 0 | 0 |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ   |             |   |             |             |   |   |           |

ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” สูงสุด จำนวน 9 ข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 44.4 ถึง 77.8 ข้อที่มีค่าร้อยละสูงสุด ได้แก่ การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 77.8) รองลงมาสองลำดับ คือ การมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม (ร้อยละ 66.7) การมีความขยัน หมั่นเพียรและกระตือรือร้นในการทำงาน (ร้อยละ 66.7) เป็นต้น ไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ ( $\bar{X}$  - 4.78) การมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม ( $\bar{X}$  - 4.67) การมีความขยัน หมั่นเพียรและกระตือรือร้นในการทำงาน ( $\bar{X}$  - 4.56) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยมสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า การใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า รักและศรัทธาในอาชีพ รวมทั้งการยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ ด้านเหล่านี้มีระดับค่าเฉลี่ยที่เท่ากัน ( $\bar{X}$  = 4.11)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.36 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.11 ถึง 4.78

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.83
2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.84
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.36

คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 4.01

ในภาพรวม ความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$  - 4.01) แต่ถ้าเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพของบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงไปที่ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

#### 4.3.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บัณฑิตในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวรุ่นต่อ ๆ ไป

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 3 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 10 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป จำนวนรวม 3 ข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

| ข้อเสนอแนะ  | ความถี่ |
|---|---------|
| ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน            |         |
| - ปรับปรุงเรื่องภาษาและทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า        | 1       |
| - ปรับปรุงเรื่องภาษาและการรับมือกับลูกค้าในกรณีที่มีปัญหา | 1       |
| ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน        |         |
| - บัณฑิตควรเรียนรู้ระบบการทำงานตามความเป็นจริง            | 1       |
| ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ                |         |
| - (ไม่มี)   |         |
| ง. ด้านอื่น ๆ และคำชื่นชม                                 |         |
| - (ไม่มี)   |         |

#### 4.4 สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย

##### 4.4.1 สถานะของบัณฑิต

สำหรับสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา 29 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 17 คน คิดเป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 58.62 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไป ในจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับนี้จำแนกตามสถานะของผู้ตอบได้ดังนี้

| สถานะ                            | จำนวน (ชุด) | ร้อยละ |
|----------------------------------|-------------|--------|
| กำลังศึกษาต่อ                    | 1           | 5.88   |
| ทำงานต่างประเทศ                  | -           | -      |
| เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง | 1           | 5.88   |
| ไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ    | 2           | 11.76  |
| มีงานทำและมีผู้ใช้บัณฑิต         |             |        |
| รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น | 17          | 100.0  |

จากแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 17 ชุดนั้น มีบัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทยที่มีงานทำและมีผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละ 76.47 เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง ร้อยละ 5.88 กำลังศึกษาต่อ ร้อยละ 5.88 และไม่ได้ทำงานขณะที่ทำการสำรวจ ร้อยละ 11.76 ดังนั้นจึงเหลือแบบสอบถามที่มีการประเมินจากผู้มีบัณฑิต จำนวน 13 ชุด (ร้อยละ 76.47) ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้เป็นข้อมูลในการประมวลผลความพึงพอใจของผู้มีบัณฑิตในลำดับต่อไป

##### 4.4.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต

ในหัวข้อนี้ นำเสนอข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม สำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทยที่ตอบแบบสอบถามกลับมามีจำนวนทั้งสิ้น 13 คน มีรายละเอียดด้านข้อมูลพื้นฐานดังนี้

###### 4.4.2.1 เพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| หญิง | 9          | 69.2   |
| ชาย  | 4          | 30.8   |
| รวม  | 13         | 100.0  |

ผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

#### 4.4.2.2 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| การศึกษา  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------|------------|--------|
| ปริญญาตรี | 10         | 76.9   |
| ปริญญาโท  | 1          | 7.7    |
| ปริญญาเอก | -          | -      |
| อื่น ๆ    | -          | -      |
| ไม่ระบุ   | 2          | 15.4   |
| รวม       | 13         | 100.0  |

ผู้ใช้งานที่มากที่สุดส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 76.9) ปริญญาโท 1 คน (ร้อยละ 7.7) และไม่ระบุระดับการศึกษา 2 คน

#### 4.4.2.3 ประเภทหน่วยงาน

| ประเภทหน่วยงาน         | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------|
| ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ  | 2          | 15.4   |
| โรงงาน                 | -          | -      |
| ค้าขาย                 | 3          | 23.1   |
| สถาบันสอนภาษา          | -          | -      |
| งานธุรกิจโรงแรม        | 2          | 15.4   |
| งานธุรกิจทั่วไป        | -          | -      |
| งานธุรกิจการท่องเที่ยว | -          | -      |
| อื่น ๆ                 | 6          | 46.2   |
| รวม                    | 13         | 100.0  |

หน่วยงานที่บัณฑิตทำงาน กระจายไปทางด้านค้าขาย จำนวน 3 คน (ร้อยละ 23.1) ธุรกิจโรงแรม จำนวน 2 คน (ร้อยละ 15.4) รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 15.4) และไม่ระบุประเภทของหน่วยงาน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 46.2)

#### 4.4.2.4 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระยะเวลา   | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------|------------|--------|
| 1-6 เดือน  | 2          | 15.4   |
| 7-12 เดือน | 6          | 46.2   |
| 1-2 ปี     | 3          | 23.1   |

|              |    |       |
|--------------|----|-------|
| มากกว่า 2 ปี | 2  | 15.4  |
| รวม          | 13 | 100.0 |

ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ใช้บัณฑิต กระจายอยู่ในช่วงตั้งแต่ 1-6 เดือนไปจนถึง มากกว่า 2 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเวลา 7-12 เดือน (ร้อยละ 46.2)

#### 4.4.2.5 ลักษณะงานที่บัณฑิตทำ

| ลักษณะงาน                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------|------------|--------|
| ประชาสัมพันธ์ / ต้อนรับ         | 2          | 15.4   |
| เลขานุการ                       | -          | -      |
| พนักงานขาย / เจ้าหน้าที่การตลาด | 2          | 15.4   |
| การแปล / ล่าม                   | -          | -      |
| นักเขียน                        | -          | -      |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน      | -          | -      |
| บริหารธุรกิจ                    | 2          | 15.4   |
| ฝ่ายบริการลูกค้า                | 6          | 46.2   |
| การสอน                          | -          | -      |
| การฝึกอบรม                      | -          | -      |
| มัคคุเทศก์                      | 1          | 7.7    |
| อื่น ๆ                          | -          | -      |
| รวม                             | 13         | 100.0  |

ลักษณะงานที่บัณฑิตทำมากที่สุด ได้แก่ งานบริการลูกค้า จำนวน 6 คน (ร้อยละ 46.2)

#### 4.4.2.6 ความตรงของงานที่บัณฑิตทำต่อสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

| ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ตรงมาก                     | -          | -      |
| ค่อนข้างตรง                | 9          | 69.2   |
| ไม่ค่อยตรง                 | 3          | 23.1   |
| ไม่ตรงเลย                  | 1          | 7.7    |
| รวม                        | 13         | 100.0  |

ส่วนใหญ่บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทยได้งานที่ได้ใช้ความสามารถค่อนข้างตรงตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 9 คน (ร้อยละ 69.2)



#### 4.4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวน 13 ชุด จำแนกเป็น 3 ด้าน ด้านแรก ได้แก่ ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ด้านที่สอง ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านสุดท้าย ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ดังนี้

##### ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน

| หัวข้อประเมิน  | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |        |   |   |   | $\bar{X}$ |
|--|-------------|---|--------|---|---|---|-----------|
|  |             | 5   | 4      | 3 | 2 | 1 |           |
| 1.1 สามารถฟังและจับประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ | 6           | 6   | 1      | 0 | 0 |   |           |
|  | (46.2)      | (46.2)                                      | (7.7)  |   |   |   |           |
| 1.2 สามารถใช้ภาษาไทยในการพูดและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม  | 6           | 5   | 2      | 0 | 0 |   |           |
|  | (46.2)      | (38.5)                                      | (15.4) |   |   |   |           |
| 1.3 สามารถอ่านและจับใจความสำคัญได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง  | 4           | 5   | 4      | 0 | 0 |   |           |
|  | (30.8)      | (38.5)                                      | (30.8) |   |   |   |           |
| 1.4 มีความสามารถในการเขียนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ   | 3           | 7   | 3      | 0 | 0 |   |           |
|  | (23.1)      | (53.8)                                      | (23.1) |   |   |   |           |
| 1.5 สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจในบริบทของวัฒนธรรมไทย   | 3           | 8   | 2      | 0 | 0 |   |           |
|  | (23.1)      | (61.5)                                      | (15.4) |   |   |   |           |
| 1.6 มีความพิถีพิถันและรอบคอบในการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง  | 4           | 4   | 3      | 0 | 0 |   |           |
|  | (36.4)      | (36.4)                                      | (27.3) |   |   |   |           |
| 1.7 สามารถนำความรู้ ความเข้าใจทางภาษาและวัฒนธรรมไทยมาประยุกต์ใช้ในการประกอบวิชาชีพ และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม  | 5           | 5   | 3      | 0 | 0 |   |           |
|  | (38.5)      | (38.5)                                      | (23.1) |   |   |   |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน   |             |   |        |   |   |   |           |

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานเมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบเป็นจำนวนความถี่สูงสุด อยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” คือ ด้านความสามารถใช้ภาษาไทยในการพูดและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (ร้อยละ 46.2) และข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบเป็นจำนวนความถี่สูงสุด อยู่ในทั้งช่องระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” และ “มาก” คือ ด้านสามารถฟังและจับประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ (ร้อยละ 46.2) ด้านการสามารถนำความรู้ ความเข้าใจทางภาษาและวัฒนธรรมไทยมาประยุกต์ใช้ในการประกอบวิชาชีพ และ

ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม (ร้อยละ 38.5) และด้านความพึงพอใจและการรอบคอบในการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง (ร้อยละ 36.4) โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 46.7 ถึง 75.0 นอกจากนี้ข้ออื่น ๆ ความถี่สูงสุดอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” ทั้งหมด

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสามารถฟังและจับประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.38$ ) รองลงไป คือ ด้านความสามารถใช้ภาษาไทยในการพูดและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.31$ ) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสามารถในการเขียนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.77$ )

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.11 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.77 ถึง 4.38

#### ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

| หัวข้อประเมิน  | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |              |             |   |   | $\bar{X}$ |
|--|-------------|---|--------------|-------------|---|---|-----------|
|  |             | 5   | 4            | 3           | 2 | 1 |           |
| 2.1 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น  |             | 6<br>(46.2)                                 | 6<br>(46.2)  | 1<br>(7.7)  | 0 | 0 |           |
| 2.2 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก             |             | 2<br>(15.4)                                 | 9<br>(69.2)  | 2<br>(15.4) | 0 | 0 |           |
| 2.3 สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว                            |             | 3<br>(23.1)                                 | 10<br>(76.9) | 0           | 0 | 0 |           |
| 2.4 สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์                              |             | 2<br>(15.4)                                 | 7<br>(53.8)  | 4<br>(30.8) | 0 | 0 |           |
| 2.5 มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์                          |             | 2<br>(15.4)                                 | 8<br>(61.5)  | 3<br>(23.1) | 0 | 0 |           |
| 2.6 รู้จักวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา   |             | 4<br>(30.8)                                 | 5<br>(38.5)  | 4<br>(30.8) | 0 | 0 |           |
| 2.7 มีความคิดสร้างสรรค์  |             | 4<br>(30.8)                                 | 4<br>(30.8)  | 5<br>(38.5) | 0 | 0 |           |
| 2.8 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน |             | 3<br>(23.1)                                 | 7<br>(53.8)  | 3<br>(23.1) | 0 | 0 |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน                                   |             |   |              |             |   |   |           |

ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” และ “มาก” สูงสุด มีจำนวน 1 ข้อ คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ (ร้อยละ 46.2) ส่วนข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบสูงสุดโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” มีจำนวน 7 ข้อ สองอันดับแรกของข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสามารถดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 38.5 ถึง 76.9 และข้อที่มีความถี่สูงสุดที่เลือกตอบอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ (ร้อยละ 38.5) และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X}$  - 4.38) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยม รองลงมาเป็นด้านความสามารถดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว ( $\bar{X}$  - 4.23) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความสามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์ ( $\bar{X}$  = 3.85)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.04 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.85 ถึง 4.38

#### ก. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

| หัวข้อประเมิน                                       | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%) |              |             |   |   | $\bar{X}$ |
|---|-------------|---|--------------|-------------|---|---|-----------|
|   |             | 5   | 4            | 3           | 2 | 1 |           |
| 3.1 แต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี                    |             | 5<br>(38.5)                                 | 6<br>(46.2)  | 2<br>(15.4) | 0 | 0 |           |
| 3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า               |             | 8<br>(61.5)                                 | 3<br>(23.1)  | 2<br>(15.4) | 0 | 0 |           |
| 3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน       |             | 8<br>(61.5)                                 | 4<br>(30.8)  | 1<br>(7.7)  | 0 | 0 |           |
| 3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา |             | 4<br>(30.8)                                 | 7<br>(53.8)  | 2<br>(15.4) | 0 | 0 |           |
| 3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า         |             | 2<br>(15.4)                                 | 10<br>(76.9) | 1<br>(7.7)  | 0 | 0 |           |
| 3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร    |             | 8<br>(61.5)                                 | 5<br>(38.5)  | 0           | 0 | 0 |           |

| หัวข้อประเมิน  | จำนวนผู้ตอบ | ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ |             |             |   |   | $\bar{X}$ |
|--|-------------|---|-------------|-------------|---|---|-----------|
|  |             | 5                                       | 4           | 3           | 2 | 1 |           |
| 3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน<br>อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ |             | 5<br>(38.5)                             | 7<br>(53.8) | 1<br>(7.7)  | 0 | 0 |           |
| 3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า                             |             | 3<br>(23.1)                             | 8<br>(61.5) | 2<br>(15.4) | 0 | 0 |           |
| 3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม   |             | 6<br>(46.2)                             | 4<br>(30.8) | 3<br>(23.1) | 0 | 0 |           |
| 3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ                               |             | 6<br>(46.2)                             | 6<br>(46.2) | 1<br>(7.7)  | 0 | 0 |           |
| 3.11 รัก และ ศรัทธาในอาชีพ   |             | 7<br>(53.8)                             | 5<br>(38.5) | 1<br>(7.7)  | 0 | 0 |           |
| 3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ  |             | 6<br>(46.2)                             | 6<br>(46.2) | 1<br>(7.7)  | 0 | 0 |           |
| ค่าเฉลี่ยด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ                               |             |   |             |             |   |   |           |

ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” จำนวน 7 ข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 46.2 ถึง 61.5 ได้แก่ ร้อยละ 61.5 ในสามด้าน ดังนี้ การตรงต่อเวลาและใช้เวลาอย่างคุ้มค่า การมีความขยันหมั่นเพียรและกระตือรือร้นในการทำงาน การมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร การมีความรักและศรัทธาในอาชีพ (ร้อยละ 53.8) การมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม (ร้อยละ 46.2) นอกจากนี้ การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 46.2) และการยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ (ร้อยละ 46.2) เป็นข้อที่มีความถี่สูงสุดในระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” และ “มาก” ด้วย ส่วนข้อที่เหลือพบว่า ความถี่สูงสุดตกอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 46.2 กับ 76.9 และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.62$ ) รองลงมา คือ การมีความขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.54$ ) การตรงต่อเวลาและใช้เวลาอย่างคุ้มค่า ( $\bar{X} = 4.46$ ) การมีความรักและศรัทธาในอาชีพ ( $\bar{X} = 4.46$ ) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยม สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ( $\bar{X} = 4.08$ ) ได้แก่ การรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า และการมีความใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.33 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.08 ถึง 4.62

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย**

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 4.11
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 4.04
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.33
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 4.16

ในภาพรวม ความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}$  - 4.16) แต่ถ้าเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บัณฑิตในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่า ผู้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพของบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงไปที่ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา

#### 4.4.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บัณฑิตในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทยรุ่นต่อ ๆ ไป

ผู้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 3 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 13 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป จำนวนรวม 3 ข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

| ข้อเสนอแนะ  | ความถี่ |
|---|---------|
| ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน<br>- บัณฑิตรุ่นใหม่ควรเน้นวิธีการสอนด้านเนื้อหาและการดูแลเอาใจใส่นักเรียน                  | 1       |
| ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน<br>- (ไม่มี)   |         |
| ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ<br>- (ไม่มี)   |         |
| ง. ด้านอื่น ๆ และคำชื่นชม<br>- บัณฑิตตั้งใจทำงาน ขยันขันแข็ง เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน | 1       |
| - บัณฑิตสร้างความไว้วางใจให้กับหน่วยงานได้เป็นอย่างดี อยากให้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพอย่างนี้ต่อไป   | 1       |

#### 4.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของคณะศิลปศาสตร์ สำหรับบัณฑิตที่สำเร็จในปีการศึกษา 2550

เนื่องจากคณะศิลปศาสตร์มีหลักสูตรที่มีความแตกต่างและหลากหลาย ทำให้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในด้าน ก. “ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน” นั้นมีข้อคำถามที่ต่างกันและจำนวนข้อไม่เท่ากัน (ดูรายละเอียดในบทที่ 3 หัวข้อเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล) การนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อหาค่าเฉลี่ยรวมของคณะศิลปศาสตร์จึงทำได้เพียงการหาค่าเฉลี่ยรวมจากค่าเฉลี่ยย่อยของแต่ละสาขาวิชา โดยถ่วงน้ำหนักการคำนวณตามจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร

$$\frac{(\bar{X}_1 N_1) + (\bar{X}_2 N_2) + (\bar{X}_3 N_3) + (\bar{X}_4 N_4)}{N_1 + N_2 + N_3 + N_4}$$

ได้ผลลัพธ์ดังตารางแสดงข้างล่างนี้

| ด้านที่ประเมิน                                     | สาขาวิชา |            |              |                    | คณะศิลปศาสตร์ |
|--|----------|------------|--------------|--------------------|---------------|
|  | ภาษาจีน  | ภาษาอังกฤษ | การท่องเทียว | ภาษาและวัฒนธรรมไทย |               |
| จำนวนผู้ใช้บัณฑิตที่ประเมินกลับมา (N)              | 61       | 24         | 10           | 13                 | 108           |
| ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน     | 3.65     | 3.74       | 3.83         | 4.11               | 3.74          |
| ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน | 3.8      | 3.8        | 3.84         | 4.04               | 3.83          |
| ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ         | 4.18     | 4.18       | 4.36         | 4.33               | 4.21          |
| เฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน                               | 3.88     | 3.91       | 4.01         | 4.16               | 3.93          |

ผลการคำนวณค่าเฉลี่ยรวมของแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจระดับ “มาก” ในทุกด้านที่ประเมิน และมีค่าเฉลี่ยรวมของทุกด้านจากทุกสาขาวิชารวมกันเท่ากับ 3.93 ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ในภาพรวมในระดับ “มาก” สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

#### 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จในปีการศึกษา 2550 เปรียบเทียบกับบัณฑิตที่สำเร็จในปีการศึกษา 2549

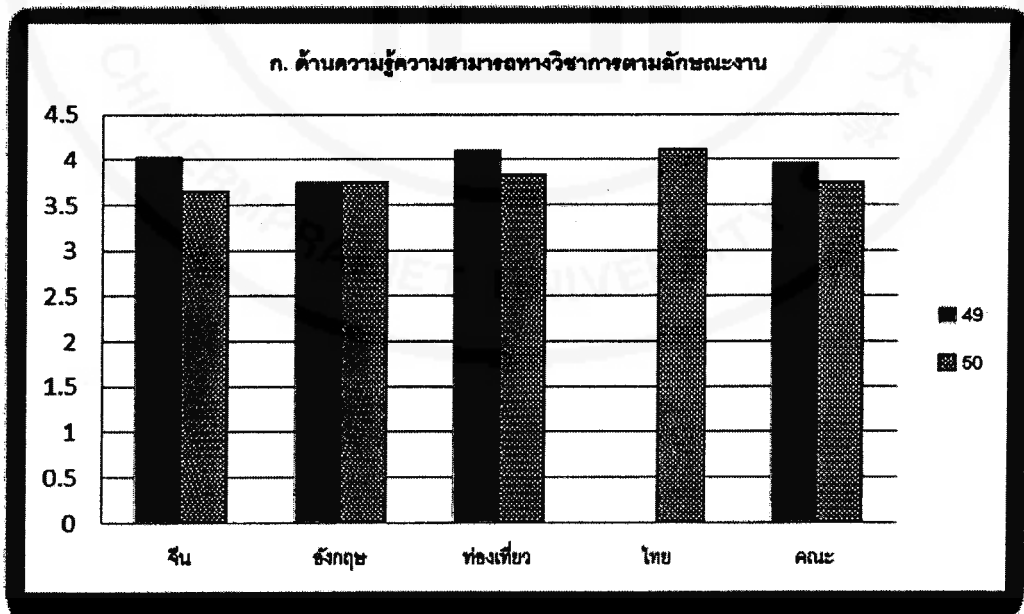
ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางข้างล่าง โดยใช้สัญลักษณ์แทนแต่ละด้านดังนี้

- ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน
- ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน
- ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

