



รายงานการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549

**A Study of Employer Satisfaction with the Performance  
of the Year 2006 Liberal Arts Graduates**

อัจฉรา บัวเลิศ  
กรองกาญจน์ คงวงศ์ญาติ  
สมศรี จันทร์สม  
ขวัญชนก สืบสุข

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง	การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549
ผู้วิจัย	อัจฉรา บัวเลิศ กรองกาญจน์ คงวงศ์ญาติ สมศรี จันทร์สม และ ขวัญชนก สืบสุข
สถาบัน	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ปีที่พิมพ์	2552
สถานที่พิมพ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
แหล่งที่เก็บรายงานฉบับสมบูรณ์	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
จำนวนหน้างานวิจัย	69 หน้า
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ ผู้ใช้บัณฑิต ศิลปศาสตร์
ลิขสิทธิ์	มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

#### บทคัดย่อ

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

ประชากรของการศึกษานี้คือผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 จำนวน 278 คน แบ่งเป็นบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน จำนวน 113 คน บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 117 คน และบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 48 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในรูปแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้บัณฑิตผ่านบัณฑิตทางไปรษณีย์ และได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 125 ชุด เมื่อแยกแบบสอบถามที่ตอบกลับโดยบัณฑิตที่ไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ บัณฑิตที่ศึกษาต่อ บัณฑิตที่เป็นเจ้าของกิจการไม่มีนายจ้าง และบัณฑิตที่ทำงานในต่างประเทศแล้ว เหลือแบบสอบถามที่มีผลการประเมินจากผู้บัณฑิตจำนวน 65 ชุด แบ่งเป็นสาขาวิชาภาษาจีน 20 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 113 ชุด คิดเป็นร้อยละ 17.70 สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 29 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 117 ชุด คิดเป็นร้อยละ 24.79 และสาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 16 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 48 ชุด คิดเป็นร้อยละ 33.33

ผลการศึกษาดังนี้

1. **บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน** ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

1.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 4.02 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

1.2 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 4.21 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

1.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.49 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

1.4 ค่าเฉลี่ยรวมของทั้งสามด้าน = 4.24 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

2. **บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ** ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

2.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.74 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

2.2 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.68 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

2.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.14 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

2.4 ค่าเฉลี่ยรวมของทั้งสามด้าน = 3.85 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

3. **บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว** ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวใน 3 ด้าน เป็นดังนี้

3.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 4.09 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)

- 3.2 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.85 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 3.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.31 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 3.4 ค่าเฉลี่ยรวมของทั้งสามด้าน = 4.08 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)  
ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”

4. **บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ในภาพรวม** ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านของแต่ละสาขาวิชาที่แสดงด้านบนมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวมของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ ได้ผลดังนี้

- 4.1 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย = 3.95 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 4.2 ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.91 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 4.3 ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.31 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)
- 4.4 ค่าเฉลี่ยรวมของทั้งสามด้าน = 4.06 (อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”)  
ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาพรวมทุกด้านในระดับ “มาก”



<b>Research Title</b>	A Study of Employer Satisfaction with the Performance of the Year 2006 Liberal Arts Graduates
<b>Researchers</b>	Achara Bualert, Krongkarn Kongwongyad, Somsri Jansom, and Khwanchanok Suebsuk
<b>Institution</b>	Huachiew Chalermprakiet University
<b>Year of Publication</b>	2009
<b>Publisher</b>	Huachiew Chalermprakiet University
<b>Sources</b>	Huachiew Chalermprakiet University
<b>No. of Pages</b>	69 pages
<b>Keywords</b>	Employer, Satisfaction, Graduates, Job Satisfaction, Liberal Arts, Chinese, English, Tourism
<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 278 employers of the year 2006 Liberal Arts graduates: 113 from the Department of Chinese, 117 from the Department of English, and 48 from the Department of Tourism. The questionnaires which were developed by the researchers in the form of 5-point rating scales were sent to the employers through the graduates by mail. One hundred and twenty-five sets were answered by the respondents and were sent back. After excluding some responses which did not include an employer evaluation, the remaining sixty-five responses were used in the study. These 65 valid responses could be divided as follows: 20 responses from the employers of the Chinese-major graduates (accounting for 17.70% of the population), 29 responses from the employers of the English-major graduates (accounting for 24.79% of the population) and 16 responses from the employers of the Tourism-major graduates (accounting for 33.33% 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 = 4.02 (high level)
- 1.2 work-related fundamental skills = 4.21 (high level)
- 1.3 ethical behavior = 4.49 (high level)
- 1.4 overall satisfaction = 4.24 (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 = 3.68 (high level)
- 2.3 ethical behavior = 4.14 (high level)
- 2.4 overall satisfaction = 3.85 (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 = 4.09 (high level)
- 3.2 work-related fundamental skills = 3.85 (high level)
- 3.3 ethical behavior = 4.31 (high level)
- 3.4 overall satisfaction = 4.08 (high level)

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

**4. 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:

- 4.1 professional skills = 3.95 (high level)
- 4.2 work-related fundamental skills = 3.91 (high level)
- 4.3 ethical behavior = 4.31 (high level)
- 4.4 overall satisfaction = 4.06 (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 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ คณะผู้วิจัยต้องขอขอบคุณเป็นอย่างสูงต่อ อาจารย์อังสนา ศิริประชา อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ อาจารย์นงลักษณ์ รุ่งเรือง อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม และอาจารย์นุชนาฏ ยูฮันเงาะ อาจารย์ประจำคณะสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำแบบสอบถามผู้ใช้บัณฑิตและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยต้องขอขอบคุณผู้ประกอบการทุก ๆ ท่านที่เป็นผู้ใช้บัณฑิตของเรา ที่เห็นถึงความสำคัญของการประเมินผลบัณฑิต เพื่อช่วยให้คณะฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการผลิตบัณฑิตในโอกาสต่อ ๆ ไป ตลอดจนต้องขอบใจลูกศิษย์ทั้งหลายของคณะศิลปศาสตร์ในทุกสาขาวิชาที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการจัดส่งแบบสอบถามและพยายามช่วยกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ ได้ตอบแบบสอบถามและส่งกลับมายังคณะผู้วิจัย

ท้ายที่สุด ขอขอบคุณผู้ร่วมวิจัยทุกท่านที่ได้ช่วยกันลงแรงกายและแรงใจผลักดันให้การวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลงได้ ทำให้ได้มีโอกาสแบ่งปันประสบการณ์ เรียนรู้การทำงานและการแก้ปัญหาไปด้วยกัน ท้ายที่สุดทำให้ได้ผลงานที่เป็นประโยชน์กับสาขาวิชา และคณะวิชาเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรต่อไป

31 มีนาคม 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
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	9
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>13</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล	14
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	<b>15</b>
สาขาวิชาภาษาจีน	16
สาขาวิชาภาษาอังกฤษ	26
สาขาวิชาการท่องเที่ยว	36
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของคณะศิลปศาสตร์	46
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	<b>47</b>
สรุปผลการศึกษา	47
ข้อเสนอแนะสำหรับคณาจารย์คณะศิลปศาสตร์	48
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	49



	หน้า
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	53
ภาคผนวก ก. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน	54
ภาคผนวก ข. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ	59
ภาคผนวก ค. แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว	64
ประวัติย่อผู้วิจัย	68



## 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) ซึ่งมีฐานะเป็นองค์กรมหาชน “ในการทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานการศึกษา” (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สำนักพัฒนาวิชาการ หน่วยประกันคุณภาพ. 2550 : 11) อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ดังนั้น จึงถือเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่คณะฯ จะต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกจากหน่วยงานดังกล่าว

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

เอื้ออำนวยในการคัดเลือกนักศึกษาที่เหมาะสมที่จะศึกษาในสาขาวิชานั้น ๆ เข้าสู่ระบบ ทำให้ได้ต้นทุน (Input) ที่เหมาะสม มีการจัดหลักสูตรการศึกษาต่าง ๆ กิจกรรมเสริมหลักสูตร อาคารสถานที่ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การจัดบรรยากาศในมหาวิทยาลัยเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของบุคคล ตลอดจนบุคลากรที่มีส่วนร่วมกันดำเนินการให้พันธกิจของการจัดการศึกษาสัมฤทธิ์ผลตรงตามวัตถุประสงค์ในการผลิตบัณฑิต บูรณาการเข้ากับการจัดกระบวนการเรียนการสอน (Process) เพื่อให้ได้บัณฑิตซึ่งเป็นผลลัพธ์ (Output) ที่มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้เป็นอย่างดี นั้นแสดงว่าสิ่งที่จัดสรรเข้าสู่ระบบทั้งหมด รวมทั้งกระบวนการในการผลิตบัณฑิต สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการของสังคม ตรงกันข้าม หากผู้ใช้บัณฑิตไม่มีความพึงพอใจ หรือมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ ย่อมแสดงให้เห็นว่า บัณฑิตที่เป็นผลผลิตของระบบการศึกษายังไม่ได้คุณภาพตามความต้องการของสังคม ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะทำให้คณะฯ สามารถประเมินคุณภาพในการจัดการศึกษาของตน เพื่อการปรับปรุงหรือการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

คณะศิลปศาสตร์มีบัณฑิตที่สำเร็จในปีการศึกษา 2549 จำนวน 3 หลักสูตร คือศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน สาขาวิชาภาษาอังกฤษ และสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวนรวม 278 คน เพื่อเป็นการติดตามประเมินผลบัณฑิตดังกล่าว ทางคณะฯ จึงมอบหมายให้คณะผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในครั้งนี้

## 1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549
- 1.2.2 เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเพื่อการปรับปรุงหลักสูตรของสาขาวิชาเอกต่าง ๆ ของคณะศิลปศาสตร์ต่อไป

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยฉบับนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 ในสาขาวิชาภาษาจีนจำนวน 113 คน สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 117 คน และสาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 48 คน ดังนั้นประชากรที่ศึกษาคือ นายจ้าง ผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้บัณฑิตดังกล่าว ไม่ว่าจะทำงานในสถานประกอบการ ในกิจการของครอบครัวหรือกิจการของตนเอง จำนวนรวม 278 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 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิม  
 พระเกียรติ ในปีการศึกษา 2549 จำนวนรวม 278 คน จำแนกได้เป็น บัณฑิตสาขาวิชา  
 ภาษาจีนจำนวน 113 คน สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 117 คน และสาขาวิชาการท่องเที่ยว  
 จำนวน 48 คน

**ผู้ใช้บัณฑิต** หมายถึง นายจ้าง ผู้ประกอบการ หรือหัวหน้างานที่เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของบัณฑิต  
 เป็นผู้ที่เห็นการทำงานและสามารถประเมินผลการทำงานของบัณฑิตได้

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต** หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตคณะ  
 ศิลปศาสตร์ โดยจะประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตใน 3 ด้าน คือ ความรู้ความสามารถทาง  
 วิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน  
 และคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ (ดูรายละเอียดในกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย)  
 ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในการศึกษารุ่นนี้จะประเมินโดยใช้ “แบบสำรวจความพึงพอใจ  
 ของผู้ใช้บัณฑิต” ซึ่งเป็นแบบสอบถาม 5 ระดับ

