

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2560

พงศ์ฐิติ พัสอ่อง<sup>1</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์ ภาควิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

Received 17/12/2020 Revised 23/3/2021 Accepted 2/6/2021

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทยในปีการศึกษา 2560 โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์จากผู้บัณฑิต จำนวน 38 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้บัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลประเมินของผู้บัณฑิต พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมา คือ ด้านความรู้ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ ตามลำดับ และผู้บัณฑิตมีความต้องการบัณฑิตที่มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีน้ำใจ มีความเชี่ยวชาญการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศควบคู่กันทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้นำ อีกทั้งผลการวิจัยครั้งนี้ยังสามารถนำไปใช้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทยต่อไป

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บัณฑิต, หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย

**A Study of Entrepreneurs' Satisfaction towards  
the Graduates of Bachelor of Arts in Thai Language Program,  
Faculty of Humanities and Social Sciences in Academic Year 2017**

**Pongthiti Pas-ong<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Lecturer at Department of Thai Language , Faculty of Humanities and Social  
Sciences, Chiang Mai Rajabhat University

Received 17/12/2020 Revised 23/3/2021 Accepted 2/6/2021

**Abstract**

The objective of this descriptive study was to examine the satisfaction of employers as it pertained to capabilities of 2017 graduates in the Bachelor of Arts program in Thai Language, Faculty of Humanities and Social Science at Chiang Mai Rajabhat University. Furthermore, this research attempted to investigate employers' expectations and those qualifications that employers required of graduates. 38 employers were interviewed, and a questionnaire was used to collect data for the purposes of this research. The study was a descriptive analysis presenting percentages and mean values. The research results revealed that the employers' satisfaction towards the qualifications of the graduates was the highest level as it related to moral and ethics followed by academic knowledge. The third level of satisfaction was assigned to the personality of graduates, while the fourth category pertained to identity characteristics, as it is described by the university.

**Keywords:** Satisfaction, Employer the qualification, The Bachelor of Arts in Thai Language Program

## 1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์เป็นหลักสูตรที่มีการดำเนินการจัดการเรียนการสอนในศาสตร์ของภาษาไทยเพื่อพัฒนานักศึกษาในสาขาวิชาให้มีความเป็นเลิศด้านภาษาไทย สามารถแสดงออกถึงเชาวน์ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทักษะทางสังคมและทักษะในการปลูกฝังพลเมืองดี พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกต่อหน้าที่และมีความรับผิดชอบต่อสังคมอันจะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างมีคุณภาพ

การที่สถาบันการศึกษาเป็นองค์กรหรือสถาบันซึ่งมีภารกิจบริหารจัดการและบริการด้านการศึกษาทำให้ผลที่เกิดขึ้นอาจเป็นจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละชั้นปี และผู้สำเร็จการศึกษาตลอดหลักสูตร โดยผลลัพธ์ที่เป็นหน่วยบุคคลผู้สำเร็จการศึกษาแต่ละชั้นปี และแต่ละหลักสูตรหรือ โปรแกรมจะมีมากหรือน้อยเพียงใดอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาที่สถานศึกษาควรมีแนวทางที่เหมาะสมในการจัดการศึกษาต่อเนื่องสำหรับสถาบันอุดมศึกษาอย่างเป็นระบบครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สภาพการจัดการศึกษาต่อเนื่อง กลุ่มเป้าหมายของการจัดการศึกษาต่อเนื่องควรเปิดโอกาสให้กับกลุ่มบุคคลทุกกลุ่มทุกชนชั้นตามศักยภาพผู้เรียน นโยบายของการจัดการศึกษาต่อเนื่องควรกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์หลักสูตรการเรียนการสอนการศึกษาต่อเนื่อง ควรจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมเพื่อสร้างโอกาสให้กับผู้เรียนตามความสามารถและความสนใจ ผู้สอน ควรเป็นผู้มีศักยภาพจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย เครือข่ายและชุมชน การจัดการเรียนการสอนใช้ทั้งจัดแบบชั้นเรียน การเรียนรู้ด้วยตนเอง ชุมชนเป็นฐาน และระบบออนไลน์ และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ควรมีหลากหลายรูปแบบตรงกับการใช้งาน อันเป็นประเด็นที่ส่งผลโดยตรงต่อการเลือกสถานศึกษาของผู้เรียนตามผลการวิจัยของศิริณา จิตต์จรัส และคณะ (2560, น. 313 -331) อีกทั้งยังอาจเรียกได้ว่าผลที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ระดับเบื้องต้น หรืออาจเรียกว่าผลลัพธ์นั่นเอง ส่วนผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละสถาบันจะได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพหรือมีคุณสมบัติที่ตอบสนองต่อการ