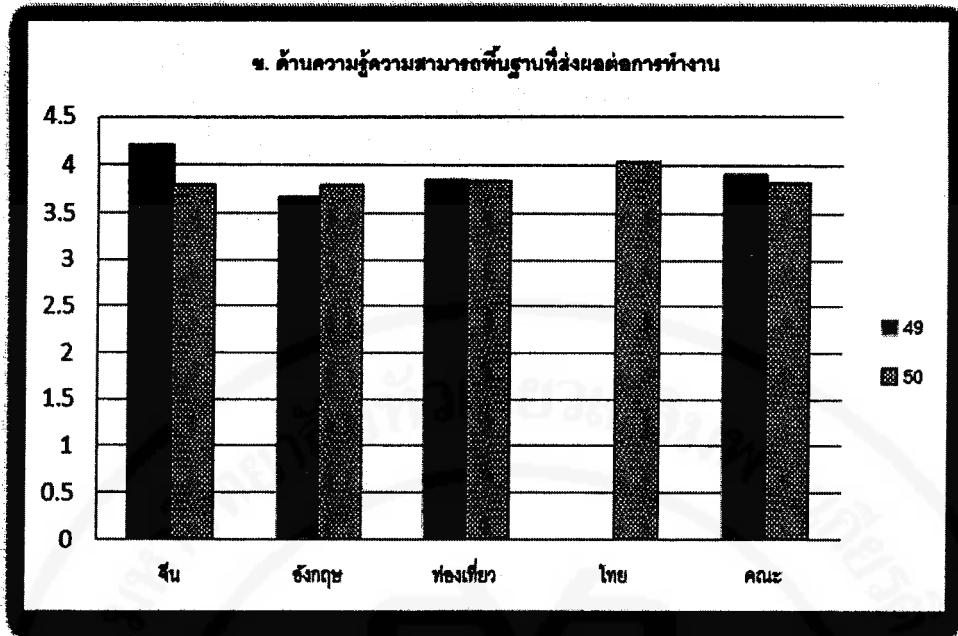
| ด้านที่<br>ประเมิน | สาขาวิชา |       |        |       |            |       |        |       | คณะศิลป<br>ศาสตร์ |       |
|--------------------|----------|-------|--------|-------|------------|-------|--------|-------|-------------------|-------|
|                    | จีน      |       | อังกฤษ |       | ท่องเที่ยว |       | ไทย    |       | ปี 49             | ปี 50 |
|                    | ปี 49    | ปี 50 | ปี 49  | ปี 50 | ปี 49      | ปี 50 | ปี 49* | ปี 50 |                   |       |
| ก.                 | 4.02     | 3.65  | 3.74   | 3.74  | 4.09       | 3.83  | --     | 4.11  | 3.95              | 3.74  |
| ข.                 | 4.21     | 3.8   | 3.68   | 3.8   | 3.85       | 3.84  | --     | 4.04  | 3.91              | 3.83  |
| ค.                 | 4.49     | 4.18  | 4.14   | 4.18  | 4.31       | 4.36  | --     | 4.33  | 4.31              | 4.21  |
| รวม                | 4.24     | 3.88  | 3.85   | 3.91  | 4.08       | 4.01  | --     | 4.16  | 4.06              | 3.93  |

\* สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย มีบัณฑิตเป็นรุ่นแรกในปีการศึกษา 2550

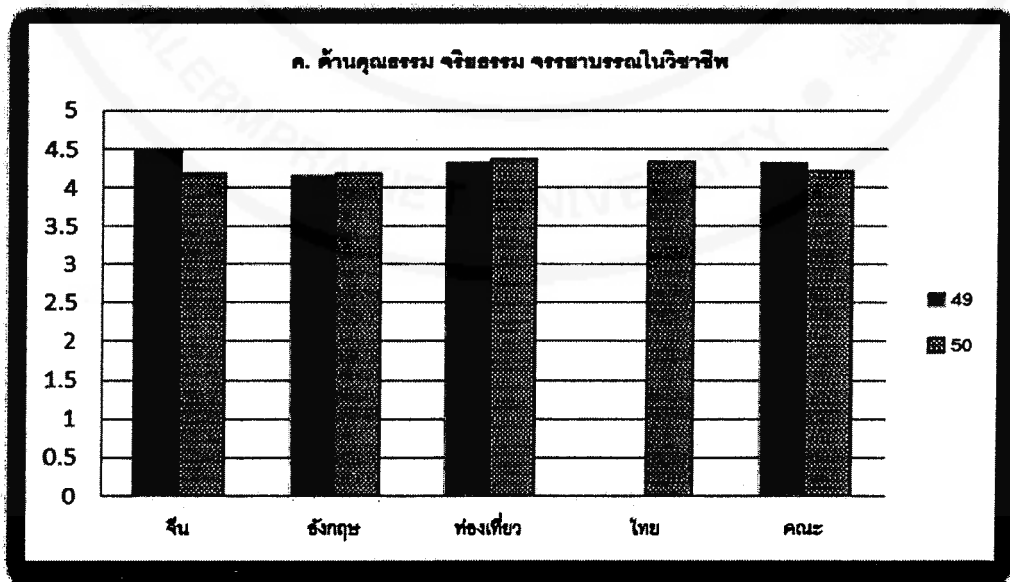
เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบทีละด้าน โดยใช้แผนภูมิแท่งแสดง ได้ผลดังนี้



จากแผนภูมิข้างบนจะเห็นได้ว่าในด้าน ก.คือด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน เกือบทุกสาขาวิชาได้รับผลประเมินต่ำกว่าในปีที่ผ่านมาเล็กน้อย ยกเว้นสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่ได้คะแนนเท่าเดิม ทั้งหมดนี้ส่งผลให้คณะฯ มีคะแนนในภาพรวมต่ำกว่าในปีที่ผ่านมาด้วย



สำหรับในด้าน ข. คือด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานนั้น คณะศิลปศาสตร์ก็ได้รับคะแนนประเมินในภาพรวมต่ำกว่าในปีที่ผ่านมา โดยที่สาขาวิชาภาษาจีนและสาขาวิชาการท่องเที่ยวได้รับผลการประเมินน้อยลง สาขาวิชาการท่องเที่ยวมีผลการประเมินใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา ส่วนสาขาวิชาภาษาอังกฤษมีคะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย



สำหรับในด้านสุดท้าย คือด้าน ค. คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ คณะฯ ก็ได้รับคะแนนประเมินในภาพรวมต่ำลงเล็กน้อย โดยที่สาขาวิชาภาษาจีนได้รับคะแนนลดลง ในขณะที่สาขาวิชาภาษาอังกฤษ และการท่องเที่ยวได้คะแนนเพิ่มขึ้นเล็กน้อย



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 **วัตถุประสงค์** การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550 ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และ 2) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเพื่อการปรับปรุงหลักสูตรของสาขาวิชาเอกต่าง ๆ ของคณะศิลปศาสตร์ต่อไป

5.1.2 **รูปแบบการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ในรูปแบบการสำรวจ (survey study)

5.1.3 **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรคือกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2550 จำนวนรวมทั้งสิ้น 255 คน แยกเป็นบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน จำนวน 119 คน บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 82 คน บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 25 คนและบัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย จำนวน 29 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนเป็นจำนวนรวม 146 ชุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 เมื่อแยกแบบตอบกลับที่บัณฑิตไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ บัณฑิตที่ศึกษาต่อ บัณฑิตที่เป็นเจ้าของกิจการไม่มีนายจ้าง และบัณฑิตที่ทำงานในต่างประเทศแล้ว เหลือแบบสอบถามที่มีผลการประเมินจากผู้บัณฑิตจำนวน 108 ชุด แบ่งเป็นสาขาวิชาภาษาจีน 61 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 119 ชุด คิดเป็นร้อยละ 51.26 สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 24 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 82 ชุด คิดเป็นร้อยละ 29.27 สาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 10 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 40 และสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทยจำนวน 13 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 29 ชุด คิดเป็นร้อยละ 44.83

#### 5.1.4 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ “แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต” ซึ่งครอบคลุมการประเมินคุณสมบัติของบัณฑิตใน 3 ด้าน ได้แก่ ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และ ค. ด้านคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และมีคำถามปลายเปิดในตอนท้ายแบบสอบถามเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อไป

#### 5.1.5 การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 25 เมษายน – 15 พฤษภาคม 2552 โดยการส่ง “แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต” พร้อมจดหมายปะหน้าไปทางไปรษณีย์ อธิบายถึงวัตถุประสงค์และความจำเป็นในการทำวิจัย ไปยังผู้ใช้บัณฑิต ทั้ง 255 คน ตามที่อยู่ที่ใช้บัณฑิตได้ให้ไว้ในวัน