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อระบบการประเมินคุณภาพบัณฑิต และจะเป็น  
 ข้อมูลสำคัญที่จะส่งผลถึงการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรหรือระบบในการจัดการศึกษาของคณะวิชา  
 ต่อไป

1.5.2 ผลการวิจัยฉบับนี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความ  
 พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในปีการศึกษาต่อ ๆ ไป



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำหรับเนื้อหาที่ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามผลการทำงานของบัณฑิต
- 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามผลการทำงานของบัณฑิต

สตูปและวอลควิสต์ (Stoops and Wahlquist, 1958 อ้างถึงใน ผาสุวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา, จรรยา เสียงเสนาะและจารุวรรณ เหมะธร, 2534 : 13 และอ้างถึงใน เสาวนิจ นิจอรรถชัย, กรรณิกา ขวัญอารีย์ และสมศักดิ์ นัคลาจารย์, 2546 : 22) กล่าวถึงว่าการติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาเป็นวิธีการที่จะทำให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและข้อบกพร่องของผู้สำเร็จการศึกษา ผลการติดตามประเมินผลจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คาลวิน (Calvin, 1970 อ้างถึงใน ผ่องศรี เกียรติเลิศสนา, สุนทราวดี เขียรพิเชษฐ และรวีวรรณ เผ่ากัณหา, 2532 : 9 และชาญชัย อินทรประวัตติ และคณะ, 2539 : 8 และเสาวนิจ นิจอรรถชัย, กรรณิกา ขวัญอารีย์ และสมศักดิ์ นัคลาจารย์, 2546 : 22) กล่าวว่า การติดตามผลเป็นกระบวนการหาข้อมูล หรือ ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้จบการศึกษาไปแล้ว เพื่อทราบสถานภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการแนะแนวและบริการด้านอื่น ๆ แก่นักศึกษารุ่นต่อไป นอกจากนี้ การติดตามผลการศึกษายังให้ประโยชน์ในด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการกับสถาบันการศึกษา ทำให้การจัดการศึกษา การฝึกงาน และการมีงานทำมีความสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าว ทำให้สามารถสรุปความเชื่อมโยงได้ว่า การวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต จะสะท้อนถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการทำงานของบัณฑิต ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็นผลให้หลักสูตรการเรียนการสอนสามารถจะสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและความต้องการของสังคมมากยิ่งขึ้น

#### 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 และหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยว

คณะผู้วิจัยจึงได้นำวัตถุประสงค์ของหลักสูตรทั้งสามมาเป็นกรอบในการกำหนด “ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ” โดยที่หลักสูตรสาขาวิชาภาษาจีนและหลักสูตรสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเหมือนกัน (มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ, สำนักทะเบียนและประมวลผล, คู่มือการศึกษา, 2546: 97) ดังนี้ คือ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ในการใช้ภาษาสำหรับสื่อความหมายได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสมทั้งทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการแปล โดยบัณฑิตสามารถนำความรู้ทางด้านภาษาไปใช้ประกอบอาชีพ หรือประยุกต์ใช้สำหรับการดำรงชีพในสังคมปัจจุบัน เป็นบัณฑิตที่มีโลกทัศน์กว้างขวาง ทั้งในด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เข้าใจในความคิดและปรัชญา ตลอดจน วัฒนธรรมของเจ้าของภาษาที่แฝงอยู่ในวรรณคดี มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่สังคมในฐานะที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารเพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างเพื่อนมนุษยชาติด้วยกัน 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 หรือศึกษาต่อในระดับปริญญาขั้นสูงต่อไป
2. ตระหนัก รับรู้ และอนุรักษ์ความเป็นไทย สังคม ธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมที่เชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
3. สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เข้ากับการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของความเป็นไทยทั้งด้านจริยธรรม คุณธรรมและความมีมนุษยสัมพันธ์
4. รู้จักพัฒนา ความรู้ ความสามารถ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทั้งในปัจจุบันและอนาคต

คณะผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบประเมินสำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวในด้านนี้ขึ้น โดยยึดวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทำให้ได้หัวข้อประเมินในด้านนี้จำนวน 5 ข้อ (ภาคผนวก ก. ส่วนที่ 2 ข้อ 1.1 – 1.5)

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

**2. ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน** คณะผู้วิจัยได้ใช้ความหมายที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ผสานเข้ากับวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา หลักสูตรวิชาการศึกษาทั่วไปของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มาเป็นกรอบในการกำหนดตัวประเมิน “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 เพื่อมุ่งสร้างบัณฑิตให้สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรมในด้านความซื่อสัตย์ กตัญญู มีมนุษยสัมพันธ์ มีความมั่นใจ มุ่งความสำเร็จของงานและสามารถปฏิบัติงานได้ในภูมิภาคเอเชีย ดังนั้น วัตถุประสงค์ของหลักสูตรดังกล่าว จึงต้องการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ดังนี้ คือ

1. มีความรู้กว้างในวิชาพื้นฐานหลายสาขาและวิทยาการที่เป็นสากล เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและโลก
2. มีบุคลิกลักษณะดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีความซื่อสัตย์กตัญญู ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มุ่งความสำเร็จในงานและมีโลกทัศน์ในการดำรงชีวิตที่ดีในสังคม
3. รู้จักวิเคราะห์และมีความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยวิถีทางแห่งปัญญา
4. มีโลกทัศน์กว้างไกล เข้าใจลักษณะของสังคมไทยในโลกปัจจุบัน มีความเป็นสากล สามารถทำงานในภูมิภาคเอเชีย
5. มีความเสียสละ รับผิดชอบ และช่วยเหลือสังคม และเป็นผู้ชี้นำทิศทาง เพื่อสืบทอดเจตนารมณ์ที่ดีต่อสังคม

คณะผู้วิจัยได้ผสานแนวคิดทั้งสองข้างต้นเข้าด้วยกัน และสร้างเป็นแบบประเมินด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน จำนวน 9 ข้อ ดังที่แสดงด้านล่างนี้ (ดูรายละเอียดในภาคผนวก ก. ภาคผนวก ข. หรือภาคผนวก ค. ส่วนที่ 2 ข้อ 2.1 – 2.9) ซึ่งใช้กับแบบประเมินความพึงพอใจบัณฑิตเหมือนกันทั้งสามสาขาวิชา

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. อุดหนุนเมื่อเกิดอุปสรรค
14. ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อุดหนุนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ
15. ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า
16. มีศรัทธาต่อศาสนา มีสิ่งยึดเหนี่ยวในการดำเนินชีวิต ละอายต่อการทำบาป

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

หลักการของจรรยาบรรณวิชาชีพ คือ รัก ศรัทธาในอาชีพ ซื่อสัตย์สุจริต เคารพต่อ  
กฎระเบียบข้อบังคับหรือจรรยาบรรณในอาชีพ ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพและรวมกลุ่มเพื่อสร้าง  
ความมั่นคงในวิชาชีพ

คณะผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดดังกล่าวมารวบรวมสร้างเป็นแบบประเมินด้านคุณธรรม จริยธรรม  
จรรยาบรรณในวิชาชีพเพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 12 ข้อ ดังที่แสดงด้านล่างนี้ (ดูรายละเอียด  
ในภาคผนวก ก. ภาคผนวก ข. หรือ ภาคผนวก ค. ส่วนที่ 2 ข้อ 3.1 – 3.12) ซึ่งใช้กับแบบประเมินความพึง  
พอใจบัณฑิตเหมือนกันทั้งสามสาขาวิชา

1. แต่งกายถูกต้องเหมาะสม 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) ได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขา  
วิชาเอกภาษาจีน และสาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2543 โดยใช้  
แบบสอบถามติดตามและประเมินผลบัณฑิต 2 ชุด แบบสอบถามชุดที่หนึ่งถามผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต  
เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต และความคิดเห็นที่มีต่อความประพฤติของบัณฑิต  
พบว่า ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตวิชาเอกภาษาอังกฤษตอบแบบสอบถามกลับมา เป็นจำนวน 14 ราย (ร้อยละ  
16.67) ขณะที่ไม่ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจากผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตวิชาเอกภาษาจีนเลย  
ส่วนแบบสอบถามชุดที่สองสอบถามบัณฑิตเกี่ยวกับทัศนคติที่บัณฑิตมีต่อสถาบัน หลักสูตรการเรียนการ  
สอน บรรยากาศความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับคณาจารย์และระหว่างนักศึกษาด้วยกัน ความรับรู้ของ  
บัณฑิตที่มีต่อระดับความเหมาะสมในความประพฤติของตนเอง แบบสอบถามชุดที่สองนี้มีการตอบกลับ  
จากบัณฑิตวิชาเอกภาษาจีน จำนวน 10 คน (ร้อยละ 29.41) บัณฑิตวิชาเอกภาษาอังกฤษ จำนวน 29 คน  
(ร้อยละ 34.52) จากแบบสอบถามที่ตอบกลับมานี้สามารถประมวลผลได้ว่า ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตส่วน

ใหญ่ประเมินว่าการปฏิบัติงานทั่วไปของบัณฑิตอยู่ในระดับดี และลักษณะความประพฤติของบัณฑิตในการทำงานก็อยู่ในระดับดีมาก ที่ได้รับการประเมินเป็นจำนวนความถี่สูงสุด ได้แก่ การให้บริการผู้มาติดต่อและกิจกรรมายาท (ร้อยละ 92.9) รองลงมา ได้แก่ ความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง และความขี้มึนเข้มแข็งใฝ่

เสาวนิจ นิจอนันต์ชัย 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 ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2546 โดยในส่วนของ การติดตามเรื่องความพึงพอใจนั้น คณะผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน และความพึงพอใจของตัวบัณฑิตเองที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถาม 3 ชุดถามในแต่ละกลุ่ม โดยแบบสอบถามจะประกอบด้วยเนื้อหา 3 ส่วน คือ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล และคุณลักษณะของบัณฑิต ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นจุดอ่อนของบัณฑิต สำหรับวิธีการรวบรวมข้อมูลนั้น คณะผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ทำงานและผู้บังคับบัญชาจากตัวบัณฑิต เพื่อนและผู้แทนรุ่น และจัดส่งแบบสอบถามพร้อมซองคิดแถมไปส่งกลับไปยังบัณฑิต มีกำหนดให้ส่งแบบสอบถามกลับภายใน 2 สัปดาห์ ในกรณีที่ไม่ได้รับตอบกลับมา 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 และความสามารถพื้นฐาน 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 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติที่

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

นุชนาฏ ยูชันเงาะ (2550: 2) ได้ศึกษาติดตามประเมินผลคุณภาพบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2547 ในส่วนการศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตนั้น เนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ การปฏิบัติงาน ทักษะทางวิชาชีพ ทศนคติต่อวิชาชีพ และบุคลิกภาพ โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการติดต่อทางโทรศัพท์กับบัณฑิตเพื่อตรวจสอบสถานที่อยู่ เพื่อส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังบัณฑิตและผู้บังคับบัญชา และกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน



ให้อาจารย์ที่ปรึกษาของบัณฑิตโทโทรศัพท์ไปติดตามกับบัณฑิตอีกครั้ง พบว่า วิธีการดังกล่าว คณะผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจากบัณฑิต จำนวน 53 คน จากจำนวนทั้งหมด 119 คน (ร้อยละ 44.54) และได้รับจากผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต เป็นจำนวน 35 คน (ร้อยละ 29.41)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตนั้น พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน นอกจากจะได้ข้อมูลจากระเบียนของมหาวิทยาลัยแล้ว ยังสามารถหาข้อมูลจากตัวบัณฑิต เพื่อน และผู้แทนรุ่นได้อีกด้วย
2. ในการศึกษาติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตนั้น นอกเหนือจากการเก็บข้อมูลจากผู้บังคับบัญชางานของบัณฑิต ในงานวิจัยบางชิ้นได้มีการเก็บข้อมูลจากผู้ร่วมงานอีกด้วย
3. สำหรับเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม ในทุกงานวิจัย จะมีลักษณะคล้าย ๆ กัน คือ มีการเก็บข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ คือ สถานภาพของผู้ตอบ การสำรวจถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และข้อเสนอแนะจากผู้ตอบ และสำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตนั้น จะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ด้านหลัก ๆ ดังนี้ ด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ ทักษะติดต่อวิชาชีพ ความประพฤติ และด้านจริยธรรม คุณธรรม
4. อุปสรรคที่สำคัญอย่างหนึ่งในงานการศึกษาเพื่อติดตามผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตนี้ คือการทำให้ทั้งบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตเห็นความสำคัญของการตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้วิจัย ด้วยเหตุนี้เอง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจากการศึกษาจากงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าว จะเห็นถึงกระบวนการรวบรวมข้อมูล ดังนี้คือ การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปตามที่อยู่ของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิตจากข้อมูลที่บัณฑิตได้ให้ไว้ในวันซ้อม/วันรับปริญญา หรืออาจเป็นข้อมูลเพิ่มเติมจากเพื่อนของบัณฑิต หรือ ผู้แทนรุ่น หลังจากดำเนินการส่งแบบสอบถามแล้ว จะมีการโทรศัพท์ติดตามสองครั้งโดยทั้งระยะห่างพอสมควร และอาจให้อาจารย์ที่ปรึกษาของบัณฑิตเป็นผู้ร่วมติดตามด้วยก็ได้

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาคือ นายจ้าง ผู้ประกอบการ หรือผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2549 จากมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวนรวม 278 คน แบ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนจำนวน 113 คน สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 117 คน และสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 48 คน

ในการศึกษาดูตามบัณฑิตโดยการสอบถามไปยังผู้ใช้บัณฑิตลักษณะนี้มักประสบปัญหาที่มีอัตราการตอบแบบสำรวจกลับมาต่ำมาก เช่นในการศึกษาเรื่อง “โครงการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ ปีการศึกษา 2543” (เดือนจิตต์ จิตต์อารี และคณะ, 2546: 47) พบว่าผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษตอบแบบสอบถามกลับมาเพียงร้อยละ 16.67 ในขณะที่ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาเลย ในการศึกษาคครั้งนี้คณะผู้วิจัยจึงได้ใช้ประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือจะมีการจัดส่งแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บัณฑิตทั้ง 278 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

แบบสำรวจมี 3 ชุด ชุด ก. สำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน ชุด ข. สำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ และชุด ค. สำหรับผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว ทั้งสามชุดมีโครงสร้างเหมือนกัน คือแบ่งออกเป็น 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. มีจำนวน 5 ข้อ ในด้านที่ 2 (ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน) และด้านที่ 3 (ด้าน

คุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ) ทั้งสามชุดใช้ข้อความเหมือนกัน มีจำนวน 9 ข้อ และ 12 ข้อ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

**3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล** คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ในช่วงวันที่ 25 เมษายน – 15 พฤษภาคม 2551 มีขั้นตอนดังนี้

ก) รวบรวมรายชื่อบัณฑิต ที่อยู่ และ ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของบัณฑิตจากแบบสอบถามที่เก็บในช่วงที่บัณฑิตมาสมัครรับปริญญาบัตร และในหนังสือทำเนียบบัณฑิต

ข) ส่งข่าวสารไปยังบัณฑิตกลุ่มเป้าหมาย ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (ดูภาคผนวก ก.) เพื่อแจ้งให้ทราบว่า ทางคณะผู้วิจัยต้องการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประกันคุณภาพการศึกษาและการปรับปรุงหลักสูตรต่อไป

ค) ส่งแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บัณฑิตโดยผ่านทางบัณฑิต ในการนี้คณะผู้วิจัยได้พิมพ์ที่อยู่พร้อมติดแสตมป์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ในการส่งกลับ

ง) ใช้โทรศัพท์เพื่อติดตามผลไปยังบัณฑิต และ/หรือ นายจ้างในการให้ผู้ใช้บัณฑิตตอบและส่งแบบสอบถามกลับ

**3.4 การวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล** โดยวิธีการ

1. หาความถี่ของการตอบ และร้อยละของคำตอบนั้น ๆ เพื่อดูว่าคำตอบในแต่ละข้อคำถามนั้นสะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเป็นจำนวนมากน้อยเพียงใด

2. หาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเป็นรายข้อ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

3. หาค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตแต่ละสาขาวิชา และในภาพรวมของคณะศิลปศาสตร์

สำหรับการแปลผลค่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มี 5 ระดับ โดยมีความหมายดังนี้

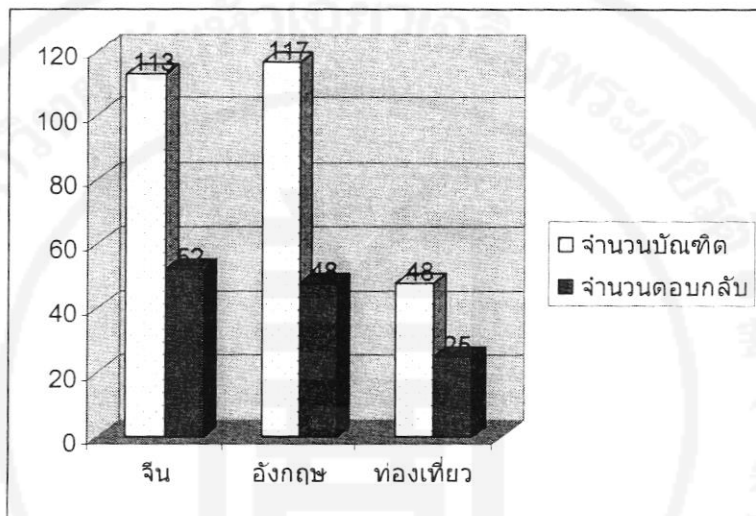
คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1.50	น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	น้อย
2.51 – 3.50	ปานกลาง
3.51 - 4.50	มาก
มากกว่าหรือเท่ากับ 4.51	มากที่สุด



## บทที่ 4 ผลการวิจัย

จากการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ใช้บัณฑิต ทั้งสามสาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาภาษาจีน สาขาวิชาภาษาอังกฤษ และสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 278 ชุด คณะผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 125 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 44.96 แยกตามสาขาได้ ดังนี้ (แผนภูมิที่ 1)

แผนภูมิที่ 1 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและที่ได้รับคืน



จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน จำนวนทั้งสิ้น 113 ชุด ตอบกลับมาจำนวน 52 ชุด คิดเป็นร้อยละ 46.02

จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวนทั้งสิ้น 117 ชุด ตอบกลับมาจำนวน 48 ชุด คิดเป็นร้อยละ 41.03

จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 48 ชุด ตอบกลับมาจำนวน 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 52.08

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ใช้บัณฑิต แยกรายงานผลการวิเคราะห์เป็นรายสาขาวิชา ดังนี้ 4.1) สาขาวิชาภาษาจีน 4.2) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ 4.3) สาขาวิชาการท่องเที่ยว และ 4.4) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของคณะ โดยการรายงานผลของแต่ละสาขาวิชาจะเป็นรูปแบบเดียวกัน คือประกอบด้วย

1. สถานะของบัณฑิต
2. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต



3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้บัณฑิตในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

#### 4.1 สาขาวิชาภาษาจีน

##### 4.1.1 สถานะของบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาจีน มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา 113 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 52 คน คิดเป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 46.02 ของจำนวนที่ส่งออกไป ในจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับนี้จำแนกตามสถานะของผู้ตอบได้ดังนี้

สถานะ	จำนวน (ชุด)	ร้อยละ
กำลังศึกษาต่อ	20	38.46
ทำงานต่างประเทศ	3	5.77
เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง	2	3.85
ไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ	7	13.46
มีงานทำและมีผู้ใช้บัณฑิต	20	38.46
รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น	52	100

ผลการสำรวจพบว่าจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 52 ชุดนั้น มีบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนที่มีงานทำ ร้อยละ 48.08 แยกเป็นทำงานในประเทศและมีผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละ 38.46 ทำงานต่างประเทศ ร้อยละ 5.77 เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง ร้อยละ 3.85 และบัณฑิตที่ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 51.92 แยกเป็น กำลังศึกษาต่อ ร้อยละ 38.46 ไม่ได้ทำงานขณะทำการสำรวจ ร้อยละ 13.46 ดังนั้นจึงเหลือแบบสอบถามที่มีการประเมินจากผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 20 ชุด ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้เป็นข้อมูลในการประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในลำดับต่อไป

##### 4.1.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนที่ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวนทั้งสิ้น 20 คน มีรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

###### 4.1.2.1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	11	55.0
ชาย	9	45.0
รวม	20	100.0

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45

#### 4.1.2.2 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	12	60.0
ปริญญาโท	4	20.0
ปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	2	10.0
ไม่ตอบ	2	10.0
รวม	20	100.0

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 60) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือร้อยละ 20 จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และที่ไม่ระบุระดับการศึกษาอีก 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10

#### 4.1.2.3 ประเภทหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	4	20.0
โรงงาน	2	10.0
ค้าขาย	4	20.0
สถาบันสอนภาษา	3	15.0
งานธุรกิจโรงแรม	-	-
งานธุรกิจทั่วไป	3	15.0
งานธุรกิจการท่องเที่ยว	-	-
อื่น ๆ	4	20.0
รวม	20	100.0

บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนทำงานกระจายไปในหน่วยงานประเภทต่าง ๆ อย่างหลากหลาย สำหรับประเภทของหน่วยงานที่บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนทำงานด้วยมากที่สุด มีจำนวนเท่ากันจำนวน 2 ประเภท คือ รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ และค้าขาย ประเภทละ 4 คน (ร้อยละ 20) ลำดับที่สองมีจำนวนเท่ากัน 2

ประเภท คือ สถาบันสอนภาษา และงานธุรกิจทั่วไป ประเภทละ 3 คน (ร้อยละ 15) ที่เหลือทำงานใน  
โรงงาน (ร้อยละ 10) และหน่วยงานประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ระบุประเภท ร้อยละ 20