ประกอบอาชีพมากนักน้อยเพียงใดนั่นถือว่าเป็นผลที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับกลาง และถ้าผู้สำเร็จการศึกษาได้นำความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะต่าง ๆ ประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตจนทำให้ตนเองประสบความสำเร็จด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทำให้สังคมโดยภาพรวมเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางบวกจนส่งผลทำให้คุณภาพชีวิตของประชากรในสังคมดีขึ้น จักว่าเป็นผลที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับสูงสุด

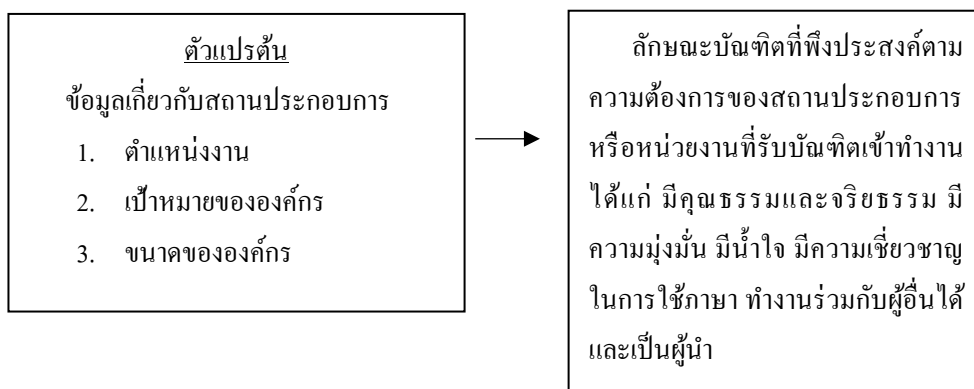
ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นอาจารย์สาขาวิชาภาษาไทยจึงตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องทราบถึงคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของบัณฑิตสาขาภาษาไทยที่สะท้อนจากนายจ้างที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้สำหรับพัฒนาและวางแผนการผลิตบัณฑิตและพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาไทย ให้มีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทยในปีการศึกษา 2560 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

2) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทยในปีการศึกษา 2560

## 3. กรอบแนวคิด



#### 4. วิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative method) เป็นการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการทั้งหมด 38 คน ซึ่งแบบสอบถามอยู่ในรูปแบบทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านการทำงาน (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545, น. 43-44) และทฤษฎีบุคลิกภาพ (วิมล เหมือนคิด, 2537, น. 86-87) หลังจากนั้นจะนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย พร้อมก็นำผลเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด

#### 5. ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการติดตามผลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย ปีการศึกษา 2560 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการประชุม และการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บัณฑิต โดยแบ่ง เป็น 3 ตอน ดังนี้

##### 5.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

###### 5.1.1 สถานประกอบการ

จากการตรวจสอบข้อมูลพบว่า บัณฑิตได้ทำงานในหน่วยงานภาครัฐ และสถานประกอบการเอกชนต่าง ๆ ทั้งสิ้น 37 แห่ง โดยสถานประกอบการที่บัณฑิตทำงานมากที่สุด คือสถานประกอบการเกี่ยวกับการศึกษาซึ่งมีจำนวน 22 แห่ง

###### 5.1.2 ความเกี่ยวข้องกับบัณฑิต

ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวข้องเป็นผู้บริหารองค์กรมากที่สุด คือ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา เป็นหัวหน้างาน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และเจ้าของกิจการ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ตามลำดับ

### 5.1.3 ประเภทสถานประกอบการ

สถานประกอบการที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน พบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่ทำงานในภาคเอกชน ดังแสดงในตารางที่ 1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ประเภทสถานประกอบการ

ประเภทสถานประกอบการ	จำนวน (N)	ร้อยละ
หน่วยงานเอกชน	29	77
หน่วยงานรัฐ	7	17
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	2	6
รวม	38	100