ซ่อมรับปริญญาบัตร หลังจากนั้น 1-2 สัปดาห์ได้โทรศัพท์ติดตามผลไปยังนายจ้าง และ/หรือบัณฑิตในการกระตุ้นให้ผู้ใช้นบัณฑิตตอบและส่งแบบสอบถามกลับ จากนั้นจึงนำข้อมูลดิบที่ได้มาประมวลผลผ่านโปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์ค่าความถี่ และร้อยละของคำตอบ จากนั้นจึงคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้นบัณฑิตเป็นรายชื่อ

### 5.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้นบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.65
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.8
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.18
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 3.88 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”

#### ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้นบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.74
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.8
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.18
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 3.91 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”

#### ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้นบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.83
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.84
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.36
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 4.01 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”

#### ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้นบัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 4.11
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 4.04
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.33
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 4.16 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้นบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย = 3.74
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.83
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.21
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 3.93 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”

## สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เปรียบเทียบกับเมื่อปีที่ผ่านมา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ต่อบัณฑิตสองรุ่น (บัณฑิตที่สำเร็จในปีการศึกษา 2549 และปีการศึกษา 2550) มีข้อสรุป ดังนี้

### 1. ผลเปรียบเทียบในแต่ละสาขาวิชา

- 1.1 สาขาวิชาภาษาจีน และสาขาวิชาการท่องเที่ยว ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจะต่ำลง ในเกือบทุกด้านของความสามารถ ในปี 2550 ยกเว้น สำหรับสาขาวิชาการท่องเที่ยว ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรม เพิ่มขึ้น
- 1.2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตจะสูงขึ้นทุกด้านความสามารถ ในปี 2550
- 1.3 ส่วนสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย ปี 2550 เป็นปีแรกที่มีบัณฑิตสำเร็จการศึกษา จึงไม่มีการเปรียบเทียบ
2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของคณะฯ เมื่อเทียบปี 2549 กับปี 2550 พบว่า ปี 2550 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่าน้อยลงในทุกด้านความสามารถ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจาก
  - 2.1 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมามีจำนวนมากขึ้น ทำให้ผลที่ได้รับครอบคลุมข้อมูลของผู้ใช้บัณฑิตได้กว้างขวางกว่า
  - 2.2 การคำนวณค่าเฉลี่ยในปี 2550 ได้มีการถ่วงน้ำหนักของจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับมาในแต่ละสาขา ซึ่งต่างจากการคำนวณในปี 2549 ที่ไม่มีการถ่วงน้ำหนัก
  - 2.3 เป็นไปได้ว่าความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตอาจจะสูงขึ้นตามสภาวะของการแข่งขันกันในสังคมที่สูงขึ้น จึงเป็นผลให้ความพึงพอใจต่ำลงในการประเมิน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับคณาจารย์คณะศิลปศาสตร์

จากผลการศึกษาคำติชมและจากการที่ผู้ใช้บัณฑิต ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคณะศิลปศาสตร์ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

5.2.1.1 ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์อยู่ในระดับ “มาก” จากผลการศึกษาเห็นได้ชัดว่าด้านที่บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ได้คะแนนมากที่สุดตรงกันทุกสาขาวิชาคือด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งเป็นด้านที่มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติพยายามปลูกฝังให้กับนักศึกษาและบัณฑิตทุกคน จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บัณฑิต ได้แสดงความชื่นชมบัณฑิตในเรื่องการมีความรับผิดชอบ ตั้งใจทำงาน ขยันขันแข็ง มีสัมมาคารวะ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจชอบช่วยเหลือ มีมนุษยสัมพันธ์และเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน สร้างความไว้วางใจให้กับหน่วยงานได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามผู้ใช้บัณฑิตจำนวนหนึ่งได้เสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านคุณธรรม จริยธรรมที่สำคัญดังนี้คือ คณะควรปลูกฝังเรื่อง ความอดทน และการเสียสละ

5.2.1.2 สำหรับด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้คณะเพิ่มการฝึกให้กับนักศึกษาในการใช้ทักษะภาษาต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอมากขึ้น สำหรับบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนควรเพิ่มทักษะด้านภาษาอังกฤษ และความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้มากกว่าการใช้งานเบื้องต้น ควรจัดให้มีกิจกรรมนอกห้องเรียน ประสบการณ์การศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มเทคนิคใหม่ ๆ และการฝึกปฏิบัติงานตามสถานประกอบการต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้บัณฑิตมีความสามารถหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นควรมีการสอนด้านการบริหารจัดการเชิงวิเคราะห์ ด้านวิชาชีพครู ซึ่งควรเน้นวิธีการสอนด้านเนื้อหาและการดูแลเอาใจใส่นักเรียน สำหรับสาขาวิชาการท่องเที่ยวผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้เน้นการสอนทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับบัณฑิตด้วย

5.2.1.3 สำหรับด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่จะช่วยส่งผลต่อการทำงาน ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์มีความรู้ความสามารถในด้านเหล่านี้เพิ่มขึ้น ได้แก่ เรียนรู้ระบบการทำงานตามความเป็นจริง พัฒนาบุคลิกให้เป็นผู้เป็นที่ดี มีทักษะการบริหารงานบุคคล การสั่งการ การมอบหมายงาน ใฝ่รู้ใฝ่งาน มีความคิดสร้างสรรค์ ปฏิบัติงานได้มากกว่างานที่มอบหมาย ละเอียดรอบคอบ สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีเหตุมีผล มีความขยันอดทน รู้จักปรับตัว มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน รู้จักแนวทางประหยัคทรัพยากรหรือใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า นอกจากนี้บัณฑิตที่จะไปทำงานด้านการสอนควรได้เรียนรู้จิตวิทยาการสอนด้วย

## 5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.2.2.1 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ มักประสบปัญหาที่มีอัตราการตอบกลับมาค่า ผู้วิจัยจึงควรต้องมีการติดตามผลด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การโทรศัพท์ หรือการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเตือนความจำและกระตุ้นให้มีการตอบแบบสอบถามกลับมา

5.2.2.2 การส่งแบบสอบถามถึงผู้ใช้บัณฑิตโดยตรง แม้จะทำให้ได้รับข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้นแต่การติดต่อไปยังบัณฑิตเพื่อให้ช่วยติดตามและกระตุ้นให้ผู้ใช้บัณฑิตตอบแบบสอบถามกลับน่าจะทำได้ อัตราการตอบกลับมากขึ้นด้วย

5.2.2.3 การทำวิจัยประเภทนี้ควรทำต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้เห็นพัฒนาการ หรือแนวโน้มด้านคุณภาพบัณฑิตของแต่ละสาขาวิชา และของคณะในภาพรวม

5.2.2.4 ควรให้คณาจารย์ของแต่ละสาขาวิชาเข้ามาดำเนินการวิจัยนี้โดยตรง เนื่องจากบัณฑิตมีความคุ้นเคยกับคณาจารย์ในสาขาวิชาของตนอยู่แล้ว การขอความร่วมมือจะยิ่งสะดวกขึ้น และสาขาวิชาจะได้ทราบข้อมูลด้านคุณภาพของสาขาวิชา เพื่อการปรับปรุงต่อไป

5.2.2.5 ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาปัจจุบันมีส่วนร่วมในการทำวิจัย เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลด้านคุณภาพของสาขาวิชาและตระหนักถึงความต้องการตลอดจนลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการ

5.2.2.6 ควรประชาสัมพันธ์ผลการวิจัยให้นักศึกษา บัณฑิต และผู้ใช้บัณฑิตได้รับทราบด้วย

## บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2546. **คู่มือการศึกษา ปีการศึกษา 2546.** สมุทรปราการ: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2546. **คู่มือการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2546.** สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ คณะศิลปศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2547. **คู่มือการศึกษา ปีการศึกษา 2547.** สมุทรปราการ: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2549. **ทำเนียบบัณฑิต ปีการศึกษา 2549.** สมุทรปราการ: สำนักทะเบียนและประมวลผล แผนกสำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักพัฒนาวิชาการ, หน่วยประกันคุณภาพ. 2550. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา/ การบริหารงานทั่วไป.** สมุทรปราการ: สำนักพัฒนาวิชาการ หน่วยประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- เดือนจิตต์ จิตต์อารี, ระวี ปัญจ์สวัสดิ์, อติวัฒน์ พรหมาสา และ สายฝน วรรณสินธ์พ. 2546. **โครงการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ ปีการศึกษา 2543 สาขาวิชาเอกภาษาจีนและสาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.** สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ฉวีวรรณ ตั้งอมตะกุล และคนอื่น ๆ. 2548. **การศึกษาติดตามการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2546.** สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นุชนาฏ ยูธันเงาะ. 2550. **การติดตามประเมินผลคุณภาพบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต สำหรับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2547.** สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

พรรณปพร ลีวิโรจน์ และ สุพจน์ ธรรมมา. 2550. การศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม ปีการศึกษา 2548. เอกสารเย็บ.

สตูปและวอลควิสต์ (Stoops and Wahlquist). 1958. อ้างถึงใน ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, จรรยา เติงเสนาะและจรรุวรรณ เหมะธร, 2534 : 13 และอ้างถึงใน เสาวนิจ นิจอมนันต์ชัย, กรรณิกา ขวัญอารีย์ และสมศักดิ์ นัคลาจารย์. การศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2544 คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ 2546.

คาลวิน (Calvin). 1970. อ้างถึงใน ผ่องศรี เกียรติเลิศนภา, สุนทราวดี เขียวพิเชฐ และรวีวรรณ เผ่ากัณหา. การศึกษาติดตามผลการมีงานทำและการปฏิบัติงานของบัณฑิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2532. และชาญชัย อินทรประวัตติ และคณะ, การติดตามผลบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รุ่นปีการศึกษา 2539. และเสาวนิจ นิจอมนันต์ชัย, กรรณิกา ขวัญอารีย์ และสมศักดิ์ นัคลาจารย์, การศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2544 คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ 2546.

เสาวนิจ นิจอมนันต์ชัย, กรรณิกา ขวัญอารีย์ และสมศักดิ์ นัคลาจารย์. 2546. . สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. การศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2544 คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปราโมทย์ ทองสุข และคณะ. 2549. การติดตามผลบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2544 ของคณะพยาบาลศาสตร์และสถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ [ออนไลน์]. ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์คณะพยาบาลศาสตร์ งานแผนงานนโยบายและสารสนเทศ. <http://opac.phuket.psu.ac.th/BibDetail.aspx?bibno=28026> [2551, เม.ย. 25]

ดินแดนปัญญาชน. 2551. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม 2545. [ออนไลน์]. <http://www.seal2thai.org/kru/kru012e.htm> [2551, เม.ย. 3]

ประกาศรี พรหมประกาย. 2551. การสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมในการเรียนการสอน. [ออนไลน์].  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สำนักวิชาการ หน่วยพัฒนาวิชาการ.  
<http://www.training.mut.ac.th/Tips/Tip009.pdf> [2551, เม.ย. 11]

จริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ [ออนไลน์]. <http://apecibiz.dip.go.th/resource/1/chap7.pdf> [2551, เม.ย.  
11]





**ภาคผนวก**



ภาคผนวก ก.

แบบสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน

### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

เรียน ท่านผู้ประกอบการ / นายจ้าง / ผู้บังคับบัญชา ของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ดิฉันอาจารย์อังฉรา บัวเลิศ หัวหน้าโครงการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบว่าขณะนี้ทางคณะศิลปศาสตร์ได้ทำการศึกษาติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตของเราที่ได้ทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำผลมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร และคุณภาพของบัณฑิตในรุ่นต่อ ๆ ไป

ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ไม่ว่าบัณฑิตของเรายังทำงานอยู่กับท่านหรือไม่ก็ตาม เราตระหนักดีว่าเวลาของท่านมีค่า จึงได้จัดทำแบบสอบถามที่กระชับและง่ายในการตอบ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

เพื่อความสะดวกของท่าน เราได้พิมพ์ชื่อ-ที่อยู่ในการจัดส่งคืน และติดแสตมป์ด้านหลังของแบบสอบถามแล้ว เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จ ขอความกรุณาพับ เย็บ และส่งกลับภายใน วันที่ 30 เมษายน 2552

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอย่างจริงใจที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาจารย์อังฉรา บัวเลิศ

หมายเหตุ หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ กรุณาติดต่อ อาจารย์อังฉรา บัวเลิศ โทรศัพท์ 086-0617477

หรือ อาจารย์ ดร.สมศรี จันทร์สม โทรศัพท์ 089-4811885



## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจด้านล่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านดังนี้ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = ค่อนข้างพึงพอใจ 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด หรือช่อง “ไม่สามารถประเมินได้”

| หัวข้อประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |                     |
|---|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 | ไม่สามารถประเมินได้ |
| <b>1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน</b>                                       |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.1 สามารถพูดและได้ตอบภาษาจีนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม   |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.2 สามารถพูดและได้ตอบภาษาจีนได้อย่างคล่องแคล่ว   |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.3 สามารถฟังภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น บทสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ ได้เข้าใจ |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.4 สามารถอ่านเอกสารภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เข้าใจ                                |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.5 สามารถเขียนเอกสารภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เป็นอย่างดี                          |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.6 ความสามารถในการแปลภาษา  |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.7 สามารถใช้ภาษาจีนเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม                                |                  |   |   |   |   |                     |
| <b>2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน</b>                                   |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.1 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น   |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.2 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก              |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.3 สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว                             |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.4 สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์                               |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.5 มีความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง                                      |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.6 มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์                           |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.7 รู้จักคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา   |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.8 มีความคิดสร้างสรรค์   |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.9 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน  |                  |   |   |   |   |                     |

| หัวข้อประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |                     |
|---|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 | ไม่สามารถประเมินได้ |
| <b>3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b>                         |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.1 แต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า                                     |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน                             |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา                       |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                               |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เพื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร                          |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทำงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า                        |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ                          |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.11 รัก และ ศรัทธาในอาชีพ  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ                                       |                  |   |   |   |   |                     |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

.....

.....

.....

.....