#### 4.1.2.4 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-6 เดือน	6	30.0
7-12 เดือน	6	30.0
1-2 ปี	5	25.0
มากกว่า 2 ปี	3	15.0
รวม	20	100.0

บัณฑิตบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนส่วนใหญ่ทำงานกับผู้ที่ใช้บัณฑิตอยู่ในช่วง 1-6 เดือน และ 7-12  
เดือน คิดเป็นร้อยละ 30 เท่ากัน ช่วง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนที่เหลือร้อยละ 15 ทำงานกับผู้ใช้  
บัณฑิตมากกว่า 2 ปี

#### 4.1.2.5 ลักษณะงานที่บัณฑิตทำ

ลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาสัมพันธ์ / ดือนรับ	3	15.0
เลขานุการ	2	10.0
พนักงานขาย / เจ้าหน้าที่การตลาด	5	25.0
การแปล / ล่าม	4	20.0
นักเขียน	-	-
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	-	-
บริหารธุรกิจ	-	-
ฝ่ายบริการลูกค้า	-	-
การสอน	3	15.0
การฝึกอบรม	-	-
มัคคุเทศก์	-	-
อื่น ๆ	3	15.0
รวม	20	100.0

ลักษณะงานที่บัณฑิตทำมีความหลากหลาย และเป็นงานที่บัณฑิตได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถทางภาษาในการสื่อสาร โดยงานที่มีบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนทำมากเป็นอันดับหนึ่งคือ พนักงานขาย / เจ้าหน้าที่การตลาด จำนวนร้อยละ 25 อันดับสองคือ การแปลหรือล่าม ร้อยละ 20 ถัดมาคือ งานประชาสัมพันธ์/ต้อนรับ และงานการสอน ร้อยละ 15 ที่เหลือร้อยละ 10 ทำงานเลขานุการ และมีที่ไม่ระบุลักษณะงานจำนวนร้อยละ 15

#### 4.1.2.6 ความตรงของงานที่บัณฑิตทำต่อสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตรงมาก	8	40.0
ค่อนข้างตรง	7	35.0
ไม่ค่อยตรง	2	10.0
ไม่ตรงเลย	3	15.0
รวม	20	100.0

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนส่วนใหญ่ (จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75) มีความเห็นว่าบัณฑิตได้ทำงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถตรงตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา โดยแยกเป็นผู้ที่ตอบว่า “ตรงมาก” จำนวน 8 คน และ “ค่อนข้างตรง” จำนวน 7 คน อย่างไรก็ตาม มีผู้ใช้บัณฑิตจำนวนหนึ่งเห็นว่าบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนได้ทำงานที่ไม่ตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา โดยมีผู้ที่ตอบว่า “ไม่ค่อยตรง” จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และที่ตอบว่า “ไม่ตรงเลย” จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15



#### 4.1.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน มีผู้ใช้บัณฑิตตอบแบบประเมินทั้งสิ้น จำนวน 20 ชุด ครอบคลุมการประเมินคุณสมบัติของบัณฑิต 3 ด้าน ได้แก่ ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และ ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ผลการสำรวจความพึงพอใจแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

##### ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ	ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%)					
		5	4	3	2	1	$\bar{X}$
1.1 สามารถพูดและโต้ตอบภาษาจีนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	20	5 (25.0)	10 (50.0)	5 (25.0)	0	0	4.00
1.2 สามารถพูดและโต้ตอบภาษาจีนได้อย่างคล่องแคล่ว	20	5 (25.0)	9 (45.0)	5 (25.0)	1 (5.0)	0	3.90
1.3 สามารถฟังภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น บทสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ ได้เข้าใจ	20	4 (20.0)	11 (55.0)	5 (25.0)	0	0	3.95
1.4 สามารถอ่านเอกสารภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เข้าใจ	20	8 (40.0)	7 (35.0)	5 (25.0)	0	0	4.15
1.5 สามารถเขียนเอกสารภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เป็นอย่างดี	19	8 (42.1)	6 (31.6)	5 (26.3)	0	0	4.16
1.6 ความสามารถในการแปลภาษา	20	5 (25.0)	10 (50.0)	4 (20.0)	1 (5.0)	0	3.95
1.7 สามารถใช้ภาษาจีนเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม	19	6 (31.6)	9 (47.4)	3 (15.8)	1 (5.3)	0	4.05
ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน							<b>4.02</b>

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” สูงสุด มีจำนวน 2 ข้อ คือ ความสามารถในการเขียน (ร้อยละ 42.1) และการอ่าน (ร้อยละ 40) สำหรับในข้ออื่นๆ พบว่าความถี่สูงสุดที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 45.0 ถึง 55.0 และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”



ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” สูงสุด มีจำนวน 3 ข้อ คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ (ร้อยละ 70) ด้านความรู้และทักษะในการใช้ภาษาไทย (ร้อยละ 45) ด้านการรู้จักคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา (ร้อยละ 45) สำหรับในข้ออื่น ๆ พบว่า ความถี่สูงสุดที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 42.1 ถึง 65.0 และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X}$  - 4.70) ด้านความรู้และทักษะในการใช้ภาษาไทย ( $\bar{X}$  - 4.30) และด้านการรู้จักคิดวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา ( $\bar{X}$  - 4.30) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยม สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก ( $\bar{X}$  - 3.95)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.21 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.95 ถึง 4.70



ก. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ	ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%)					
		5	4	3	2	1	$\bar{X}$
3.1 แต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี	20	11 (55.0)	6 (30.0)	3 (15.0)	0	0	4.40
3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า	20	11 (55.0)	6 (30.0)	3 (15.0)	0	0	4.40
3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน	20	11 (55.0)	8 (40.0)	1 ( 5.0)	0	0	4.50
3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา	20	11 (55.0)	7 (35.0)	2 (10.0)	0	0	4.45
3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	20	10 (50.0)	10 (50.0)	0	0	0	4.50
3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร	20	13 (65.0)	6 (30.0)	1 (5.0)	0	0	4.60
3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ	20	11 (55.0)	6 (30.0)	3 (15.0)	0	0	4.40
3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า	20	11 (55.0)	4 (20.0)	5 (25.0)	0	0	4.30
3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม	20	14 (70.0)	4 (20.0)	2 (10.0)	0	0	4.60
3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ	20	14 (70.0)	5 (25.0)	1 ( 5.0)	0	0	4.65
3.11 รักและ ศรัทธาในอาชีพ	20	11 (55.0)	8 (40.0)	1 ( 5.0)	0	0	4.50
3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ	20	13 (65.0)	6 (30.0)	1 (5.0)	0	0	4.60
<b>ค่าเฉลี่ยด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b>							<b>4.49</b>

ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” ทุกข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 55.0 ถึง 70.0 ลำดับของข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุด 2 ลำดับ ได้แก่ การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 70) การมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม (ร้อยละ 70) การมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่

ช่วยเหลือ เป็นมิตร (ร้อยละ 65) และการยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ (ร้อยละ 65) สำหรับข้อที่พบว่า ความถี่สูงสุดตกอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” เท่ากับ ช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” ได้แก่ การรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า (ร้อยละ 50) และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีความซื่อสัตย์ สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ ( $\bar{X}$  - 4.65) การมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม ( $\bar{X}$  - 4.60) การมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร ( $\bar{X}$  - 4.60) และการยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ ( $\bar{X}$  - 4.60) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยม สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษา ค้นคว้า ( $\bar{X}$  - 4.30)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.49 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.30 ถึง 4.65

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 4.02
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 4.21
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.49
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 4.24

ในภาพรวม ความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X}$  - 4.24) แต่ถ้าเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพของบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงไปที่ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

#### 4.1.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้บัณฑิตในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนรุ่นต่อ ๆ ไป

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีนจำนวน 10 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 20 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป จำนวนรวม 11 ข้อเสนอแนะ แยกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน</b>	
- ควรให้มีการฝึกงานในเทอมสุดท้าย	1
- ในการเรียนแต่ละครั้งอยากให้เพิ่มศัพท์เฉพาะด้านไปด้วย เพราะศัพท์ที่เรียนมาเป็นการใช้ในชีวิตประจำวัน ใช้ในงานไม่ค่อยได้ อย่างงานของบริษัททำเกี่ยวกับรถไฟ จะเป็นศัพท์เฉพาะด้านวิศวกรรม จึงอยากให้สอนเพิ่มตรงนี้ด้วย	1

<p><b>ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรจะรู้และเข้าใจภาษาอังกฤษด้วย ไม่ควรเรียนรู้เฉพาะภาษาจีนจะได้เก่งรอบด้าน 1</li> <li>- ควรสอนเรื่องจิตวิทยาต่อผู้อื่น ให้เข้าใจและสามารถนำไปใช้ 1</li> <li>- ควรมีความรู้ทางด้านจิตวิทยา เพราะการใช้ชีวิตจริงจำเป็นต้องรู้หลักจิตวิทยา เช่นการดูคนว่าคนนี้เป็นไง จุดประสงค์ที่เขาคิดแบบนี้ จะทำให้เข้าใจคน แล้วจะสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสังคมได้ 1</li> <li>- อยากให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะอย่างอื่น นอกจากภาษาจีนแล้ว เช่น คอมพิวเตอร์ 1</li> <li>- ครอบคลุมทางคณะอาจารย์ให้ฝึกความกล้าแสดงออกในที่ทำงานใหญ่ ๆ เช่น สนามบิน และภาษาที่ 3 ที่นอกเหนือจากภาษาจีน ต้องสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ในงาน และเป็นประโยชน์กับตัวบัณฑิตเองในอนาคต 1</li> </ul>	
<p><b>ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรรักษาคุณภาพของนักศึกษาไว้ ยิ่งถ้าดีขึ้นจะมีประโยชน์ต่อองค์กรนั้น ๆ ในสมัยปัจจุบันควรปลูกฝังเรื่องจริยธรรมในการทำงานด้วย 1</li> <li>- ต้องขอชมบัณฑิตของท่านด้วยความสัตย์จริงว่า น้อง ๆ น่ารัก มีความรับผิดชอบสูง มีสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่ อ่อนน้อมถ่อมตน สมกับเป็นบัณฑิตที่จบจากที่นี่จริง ๆ (บัณฑิตทำงานร่วมกับทางการบินไทยในห้วงรับรองพิเศษ) 1</li> </ul>	
<p><b>ง. ด้านอื่น ๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โรงเรียนภาษาสายสัมพันธ์ที่ดีจะเป็นสถานที่ฝึกงานให้แก่นักศึกษา โดยงานที่นักศึกษาจะได้ทำ คือ งานในส่วนวิชาการของโรงเรียน อันได้แก่ การจัดกิจกรรมภาษาจีนให้แก่โรงเรียนที่ทางสถาบันเข้าไปจัดการเรียนการสอนภาษาจีน งานแข่งขันภาษาจีนต่าง ๆ 1</li> <li>- อยากให้ทางมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคมเยอะ ๆ เพื่อช่วยสังคมและประเทศชาติก้าวหน้ายิ่งขึ้น ดังปณิธานของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม 1</li> </ul>	



## 4.2 สาขาวิชาภาษาอังกฤษ

### 4.2.1 สถานะของบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา 117 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 48 คน คิดเป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 41.03 ของจำนวนที่ส่งออกไป ในจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับนี้จำแนกตามสถานะของผู้ตอบได้ดังนี้

สถานะ	จำนวน (ชุด)	ร้อยละ
กำลังศึกษาต่อ	9	18.75
ทำงานต่างประเทศ	4	8.33
เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง	1	2.08
ไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ	5	10.42
มีงานทำและมีผู้ใช้บัณฑิต	29	60.42
รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น	48	100

ผลการสำรวจพบว่าจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 48 ชุดนั้น มีบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีงานทำ ร้อยละ 70.83 แยกเป็นทำงานในประเทศและมีผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละ 60.42 ทำงานต่างประเทศ ร้อยละ 8.33 เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง ร้อยละ 2.08 และบัณฑิตที่ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 29.17 แยกเป็น กำลังศึกษาต่อ ร้อยละ 18.75 ไม่ได้ทำงานขณะทำการสำรวจ ร้อยละ 10.42 ดังนั้นจึงเหลือแบบสอบถามที่มีการประเมินจากผู้มีบัณฑิต จำนวน 29 ชุด ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้เป็นข้อมูลในการประมวลผลความพึงพอใจของผู้มีบัณฑิตในลำดับต่อไป

### 4.2.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวนทั้งสิ้น 29 คน มีรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### 4.2.2.1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	22	75.9
ชาย	7	24.1
รวม	29	100.0

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1

#### 4.2.2.2 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	16	55.2
ปริญญาโท	9	31.0
ปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	3	10.3
ไม่ตอบ	1	3.4
รวม	29	100.0

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 ที่เหลือเป็น ระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และที่ไม่ระบุระดับการศึกษาจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

#### 4.2.2.3 ประเภทหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	3	10.3
โรงงาน	6	20.7
ค้าขาย	4	13.8
สถาบันสอนภาษา	1	3.4
งานธุรกิจโรงแรม	1	3.4
งานธุรกิจทั่วไป	2	6.9
งานธุรกิจการท่องเที่ยว	-	-
อื่น ๆ	12	41.4
รวม	29	100.0

บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษทำงานกระจายไปในหน่วยงานประเภทต่าง ๆ อย่างหลากหลาย สำหรับประเภทของหน่วยงานที่บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษทำงานด้วยมากที่สุด คือ โรงงาน (ร้อยละ 20.7) ลำดับที่สองคือค้าขาย (ร้อยละ 13.8) ลำดับที่สามคือ รับราชการหรือทำงานในรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 10.3) ที่เหลือทำงานในโรงแรม สถาบันสอนภาษา และงานธุรกิจทั่วไป ประเภทละ 1-2 คน

อนึ่ง เป็นที่น่าสังเกตว่าประเภทหน่วยงานที่บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษทำนั้น มีผู้ตอบว่าเป็นประเภทอื่น ๆ มากถึงร้อยละ 41.4 (12 คน) ในจำนวนนี้มีผู้ที่ระบุว่าทำงานในโรงพยาบาลมากถึง 5 คน ที่

เหลืออีก 7 คน กระจายกันอยู่ในหน่วยงานประเภท ธุรกิจหมู่บ้านจัดสรร จัดส่งแรงงานไทยไปต่างประเทศ โรงเรียนเอกชน ร้านอาหาร ธุรกิจการบิน ห้างสรรพสินค้า และธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ อย่างละ 1 คน

#### 4.2.2.4 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-6 เดือน	14	48.3
7-12 เดือน	11	37.9
1-2 ปี	3	10.3
มากกว่า 2 ปี	1	3.4
รวม	29	100.0

บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ทำงานกับผู้ใช้บัณฑิต อยู่ในช่วง 1-6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 48.3 ช่วง 7-12 เดือนคิดเป็นร้อยละ 37.9 ส่วนที่เหลือร้อยละ 13.7 ทำงานอยู่ในช่วง 1-2 ปีขึ้นไป

#### 4.2.2.5 ลักษณะงานที่บัณฑิตทำ

ลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาสัมพันธ์ / ต้อนรับ	6	20.7
เลขานุการ	3	10.3
พนักงานขาย / เจ้าหน้าที่การตลาด	6	20.7
การแปล / ล่าม	-	-
นักเขียน	-	-
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	-	-
บริหารธุรกิจ	1	3.4
ฝ่ายบริการลูกค้า	6	20.7
การสอน	2	6.9
การฝึกอบรม	-	-
มัคคุเทศก์	-	-
อื่น ๆ	5	17.2
รวม	29	100.0

ลักษณะงานที่บัณฑิตทำมีความหลากหลาย และเป็นงานที่บัณฑิตมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถทางภาษาในการสื่อสาร โดยงานที่มีบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษทำมากเป็นอันดับหนึ่งมี



จำนวนเท่ากัน 3 ลักษณะงาน คือ 1) ประชาสัมพันธ์/ต้อนรับ 2)งานพนักงานขาย/ เจ้าหน้าที่การตลาด และ 3) งานฝ่ายบริการลูกค้า ประเภทละ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ที่ไม่ระบุประเภทร้อยละ 17.2 งานเลขานุการร้อยละ 10.3 และที่เหลืออีกเล็กน้อยเป็นงานด้านการสอน และงานบริหารธุรกิจ

#### 4.2.2.6 ความตรงของงานที่บัณฑิตทำต่อสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตรงมาก	5	17.2
ค่อนข้างตรง	9	31.0
ไม่ค่อยตรง	13	44.8
ไม่ตรงเลย	2	6.9
รวม	29	100.0

จำนวนผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษที่มีความเห็นว่าบัณฑิตได้ทำงานตรง และไม่ตรงตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษามีจำนวนใกล้เคียงกันคือ 14 คน (ร้อยละ 48.2) และ 15 คน (ร้อยละ 51.7) ตามลำดับ โดยในจำนวนของผู้ที่มีความเห็นว่า “ตรง” แยกเป็นผู้ที่ตอบว่า “ตรงมาก” จำนวน 5 คน และ “ค่อนข้างตรง” จำนวน 9 คน ส่วนผู้ที่มีความเห็นว่า “ไม่ตรง” แยกเป็นผู้ที่ตอบว่า “ไม่ค่อยตรง” จำนวน 13 คน และ “ไม่ตรงเลย” จำนวน 2 คน

#### 4.2.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ มีผู้ใช้บัณฑิตตอบแบบประเมินทั้งสิ้น จำนวน 29 ชุด ครอบคลุมการประเมินคุณสมบัติของบัณฑิต 3 ด้าน ได้แก่ ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และ ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ผลการสำรวจความพึงพอใจแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

##### ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ	ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%)					
		5	4	3	2	1	$\bar{X}$
1.1 สามารถพูดและได้ตอบภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	26	4 (15.4)	12 (46.2)	9 (34.6)	1 (3.8)	0	3.73
1.2 สามารถพูดและได้ตอบภาษาอังกฤษได้อย่างคล่องแคล่ว	26	3 (11.5)	15 (57.7)	7 (26.9)	1 (3.8)	0	3.77
1.3 สามารถฟังภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น บทสนทนา การบรรยาย การประชุม ฯลฯ ได้เข้าใจ	26	3 (11.5)	13 (50.0)	9 (34.6)	1 (3.8)	0	3.69
1.4 สามารถอ่านเอกสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เข้าใจ	27	3 (11.1)	16 (59.3)	8 (29.6)	0	0	3.81
1.5 สามารถเขียนเอกสารภาษาอังกฤษที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้เป็นอย่างดี	27	6 (22.2)	7 (25.9)	13 (48.1)	1 (3.7)	0	3.67
1.6 ความสามารถในการแปลภาษา	26	4 (15.4)	11 (42.3)	9 (34.6)	2 (7.7)	0	3.65
1.7 สามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม	27	5 (18.5)	15 (55.6)	6 (22.2)	1 (3.7)	0	3.89
ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน							3.74

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานเมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าเกือบทุกข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มาก” สูงสุด โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 42.3 ถึง 59.3 ยกเว้นในข้อ 1.5 ด้านความสามารถในการเขียนเอกสารภาษาอังกฤษเพียงด้านเดียวที่ความถี่สูงสุดอยู่ในระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” (ร้อยละ 48.1) และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”





ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มาก” สูงสุด เกือบทุกข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 46.4 ถึง 66.7 ข้อที่มีความถี่สูงสุดได้แก่ ด้านความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 66.7) ส่วนข้อที่พบว่า ความถี่สูงสุดที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมืองและประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก (ร้อยละ 72) และด้านการวางแผนอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 63) นอกจากนี้ไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.31$ ) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก ( $\bar{X} = 3.24$ )

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.24 ถึง 4.31

## ก. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ	ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%)					
		5	4	3	2	1	$\bar{X}$
3.1 แต่งกายดูกาลเทศะ มีบุคลิกดี	28	5 (17.9)	20 (71.4)	3 (10.7)	0	0	4.07
3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า	28	7 (25.0)	14 (50.0)	5 (17.9)	2 (7.1)	0	3.93
3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน	28	7 (25.0)	16 (57.1)	5 (17.9)	0	0	4.07
3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา	28	5 (17.9)	19 (67.9)	4 (14.3)	0	0	4.04
3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	28	4 (14.3)	16 (57.1)	8 (28.6)	0	0	3.86
3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร	28	11 (39.3)	16 (57.1)	1 (3.6)	0	0	4.36
3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการข่มขู่ วิจารณ์/การตำหนิ	27	8 (29.6)	11 (40.7)	7 (25.9)	1 (3.7)	0	3.96
3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า	27	8 (29.6)	15 (55.6)	3 (11.1)	1 (3.7)	0	4.11
3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม	28	14 (50.0)	13 (46.4)	1 (3.6)	0	0	4.46
3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ	28	13 (46.4)	10 (35.7)	5 (17.9)	0	0	4.29
3.11 รัก และ ศรัทธาในอาชีพ	28	9 (32.1)	13 (46.4)	6 (21.4)	0	0	4.11
3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ	28	14 (50.0)	12 (42.9)	2 (7.1)	0	0	4.43
ค่าเฉลี่ยด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ							4.14

ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่า ด้านที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” สูงสุด จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ด้านการมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม (ร้อยละ 50) ด้านการยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ (ร้อยละ 50) และด้านความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 46.4) ส่วนข้ออื่น ๆ ความถี่สูงสุดตกอยู่ในช่องระดับ

ความพึงพอใจ “มาก” โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 40.7 ถึง 71.4 และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 4 อันดับ คือ ด้านการมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม ( $\bar{X} = 4.46$ ) ด้านการยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ ( $\bar{X} = 4.43$ ) ด้านการมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร ( $\bar{X} = 4.36$ ) และด้านการซื้อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ ( $\bar{X} = 4.29$ ) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยมเป็นส่วนใหญ่ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ( $\bar{X} = 3.86$ )

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.14 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.86 ถึง 4.46

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.74
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.68
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.14
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 3.85

ในภาพรวม ความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตอยู่ในระดับ “มาก” โดยดูจากค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้านที่เท่ากับ 3.85 แต่ถ้าเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บัณฑิตในแต่ละด้าน จะเห็นว่า ผู้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพของบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงไปคือด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา

#### 4.2.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้บัณฑิตในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษรุ่นต่อ ๆ ไป

ผู้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 7 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 29 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป จำนวนรวม 10 ข้อเสนอแนะ แยกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน</b>	
- ควรจัดให้มีการดูงานตามสถานประกอบการต่าง ๆ เช่น โรงแรม บริษัท ธนาคาร โรงงานฯ	1
- นักศึกษาส่วนใหญ่จะมีความรู้ แต่เมื่อต้องลงมือปฏิบัติงานจริงมักมีปัญหาว่าพูดหรือเขียนไม่ได้ หรือไม่เข้าใจว่าลูกค้าต้องการอะไร ควรต้องมีการฝึกทักษะนี้เพิ่ม	1
<b>ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน</b>	
- นักศึกษาปัจจุบันยังขาดความรู้และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์อย่างแท้จริง	1



<p><b>ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีความกระตือรือร้น ในการเรียนรู้งานมากขึ้น 1</li> <li>- จิตสำนึกเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งควรมีหลักสูตรปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้กับนิสิตในทุกสถาบัน รวมทั้ง EQ ด้วย ไม่ใช่ให้ความสำคัญแต่เรื่องของ IQ 1</li> <li>- สำหรับเด็กรุ่นใหม่ ๆ ที่เพิ่งจบมาจากที่ต่าง ๆ พบว่าขาดเรื่องสัมมาคารวะเป็นเปอร์เซ็นต์ที่สูงพอสมควร ในเรื่องการวางตัว และวาจา คุณค่า ๆ จะทำตัวมั่นใจแต่ในทางปฏิบัติจริงคุณแล้วขาดกาลเทศะเสียมากกว่า จึงฝากไว้เป็นข้อมูลในการสอนเด็ก ๆ เรื่องการวางตัว ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวเด็กเองในการสมัครสัมภาษณ์งานต่อไป 1</li> <li>- บัณฑิตที่จะเลือกทำงานในวงการศึกษารองเรียนเอกชน ความขยัน อดทน ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญมาก ซึ่งบัณฑิตต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ต้องมีความศรัทธาในอาชีพและพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ 1</li> </ul>	
<p><b>ง. ด้านอื่น ๆ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประเมินผลขึ้นอยู่กับพื้นฐานภูมิหลังของการอบรมเลี้ยงดูนิสิตแต่ละคน การศึกษาของสถาบันไม่ได้ตัดสินนิสิตทั้งหมด เช่นเดียวกับความบกพร่องของนิสิตก็ไม่ได้มาจากสถาบันทั้งหมด 1</li> <li>- การใช้ภาษาอังกฤษในงานโรงพยาบาลค่อนข้างประเมินยาก เพราะต้องใช้ภาษาอังกฤษในเชิงวิชาการและที่เป็น medical term ซึ่งนิสิตต้องมาเริ่มเรียนรู้กันใหม่ 1</li> <li>- ช่วยปลูกฝังให้เด็กทำงานแล้วมีการติดตามผลงานและดำเนินการให้เสร็จสิ้นของงานที่ทำนั้น ๆ และช่วยปลูกฝังให้เด็กทำงานแล้วมีการรายงานการทำงานด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร 1</li> </ul>	

### 4.3 สาขาวิชาการท่องเที่ยว

#### 4.3.1 สถานะของบัณฑิต

สาขาวิชาการท่องเที่ยว มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา 48 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 25 คน คิดเป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 52.08 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งออกไป ในจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับนี้จำแนกตามสถานะของผู้ตอบได้ดังนี้

สถานะ	จำนวน (ชุด)	ร้อยละ
กำลังศึกษาต่อ	5	20.0
ทำงานต่างประเทศ	-	-
เป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง	2	8.0
ไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ	2	8.0
มีงานทำและมีผู้ใช้บัณฑิต	16	64.0
รวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งสิ้น	25	100.0

ผลการสำรวจพบว่าจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 25 ชุดนั้น มีบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่มีงานทำ ร้อยละ 72 แยกเป็นทำงานในประเทศและมีผู้ใช้บัณฑิต ร้อยละ 64 และเป็นเจ้าของกิจการที่ไม่มีนายจ้าง ร้อยละ 8 นอกจากนั้นเป็นบัณฑิตที่ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 28 แยกเป็นกำลังศึกษาต่อ ร้อยละ 20 และไม่ได้ทำงานขณะที่ทำการสำรวจ ร้อยละ 8 ดังนั้นจึงเหลือแบบสอบถามที่มีการประเมินจากผู้ใช้งานบัณฑิต จำนวน 16 ชุด ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้เป็นข้อมูลในการประมวลผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในลำดับต่อไป

#### 4.3.2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ใช้บัณฑิต

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวนทั้งสิ้น 16 คน มีรายละเอียดข้อมูลพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

##### 4.3.2.1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	10	62.5
ชาย	6	37.5
รวม	16	100.0

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และเป็นเพศชายจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

#### 4.3.2.2 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	12	75.0
ปริญญาโท	1	6.3
ปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	2	12.5
ไม่ตอบ	1	6.3
รวม	16	100.0

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ (จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 75) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือร้อยละ 12.5 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่เหลือเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท และที่ไม่ระบุระดับการศึกษา อย่างละ 1 คน (ร้อยละ 6.3)

#### 4.3.2.3 ประเภทหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	1	6.3
โรงงาน	2	12.5
ค้าขาย	3	18.8
สถาบันสอนภาษา	-	-
งานธุรกิจโรงแรม	4	25.0
งานธุรกิจทั่วไป	1	6.3
งานธุรกิจการท่องเที่ยว	3	18.8
อื่น ๆ	2	12.5
รวม	16	100.0

บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวทำงานกระจายไปในหน่วยงานประเภทต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง สำหรับประเภทของหน่วยงานที่บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวทำงานด้วยมากที่สุด เรียงตามลำดับได้ดังนี้ คือ ลำดับที่หนึ่ง ธุรกิจโรงแรม จำนวน 4 คน (ร้อยละ 25) ลำดับที่สองมีจำนวนเท่ากันสองประเภทคือ ธุรกิจการท่องเที่ยว และ ค้าขาย ประเภทละ 3 คน (ร้อยละ 18.8) ลำดับถัดไปคือ โรงงาน (ร้อยละ 12.5) รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 6.3) และงานธุรกิจทั่วไป (ร้อยละ 6.3)



#### 4.3.2.4 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-6 เดือน	7	43.8
7-12 เดือน	6	37.5
1-2 ปี	3	18.8
มากกว่า 2 ปี	-	-
รวม	16	100.0

บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ (ร้อยละ 43.8) ทำงานกับผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในช่วง 1-6 เดือน จำนวนร้อยละ 37.5 ทำงานกับผู้ใช้บัณฑิตในช่วง 7-12 เดือน ที่เหลือจำนวนร้อยละ 18.8 ทำงานกับผู้ใช้บัณฑิตในช่วง 1-2 ปี

#### 4.3.2.5 ลักษณะงานที่บัณฑิตทำ

ลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประชาสัมพันธ์ / ต้อนรับ	6	37.5
เลขานุการ	1	6.3
พนักงานขาย / เจ้าหน้าที่การตลาด	1	6.3
การแปล / ล่าม	1	6.3
นักเขียน	-	-
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	-	-
บริหารธุรกิจ	-	-
ฝ่ายบริการลูกค้า	3	18.8
การสอน	-	-
การฝึกอบรม	1	6.3
มัคคุเทศก์	2	12.5
อื่น ๆ	1	6.3
รวม	16	100.0

ลักษณะงานที่บัณฑิตทำมีความหลากหลาย โดยงานที่บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวทำมากเป็นอันดับหนึ่งคือ ประชาสัมพันธ์/ ต้อนรับ จำนวน 6 คน (ร้อยละ 37.5) ลำดับสองคืองานฝ่ายบริการลูกค้า จำนวน 3 คน (ร้อยละ 18.8) ลำดับที่สามคืองานมัคคุเทศก์ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 12.5) นอกจากนั้น

กระจายกันไปในงานเลขานุการ พนักงานขาย/การตลาด การแปลหรือล่าม การฝึกอบรม และงานอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุประเภท อีกประเภทละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

#### 4.3.2.6 ความตรงของงานที่บัณฑิตทำต่อสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตรงมาก	2	12.5
ค่อนข้างตรง	8	50.0
ไม่ค่อยตรง	4	25.0
ไม่ตรงเลย	2	12.5
รวม	16	100.0

ผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่ (จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5) มีความเห็นว่าบัณฑิตได้ทำงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถตรงตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา โดยแยกเป็นผู้ที่ตอบว่า “ตรงมาก” จำนวน 2 คน และ “ค่อนข้างตรง” จำนวน 8 คน อย่างไรก็ตาม มีผู้ใช้บัณฑิตจำนวนหนึ่ง (จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5) เห็นว่าบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวได้ทำงานที่ไม่ตรงกับสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา โดยมีผู้ที่ตอบว่า “ไม่ค่อยตรง” จำนวน 4 คน และผู้ที่ตอบว่า “ไม่ตรงเลย” จำนวน 2 คน

### 4.3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 16 ชุด (ร้อยละ 64) จำแนกเป็น 3 ด้าน ด้านแรก ได้แก่ ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ด้านที่สอง ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านสุดท้าย ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ดังนี้

#### ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ	ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%)					
		5	4	3	2	1	$\bar{X}$
1.1 ความสามารถในการสื่อสารและสื่อความกับผู้อื่น	15	5 (33.3)	7 (46.7)	3 (20.0)	0	0	4.13
1.2 มีความเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	12	2 (16.7)	9 (75.0)	1 (8.3)	0	0	4.08
1.3 มีความสามารถในการตระหนักและอนุรักษ์ความเป็นไทย	13	4 (30.8)	7 (53.8)	1 (7.7)	1 (7.7)	0	4.08
1.4 ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ	14	4 (28.6)	8 (57.1)	2 (14.3)	0	0	4.14
1.5 ตระหนักถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติ	13	2 (15.4)	9 (69.2)	2 (15.4)	0	0	4.00
ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน							<b>4.09</b>

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานเมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบเป็นจำนวนความถี่สูงสุด อยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” ทุกข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 46.7 ถึง 75.0

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ ( $\bar{X}$  - 4.14) และความสามารถในการสื่อสารและสื่อความกับผู้อื่น ( $\bar{X}$  - 4.13) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านความตระหนักถึงการอนุรักษ์ธรรมชาติ ( $\bar{X}$  - 4.00)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.09 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4.00 ถึง 4.14



ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ	ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%)					
		5	4	3	2	1	$\bar{X}$
2.1 มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น	16	11 (68.8)	5 (31.3)	0	0	0	4.69
2.2 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสังคม การเมือง และประวัติศาสตร์ของชาติและสังคมโลก	14	2 (14.3)	7 (50.0)	3 (21.4)	2 (14.3)	0	3.64
2.3 สามารถดูแล บำรุงรักษา ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว	15	2 (13.3)	8 (53.3)	4 (26.7)	1 (6.7)	0	3.73
2.4 สามารถประยุกต์ภูมิปัญญาไทย ศิลปะ และวัฒนธรรมมาใช้ประโยชน์	14	1 (7.1)	9 (64.3)	3 (21.4)	1 (7.1)	0	3.71
2.5 มีความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง	15	1 (6.7)	11 (73.3)	3 (20.0)	0	0	3.87
2.6 มีความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	16	2 (12.5)	6 (37.5)	8 (50.0)	0	0	3.63
2.7 รู้จักวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา	16	4 (25.0)	5 (31.3)	6 (37.5)	1 (6.3)	0	3.75
2.8 มีความคิดสร้างสรรค์	16	4 (25.0)	7 (43.8)	4 (25.0)	1 (6.3)	0	3.88
2.9 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน	16	3 (18.8)	7 (43.8)	5 (31.3)	1 (6.3)	0	3.75
ค่าเฉลี่ยด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน							3.85

ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าข้อที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” สูงสุด มีจำนวน 1 ข้อ คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ (ร้อยละ 68.8) ส่วนข้อที่พบว่า ความถี่สูงสุดที่ผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” มีจำนวน 6 ข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 43.8 ถึง 73.3 และข้อที่ความถี่สูงสุดที่เลือกตอบอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ด้านความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 50) และด้านการรู้จักวิเคราะห์ สามารถ

แก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา (ร้อยละ 37.5) ไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\bar{X}$ -4.69) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยม รองลงมาเป็นด้านมีความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{X}$ -3.88) และด้านความรู้และทักษะทางภาษา ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X}$ -3.87) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความรู้และทักษะพื้นฐานด้านคณิตศาสตร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X}$ -3.63)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.85 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.63 ถึง 4.69



ก. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ

หัวข้อประเมิน	จำนวนผู้ตอบ	ความถี่ของผู้ตอบในแต่ละระดับความพึงพอใจ (%)					
		5	4	3	2	1	$\bar{X}$
3.1 แต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี	16	6 (37.5)	9 (56.3)	1 (6.3)	0	0	4.31
3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า	16	5 (31.3)	8 (50.0)	3 (18.8)	0	0	4.13
3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน	16	8 (50.0)	6 (37.5)	2 (12.5)	0	0	4.38
3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา	16	6 (37.5)	8 (50.0)	2 (12.5)	0	0	4.25
3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	16	2 (12.5)	8 (50.0)	6 (37.5)	0	0	3.75
3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร	16	10 (62.5)	5 (31.3)	1 (6.3)	0	0	4.56
3.7 ควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ	16	4 (25.0)	9 (56.3)	3 (18.8)	0	0	4.06
3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า	16	7 (43.8)	4 (25.0)	4 (25.0)	1 (6.3)	0	4.06
3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม	16	10 (62.5)	6 (37.5)	0	0	0	4.63
3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ	16	9 (56.3)	7 (43.8)	0	0	0	4.56
3.11 รัก และ ศรัทธาในอาชีพ	15	8 (53.3)	6 (40.0)	1 (6.7)	0	0	4.47
3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ	15	9 (60.0)	5 (33.3)	1 (6.7)	0	0	4.53
ค่าเฉลี่ยด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ							4.31

ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ เมื่อพิจารณาจากฐานนิยม พบว่าผู้ใช้บัณฑิตเลือกตอบว่ามีระดับความพึงพอใจ “มากที่สุด” จำนวน 7 ข้อ โดยมีพิสัยของค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 43.8 ถึง 62.5 ได้แก่ การมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร (ร้อยละ 62.5) การมีสัมมาคารวะ มี



มารยาทดีงาม (ร้อยละ 62.5) การยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ (ร้อยละ 60) การมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 56.3) การมีความรักและศรัทธาในอาชีพ (ร้อยละ 53.3) การมีความขยัน หมั่นเพียรและกระตือรือร้นในการทำงาน (ร้อยละ 50) และการมีความใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูล ข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า (ร้อยละ 43.8) ส่วนข้อที่เหลือพบว่า ความถี่สูงสุดตกอยู่ในช่องระดับความพึงพอใจ “มาก” โดยมีพิสัยของค่าร้อยละ อยู่ระหว่าง 50 กับ 56.3 ได้แก่ ร้อยละ 56.3 ในด้านการแต่งกายถูกกาลเทศะ มีบุคลิกดี การควบคุมอารมณ์ ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการช่วย วิจัย/ตำหนิ และร้อยละ 50 ในด้านการตรงต่อเวลาและใช้เวลาอย่างคุ้มค่า การยอมรับความผิดพลาดและปฏิบัติตามกติกา และการรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า และไม่มีข้อใดที่มีค่าฐานนิยมตกอยู่ในช่วงระดับความพึงพอใจ “ปานกลาง” “น้อย” หรือ “น้อยที่สุด”

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเลขคณิตของแต่ละข้อ พบว่าข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม ( $\bar{X}$  = 4.63) การมีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ช่วยเหลือ เป็นมิตร ( $\bar{X}$  = 4.56) การมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ ( $\bar{X}$  = 4.56) ซึ่งสอดคล้องกับค่าฐานนิยม สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การรู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า ( $\bar{X}$  = 3.75)

ในภาพรวม ผู้ใช้บัณฑิตมีระดับความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.31 และมีพิสัยของค่าเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.75 ถึง 4.63

#### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 4.09
2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.85
3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.31

คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 4.08

ในภาพรวม ความพึงพอใจจากผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับ “มาก” ( $\bar{X}$  = 4.08) แต่ถ้าเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจสูงสุดต่อคุณภาพของบัณฑิตในด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงไปคือด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา

#### 4.3.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้บัณฑิตในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวรุ่นต่อ ๆ ไป

ผู้ให้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 3 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 16 คน ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป จำนวนรวม 3 ข้อเสนอแนะแยกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน</b> - ควรเน้นด้านการบริหารจัดการในสถานการณ์ดำเนินงานนี้โดยตรง โดยมุ่งเน้นการที่จะสามารถเปิดบริษัทเป็นของตัวเองได้	1
<b>ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน</b> - (ไม่มี)	
<b>ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ</b> - เป็นเรื่องที่ดีที่บัณฑิตจะพยายามปรับตัวเข้ากับการทำงาน แต่สิ่งที่ไม่ดีคือการไม่พยายามและได้แต่บ่นหรือเรียกร้องจากผู้อื่น	1
<b>ง. ด้านอื่น ๆ</b> - ขอบคุนทางมหาวิทยาลัยที่ผลิตบัณฑิตที่คุณภาพและสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรต้องการ โดยเฉพาะงานทางด้านอุตสาหกรรมธุรกิจการท่องเที่ยว การโรงแรม - ทุกอย่างก็ดี บัณฑิตจบด้านการท่องเที่ยว แต่มาทำงานธนาคารก็ไม่เสียหาย แถมยังได้เปรียบเรื่อง service mind เพราะลูกค้าของธนาคารมีหลายแบบและหลายระดับ	1 1

#### 4.4) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของคณะศิลปศาสตร์

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

ด้านที่ประเมิน	สาขาวิชา			คณะศิลป ศาสตร์
	ภาษาจีน	ภาษาอังกฤษ	การท่องเที่ยว	
ก. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตาม ลักษณะงาน	4.02	3.74	4.09	<b>3.95</b>
ข. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อ การทำงาน	4.21	3.68	3.85	<b>3.91</b>
ค. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณใน วิชาชีพ	4.49	4.14	4.31	<b>4.31</b>
<b>เฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน</b>	<b>4.24</b>	<b>3.85</b>	<b>4.08</b>	<b>4.06</b>

ผลการคำนวณค่าเฉลี่ยรวมของแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจระดับ “มาก” ในทุกด้านที่ประเมิน และมีค่าเฉลี่ยรวมของทุกด้านจากทุกสาขาวิชารวมกันเท่ากับ 4.06 ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ในภาพรวมในระดับ “มาก”



## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

**5.1.1 วัตถุประสงค์** การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 ในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐาน และด้านคุณธรรมจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และ 2) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเพื่อการปรับปรุงหลักสูตรของสาขาวิชาเอกต่าง ๆ ของคณะศิลปศาสตร์ต่อไป

**5.1.2 รูปแบบการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ในรูปแบบการสำรวจ (survey study)

**5.1.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรคือกลุ่มผู้ใช้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2549 จำนวนรวมทั้งสิ้น 278 คน แยกเป็นบัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน จำนวน 113 คน บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 117 คน และบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว จำนวน 48 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนเป็นจำนวนรวม 125 ชุด เมื่อแยกแบบตอบกลับที่บัณฑิตไม่ได้ทำงานในขณะที่ทำการสำรวจ บัณฑิตที่ศึกษาต่อ บัณฑิตที่เป็นเจ้าของกิจการไม่มีนายจ้าง และบัณฑิตที่ทำงานในต่างประเทศแล้ว เหลือแบบสอบถามที่มีผลการประเมินจากผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 65 ชุด แบ่งเป็นสาขาวิชาภาษาจีน 20 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 113 ชุด คิดเป็นร้อยละ 17.70 สาขาวิชาภาษาอังกฤษจำนวน 29 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 117 ชุด คิดเป็นร้อยละ 24.79 และสาขาวิชาการท่องเที่ยวจำนวน 16 ชุด จากจำนวนที่ส่งออกไป 48 ชุด คิดเป็นร้อยละ 33.33

#### 5.1.4 เครื่องมือการวิจัย

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

#### 5.1.5 การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 25 เมษายน – 15 พฤษภาคม 2551 โดยการส่ง “แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต” พร้อมจดหมายปะหน้า อธิบายถึงวัตถุประสงค์และความจำเป็นในการทำวิจัย ไปยังผู้ใช้บัณฑิตโดยผ่านทางบัณฑิตทั้ง 278 คน ตามที่อยู่ที่ได้ให้ไว้ในวันซ้อมรับปริญญาบัตร หลังจากนั้น 1-2 สัปดาห์จึงได้โทรศัพท์ติดตามผลไปยังบัณฑิต และ/หรือนายจ้างในการให้ผู้ใช้บัณฑิตตอบและส่งแบบสอบถามกลับ จากนั้นจึงนำข้อมูลดิบที่ได้มาประมวลผลผ่านโปรแกรม SPSS

เพื่อวิเคราะห์ค่าความถี่ และร้อยละของคำตอบ จากนั้นจึงคำนวณค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตเป็นรายข้อ

### 5.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 4.02
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 4.21
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.49
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 4.24 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 3.74
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.68
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.14
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 3.85 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขา ค่าเฉลี่ย = 4.09
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.85
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.31
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 4.08 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ค่าเฉลี่ย = 3.95
  2. ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย = 3.91
  3. ด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ค่าเฉลี่ย = 4.31
- คิดเป็นค่าเฉลี่ยของทั้งสามด้าน = 4.06 อยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ “มาก”

## ศูนย์บรรณสารสนเทศ

LB

2430-T5

T451

2552

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

## มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

## 5.2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับคณาจารย์คณะศิลปศาสตร์

จากผลการศึกษาครั้งนี้และจากการที่ผู้ใช้บัณฑิตได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคณะศิลปศาสตร์ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