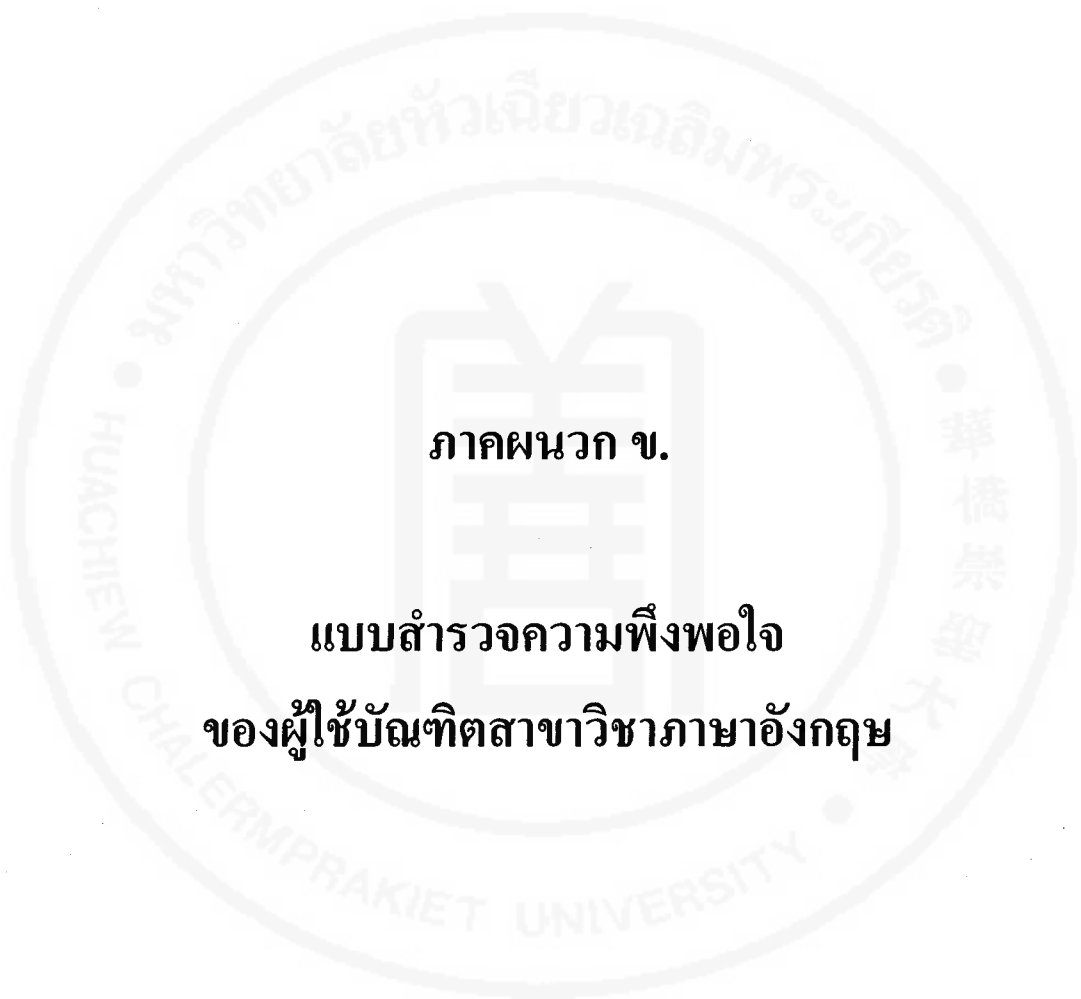
.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือนของท่าน

คณะผู้วิจัย



**ภาคผนวก ข.**

**แบบสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ**

### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

เรียน ท่านผู้ประกอบการ / นายจ้าง / ผู้บังคับบัญชา ของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ดิฉันอาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ หัวหน้าโครงการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบว่าขณะนี้ทางคณะศิลปศาสตร์ได้ทำการศึกษาคิดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตของเราที่ได้ทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจะนำผลมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร และคุณภาพของบัณฑิตในรุ่นต่อ ๆ ไป

ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ไม่ว่าบัณฑิตของเราจะยังทำงานอยู่กับท่านหรือไม่ก็ตาม เราตระหนักดีว่าเวลาของท่านมีค่า จึงได้จัดทำแบบสอบถามที่กระชับและง่ายในการตอบ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

เพื่อความสะดวกของท่าน เราได้พิมพ์ชื่อ-ที่อยู่ในการจัดส่งคืน และติดแสตมป์ด้านหลังของแบบสอบถามแล้ว เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จ ขอความกรุณาพับ เย็บ และส่งกลับภายใน วันที่ 30 เมษายน 2552

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอย่างจริงใจที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ

หมายเหตุ หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ กรุณาติดต่อ อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ โทรศัพท์ 086-0617477

หรือ อาจารย์ ดร.สมศรี จันทร์สม โทรศัพท์ 089-4811885





## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจด้านล่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านดังนี้ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก

3 = ค่อนข้างพึงพอใจ 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด หรือช่อง “ไม่สามารถประเมินได้”

| หัวข้อประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ไม่สามารถประเมินได้ |
|--|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| <b>1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน</b>  |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.1 สามารถพูดและโต้ตอบภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องเหมาะสม   |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.2 สามารถพูดและโต้ตอบภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว   |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.3 สามารถฟังภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น บทสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ ได้เข้าใจ |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.4 สามารถอ่านเอกสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เข้าใจ                                |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.5 สามารถเขียนเอกสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เป็นอย่างดี                          |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.6 ความสามารถในการแปลภาษา   |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.7 สามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม                                |                  |   |   |   |   |                     |
| <b>2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน</b>                                      |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.1 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.2 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก                 |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.3 สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว                                |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.4 สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์                                  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.5 มีความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง   |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.6 มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์                              |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.7 รู้จักคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.8 มีความคิดสร้างสรรค์  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.9 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน     |                  |   |   |   |   |                     |

| หัวข้อประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |                     |
|---|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 | ไม่สามารถประเมินได้ |
| <b>3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b>                           |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.1 แต่งกายถูกต้องเหมาะสม มีบุคลิกดี  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า                                       |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน                               |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา                         |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                                 |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เพื่อแม่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร                            |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า                          |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ                            |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.11 รัก และ ศรัทธาในอาชีพ  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ   |                  |   |   |   |   |                     |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

คณะผู้วิจัย



**ภาคผนวก ก.**  
**แบบสำรวจความพึงพอใจ**  
**ของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว**

### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

เรียน ท่านผู้ประกอบการ / นายจ้าง / ผู้บังคับบัญชา ของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ดิฉันอาจารย์อังฉรา บัวเลิศ หัวหน้าโครงการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบว่าขณะนี้ทางคณะศิลปศาสตร์ได้ทำการศึกษาติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตของเราที่ได้ทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจะนำผลมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร และคุณภาพของบัณฑิตในรุ่นต่อ ๆ ไป

ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ไม่ว่าบัณฑิตของเรายังทำงานอยู่กับท่านหรือไม่ก็ตาม เราตระหนักดีว่าเวลาของท่านมีค่า จึงได้จัดทำแบบสอบถามที่กระชับและง่ายในการตอบ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

เพื่อความสะดวกของท่าน เราได้พิมพ์ชื่อ-ที่อยู่ในการจัดส่งคืน และติดแสตมป์ด้านหลังของแบบสอบถามแล้ว เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จ ขอความกรุณาพับ เย็บ และส่งกลับภายใน วันที่ 30 เมษายน 2552

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอย่างจริงใจที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาจารย์อังฉรา บัวเลิศ

หมายเหตุ หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ กรุณาติดต่อ อาจารย์อังฉรา บัวเลิศ โทรศัพท์ 086-0617477

หรือ อาจารย์ ดร.สมศรี จันทร์สม โทรศัพท์ 089-4811885



## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจด้านล่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านดังนี้ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก

3 = ค่อนข้างพึงพอใจ 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด หรือช่อง “ไม่สามารถประเมินได้”

| หัวข้อประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ไม่สามารถประเมินได้ |
|--|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| <b>1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน</b>                                      |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.1 ความสามารถในการสื่อสารและสื่อความกับผู้อื่น  |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.2 มีความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว   |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.3 มีความสามารถในการตระหนักและอนุรักษ์ความเป็นไทย   |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.4 ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ                                    |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.5 ตระหนักถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติ  |                  |   |   |   |   |                     |
| <b>2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน</b>                                  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.1 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.2 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก             |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.3 สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว                            |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.4 สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์                              |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.5 มีความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง                                     |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.6 มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์                          |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.7 รู้จักคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.8 มีความคิดสร้างสรรค์  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.9 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน |                  |   |   |   |   |                     |

| หัวข้อประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |                     |
|---|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 | ไม่สามารถประเมินได้ |
| <b>3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b>                           |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.1 แต่งกายถูกต้องเหมาะสม มีบุคลิกดี  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า                                       |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน                               |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา                         |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                                 |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เพื่อแม่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร                            |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า                          |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ                            |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.11 รัก และ ศรัทธาในอาชีพ  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ   |                  |   |   |   |   |                     |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

คณะผู้วิจัย



**ภาคผนวก ง.**

**แบบสำรวจความพึงพอใจ**

**ของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมไทย**



### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

เรียน ท่านผู้ประกอบการ / นายจ้าง / ผู้บังคับบัญชา ของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ดิฉันอาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ หัวหน้าโครงการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบว่าขณะนี้ทางคณะศิลปศาสตร์ได้ทำการศึกษาติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตของเราที่ได้ทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำผลมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร และคุณภาพของบัณฑิตในรุ่นต่อ ๆ ไป

ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ไม่ว่าบัณฑิตของเราจะยังทำงานอยู่กับท่านหรือไม่ก็ตาม เราตระหนักดีว่าเวลาของท่านมีค่า จึงได้จัดทำแบบสอบถามที่กระชับและง่ายในการตอบ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

เพื่อความสะดวกของท่าน เราได้พิมพ์ชื่อ-ที่อยู่ในการจัดส่งคืน และติดแสตมป์ด้านหลังของแบบสอบถามแล้ว เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จ ขอความกรุณาพับ เย็บ และส่งกลับภายใน วันที่ 30 เมษายน 2552

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอย่างจริงใจที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

ขอแสดงความนับถือ

อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ

หมายเหตุ หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ กรุณาติดต่อ อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ โทรศัพท์ 086-0617477

หรือ อาจารย์ ดร.สมศรี จันทร์สม โทรศัพท์ 089-4811885

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ชื่อบัณฑิต : .....

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับนายจ้าง / ผู้ประเมิน

1. ชื่อผู้ประเมิน (จะตอบหรือไม่ก็ได้)  
.....
2. อาชีพ ( ) เจ้าของบริษัท ( ) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) ข้าราชการ ( ) อื่น ๆ ระบุ.....
3. ตำแหน่ง  
.....
4. ชื่อสถานประกอบการ  
.....
5. เพศ ( ) หญิง ( ) ชาย
6. การศึกษา ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโท  
( ) ปริญญาเอก ( ) อื่น ๆ ระบุ.....
7. สถานที่ที่สามารถติดต่อได้สะดวกที่สุด  
○ โทรศัพท์..... ○ โทรสาร..... ○ E-mail.....
8. ประเภทหน่วยงานหรือสถานประกอบการของท่าน  
( ) ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ( ) โรงงาน ( ) ค้าขาย  
( ) สถาบันสอนภาษา ( ) งานธุรกิจโรงแรม ( ) งานธุรกิจทั่วไป  
( ) งานธุรกิจการท่องเที่ยว ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
9. ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับท่าน  
( ) 1 - 6 เดือน ( ) 7 - 12 เดือน  
( ) 1 ปี - 2 ปี ( ) มากกว่า 2 ปี
10. ลักษณะงานของบัณฑิต  
( ) ประชาสัมพันธ์ / ดือนรับ ( ) เลขานุการ  
( ) พนักงานขาย / เจ้าหน้าที่การตลาด ( ) การแปล / ล่าม  
( ) นักเขียน ( ) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
( ) ฝ่ายบริการลูกค้า ( ) การสอน  
( ) การฝึกอบรม ( ) มัคคุเทศก์  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
11. ท่านคิดว่าบัณฑิตได้ทำงานตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามากน้อยเพียงใด  
○ ตรงมาก ○ ค่อนข้างตรง ○ ไม่ค่อยตรง ○ ไม่ตรงเลย

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจด้านล่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านดังนี้ 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก

3 = ค่อนข้างพึงพอใจ 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด หรือช่อง “ไม่สามารถประเมินได้”

| หัวข้อประเมิน  | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   | ไม่สามารถประเมินได้ |
|--|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |                     |
| <b>1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน</b>  |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.1 สามารถฟังและจับประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.2 สามารถใช้ภาษาไทยในการพูดและสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม  |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.3 สามารถอ่านและจับใจความสำคัญได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง  |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.4 มีความสามารถในการเขียนที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ   |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.5 สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจในบริบทของวัฒนธรรมไทย   |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.6 มีความพิถีพิถันและรอบคอบในการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง  |                  |   |   |   |   |                     |
| 1.7 สามารถนำความรู้ ความเข้าใจทางภาษาและวัฒนธรรมไทยมาประยุกต์ใช้ในการประกอบวิชาชีพ และศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม  |                  |   |   |   |   |                     |
| <b>2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน</b>  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.1 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.2 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก                               |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.3 สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.4 สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.5 มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.6 รู้จักคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.7 มีความคิดสร้างสรรค์  |                  |   |   |   |   |                     |
| 2.8 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน                   |                  |   |   |   |   |                     |

| หัวข้อประเมิน   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |                     |
|---|------------------|---|---|---|---|---------------------|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 | ไม่สามารถประเมินได้ |
| <b>3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b>                           |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.1 แต่งกายถูกต้องเหมาะสม มีบุคลิกดี  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า                                       |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน                               |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.4 ขอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา                         |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                                 |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เพื่อแม่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร                            |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการช่วย วิจัย/การดำเนินงาน |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า                          |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ                            |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.11 รัก และ ศรัทธาในอาชีพ  |                  |   |   |   |   |                     |
| 3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ   |                  |   |   |   |   |                     |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

คณะผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

**นางสาว อัจฉรา บัวเลิศ (Miss Achara Bualert)**

**หัวหน้าโครงการวิจัย**

อัจฉรา บัวเลิศ สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิตสาขาจิตวิทยา จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการปรึกษา จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันทำงานเป็นอาจารย์ ประจำสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

**นาง สมศรี จันทร์สม (Mrs. Somsri Jansom)**

**ผู้ร่วมวิจัย**

สมศรี จันทร์สม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับสองจากวิทยาลัย พยาบาลสภากาชาดไทย ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยมหิดล และ ระดับปริญญาเอกสาขาภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันทำงานเป็น อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

**นาง กรองกาญจน์ คงวงศ์ญาติ (Mrs. Krongkarn Kongwongyad)**

**ผู้ร่วมวิจัย**

กรองกาญจน์ คงวงศ์ญาติ สำเร็จการศึกษา การศึกษาระดับบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับสอง สาขา ภาษาอังกฤษ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ปัจจุบันทำงานเป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชา ภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

**นางสาว ขวัญชนก สืบสุข (Miss Khwanchanok Suebsook)**

**ผู้ร่วมวิจัย**

ขวัญชนก สืบสุข สำเร็จการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง สาขาภาษาอังกฤษ จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และ Master of Arts สาขา English Language Teaching จาก มหาวิทยาลัยอีสต์แฮมป์ชัวร์ ปัจจุบันทำงานเป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