5.2.1.1 ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์อยู่ในระดับ “มาก” จากผลการศึกษาเห็นได้ชัดว่าด้านที่บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ได้คะแนนมากที่สุดตรงกันทุกสาขาวิชาคือด้านคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งเป็นด้านที่มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติพยายามปลูกฝังให้กับนักศึกษาและบัณฑิตทุกคน ดังปรากฏในคุณธรรม 6 ประการที่นักศึกษา มฉก. ควรยึดเป็นแนวทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามผู้ใช้บัณฑิตจำนวนหนึ่งได้เสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมที่สำคัญดังนี้คือ คณะควรปลูกฝังเรื่องจริยธรรมในการทำงาน ความขยัน อดทน ความศรัทธาในอาชีพ ความกระตือรือร้นและสนใจที่จะเรียนรู้งาน ความมีสัมมาคารวะ การวางตัวในการสัมภาษณ์งาน และการปรับตัวเข้ากับการทำงาน

5.2.1.2 สำหรับด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้คณะศิลปศาสตร์จัดให้มีการศึกษาดูงาน และฝึกปฏิบัติงานตามสถานประกอบการต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อให้บัณฑิตมีความสามารถในการปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้ควรมีการสอนคำศัพท์เฉพาะด้านเพิ่มเติม และควรเพิ่มเนื้อหาด้านทักษะการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในหลักสูตร

5.2.1.3 สำหรับด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่จะช่วยส่งผลต่อการทำงาน ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์มีความรู้ความสามารถในด้านเหล่านี้เพิ่มขึ้น ได้แก่ ความรู้ด้านจิตวิทยา ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ความกล้าแสดงออก และความรู้ภาษาอื่น ๆ นอกจากภาษาที่เป็นวิชาเอก

## 5.2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.2.2.1 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ มักประสบปัญหาที่มีอัตราการตอบกลับมาต่ำ ผู้วิจัยจึงควรต้องมีการติดตามผลด้วยวิธีอื่น ๆ เช่น การโทรศัพท์ หรือการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเตือนความจำและกระตุ้นให้มีการตอบแบบสอบถามกลับมา

5.2.2.2 การส่งแบบสอบถาม หากสามารถส่งถึงผู้ใช้บัณฑิตได้โดยตรง จะทำให้ได้รับข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้นกว่าการส่งผ่านบัณฑิต

5.2.2.2 การทำวิจัยประเภทนี้ควรทำต่อเนื่องทุกปี เพื่อให้เห็นพัฒนาการ หรือแนวโน้มด้านคุณภาพบัณฑิตของแต่ละสาขาวิชา และของคณะในภาพรวม

5.2.2.3 ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาปัจจุบันมีส่วนร่วมในการทำวิจัย เพื่อจะได้รับทราบข้อมูลด้านคุณภาพของสาขาวิชา และตระหนักถึงความต้องการตลอดจนลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์ของผู้ประกอบการ

LB

2430.T5

T451

2552

5.2.2.4 ควรประชาสัมพันธ์ผลการวิจัยให้นักศึกษา บัณฑิต และผู้ใช้บัณฑิตได้รับทราบด้วย



## บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2546. **คู่มือการศึกษา ปีการศึกษา 2546**. สมุทรปราการ: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2546. **คู่มือการศึกษาหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว พ.ศ. 2546**. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ คณะศิลปศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2547. **คู่มือการศึกษา ปีการศึกษา 2547**. สมุทรปราการ: สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักทะเบียนและประมวลผล. 2549. **ทำเนียบบัณฑิต ปี การศึกษา 2549**. สมุทรปราการ: สำนักทะเบียนและประมวลผล แผนกสำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. สำนักพัฒนาวิชาการ, หน่วยประกันคุณภาพ. 2550. **คู่มือการ ประกันคุณภาพการศึกษา/ การบริหารงานทั่วไป**. สมุทรปราการ: สำนักพัฒนาวิชาการ หน่วยประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- เดือนจิตต์ จิตต์อารี, ระวี ปัญช์สวัสดิ์, อติวัฒน์ พรหมาสา และ สายฝน วรณสินธ์พ. 2546. **โครงการ ติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ ปีการศึกษา 2543 สาขาวิชาเอก ภาษาจีนและสาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ**. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ฉวีวรรณ ตั่งอมตะกุล และคนอื่น ๆ. 2548. **การศึกษาติดตามการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2546**. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- นุชนาฏ ยูชันเงาะ. 2550. **การติดตามประเมินผลคุณภาพบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรบัณฑิต สำหรับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2547**. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

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

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

คาลวิน (Calvin). 1970. อ้างถึงใน ผ่องศรี เกียรติเลิศณา, สุนทราวดี เขียวพิเชฐ และรวีวรรณ เผ่ากันหา. การศึกษาติดตามผลการมีงานทำและการปฏิบัติงานของบัณฑิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2532. และชาญชัย อินทรประวัตติ และคณะ, การติดตามผลบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี รุ่นปีการศึกษา 2539. และเสาวนิจ นิจอันทชัย, กรรณิกา ขวัญอารีย์ และสมศักดิ์ นัคลาจารย์, การศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2544 คณะสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ 2546.

เสาวนิจ นิจอันทชัย, กรรณิกา ขวัญอารีย์ และสมศักดิ์ นัคลาจารย์. 2546. . สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. การศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตและความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต รุ่นปีการศึกษา 2544 คณะสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม 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]

ประภาศรี 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



## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาจีน

เรียน ท่านผู้ประกอบการ / นายจ้าง / ผู้บังคับบัญชา ของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ดิฉันอาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ หัวหน้าโครงการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบว่าขณะนี้ทางคณะศิลปศาสตร์ ได้ทำการศึกษาติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตของเราที่จบการศึกษาไปทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจะได้นำผลมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร และคุณภาพของบัณฑิตในรุ่นต่อไป

เราตระหนักดีว่าเวลาของท่านมีค่าเพียงใด จึงจัดทำแบบสอบถามที่กระชับและง่ายในการตอบ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อไป

เพื่อความสะดวกของท่าน เราได้พิมพ์ชื่อ-ที่อยู่ในการจัดส่งคืน และติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยแล้ว ที่ด้านหลังของแบบสอบถาม เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ขอความกรุณาพับ เย็บ และส่งกลับไป ภายใน วันที่ 15 พฤษภาคม 2551

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอย่างจริงใจที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ)

หมายเหตุ หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ กรุณาติดต่อ อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ โทรศัพท์ 089-7871414

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 สามารถพูดและโต้ตอบภาษาจีนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม						
1.2 สามารถพูดและโต้ตอบภาษาจีนได้อย่างคล่องแคล่ว						
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 แต่งกายถูกต้องกาลเทศะ มีบุคลิกดี						
3.2 ตรงต่อเวลา และใช้เวลาอย่างคุ้มค่า						
3.3 ขยัน หมั่นเพียร และกระตือรือร้นในการทำงาน						
3.4 ยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น และปฏิบัติตามกติกา						
3.5 รู้จักใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า						
3.6 มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ 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 ข.

แบบสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษ

เรียน ท่านผู้ประกอบการ / นายจ้าง / ผู้บังคับบัญชา ของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ดิฉันอาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ หัวหน้าโครงการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบว่าขณะนี้ทางคณะศิลปศาสตร์ ได้ทำการศึกษาติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตของเราที่จบการศึกษาไปทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจะได้นำผลมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร และคุณภาพของบัณฑิตในรุ่นต่อ ๆ ไป

เราตระหนักดีว่าเวลาของท่านมีค่าเพียงใด จึงจัดทำแบบสอบถามที่กระชับและง่ายในการตอบ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

เพื่อความสะดวกของท่าน เราได้พิมพ์ชื่อ-ที่อยู่ในการจัดส่งคืน และติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยแล้ว ที่ด้านหลังของแบบสอบถาม เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ขอความกรุณาพับ เย็บ และส่งกลับไป ภายใน **วันที่ 15 พฤษภาคม 2551**

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอย่างจริงใจที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ)

หมายเหตุ หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ กรุณาติดต่อ อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ โทรศัพท์ 089-7871414

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 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 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 ไม่ทิ้งงานกลางคัน อดทนอดกลั้นต่อการขู่ขู่ วิจารณ์/การตำหนิ						
3.8 ใฝ่รู้ เปิดรับข้อมูลข่าวสาร รักการศึกษาค้นคว้า						
3.9 มีสัมมาคารวะ มีมารยาทดีงาม						
3.10 ซื่อสัตย์สุจริตและมีคุณธรรมในการประกอบอาชีพ						
3.11 รัก และ สรัทธาในอาชีพ						
3.12 ยกย่องให้เกียรติผู้ร่วมวิชาชีพ						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

คณะผู้วิจัย

ภาคผนวก ค.

แบบสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว

เรียน ท่านผู้ประกอบการ / นายจ้าง / ผู้บังคับบัญชา ของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ดิฉันอาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ หัวหน้าโครงการวิจัย ขอเรียนให้ท่านทราบว่าขณะนี้ทางคณะศิลปศาสตร์ ได้ทำการศึกษาติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตของเราที่จบการศึกษาไปทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อจะได้นำผลมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตร และคุณภาพของบัณฑิตในรุ่นต่อ ๆ ไป

เราตระหนักดีว่าเวลาของท่านมีค่าเพียงใด จึงจัดทำแบบสอบถามที่กระชับและง่ายในการตอบ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำมาใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจที่ท่านมีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อ ๆ ไป

เพื่อความสะดวกของท่าน เราได้พิมพ์ชื่อ-ที่อยู่ในการจัดส่งคืน และติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยแล้ว ที่ด้านหลังของแบบสอบถาม เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว ขอความกรุณาพับ เย็บ และส่งกลับไป ภายใน วันที่ 15 พฤษภาคม 2551

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอย่างจริงใจที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ)

หมายเหตุ หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ กรุณาติดต่อ อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ โทรศัพท์ 089-7871414

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 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 รู้จักวิเคราะห์ สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยปัญญา						
2.8 มีความคิดสร้างสรรค์						
2.9 มีการวางแผนงานอย่างเหมาะสม ปฏิบัติตามแผนอย่างรอบคอบ รวมทั้งการประเมินผลในการปฏิบัติงาน						

หัวข้อประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ไม่สามารถประเมินได้
	5	4	3	2	1	
<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 เผื่อแผ่ 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 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการผลิตบัณฑิตรุ่นต่อไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่าน

คณะผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

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

**หัวหน้าโครงการวิจัย**

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

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

**ผู้ร่วมวิจัย**

สมศรี จันทร์สม สำเร็จการศึกษาพยาบาลศาสตรบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับสองจากวิทยาลัย พยาบาลสภาาชาดไทย ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยมหิดล และ ระดับปริญญาเอกสาขาภาษาอังกฤษเป็นภาษานานาชาติ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปัจจุบันทำงานเป็น อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

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

**ผู้ร่วมวิจัย**

กรองกาญจน์ คงวงศ์ญาติ สำเร็จการศึกษา การศึกษามัธยมศึกษา 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 มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปัจจุบันทำงานเป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