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานประกอบการที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน พบว่าส่วนใหญ่ทำงานในภาคเอกชน คือ 29 คน คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาคือ ทำงานในหน่วยงานราชการ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17 และทำงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6

### 5.1.4 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงาน

ระยะเวลาที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน พบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 1 ปีมากที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงาน

ระยะเวลาที่บัณฑิตทำงาน	จำนวน (N)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	6	16
ตั้งแต่ ปี 1 เดือน ถึง 6	20	53
ตั้งแต่ ปี 2 ปี ถึง 1	12	31
รวม	38	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ระยะเวลาที่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก สาขาวิชาภาษาไทยเข้าทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า มีระยะเวลาทำงานตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 1 ปี มากที่สุด คือ 20 คน คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมา มีระยะเวลาทำงานตั้งแต่ 1 ปี ถึง 2 ปี มี 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และระยะเวลาที่ทำงานน้อยกว่า 6 เดือน มี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ

### 5.1.5 ตำแหน่งงานที่บัณฑิตทำงานในหน่วยงาน

ตำแหน่งงานที่บัณฑิตทำงานในหน่วยงาน พบว่าบัณฑิตส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรทางการศึกษา 22 อัตรา โดยส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งงานในตำแหน่งผู้สอน 15 อัตรา รองลงมาคือ ตำแหน่งครูผู้ช่วย 4 อัตรา ครูอัตราจ้าง 1 อัตรา ครูธุรการ 1 อัตรา และเจ้าหน้าที่ธุรการ 1 อัตรา

สำหรับบุคลากรในระดับปฏิบัติการมี 16 อัตรา เป็นพนักงานทั่วไป 3 อัตรา พนักงานต้อนรับ 2 อัตรา พนักงานขาย 2 อัตรา พนักงานธุรการ 2 อัตรา ตำแหน่ง พนักงานฝ่ายผลิต 1 อัตรา พนักงานไปรษณีย์ 1 อัตรา ผู้ช่วยนักวิจัย 1 อัตรา พนักงาน วิชาการ 1 อัตรา พนักงานคลังสินค้า 1 อัตรา เจ้าหน้าที่ฝ่ายสาธารณสุข 1 อัตรา และ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 1 อัตรา ดังแสดงในตารางที่ 3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ตำแหน่งงานที่บัณฑิตทำงานในหน่วยงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (N)	ร้อยละ
บุคลากรด้านการศึกษา	22	58
บุคลากรในระดับปฏิบัติการ	16	42
รวม	38	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ตำแหน่งงานที่บัณฑิตทำงานเป็นบุคลากรทางการศึกษามากที่สุด 22 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และเป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติการ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ตามลำดับ

## 5.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตในด้านต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต สาขาภาษาไทย

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	เกณฑ์การประเมิน
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	4.85	มากที่สุด
ด้านความรู้	4.82	มากที่สุด
ด้านทักษะทางปัญญา	4.62	มากที่สุด
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.70	มากที่สุด
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.67	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิตเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบัณฑิต	4.81	มากที่สุด
ด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิตคุณลักษณะตาม อัตลักษณ์ คนดีของ) (ท้องถิ่น ของบัณฑิต	4.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.75	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาภาษาไทยในด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตได้ประเมินความพึงพอใจด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมาคือ ด้าน



ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.82 ส่วนทักษะด้านปัญญามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 4.62 ทั้งนี้ ในภาพรวมถือว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาภาษาไทย อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

### 5.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต

จากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต พบว่า หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนมีความต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต คุณภาพของบัณฑิตในทักษะการปฏิบัติงาน และความรู้ความเชี่ยวชาญ โดยให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

##### 1) คุณลักษณะของบัณฑิตที่หน่วยงานต้องการ

สถานประกอบการทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนต้องการให้ภาควิชาภาษาไทยคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์พัฒนาบัณฑิตให้มีคุณลักษณะ ดังนี้

- 1.1) พัฒนาให้บัณฑิตมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดนอกกรอบเพื่อไปพัฒนางานให้มีความหลากหลาย
- 1.2) พัฒนาให้บัณฑิต มีความกระตือรือร้นในการใฝ่รู้ในการฝึกทักษะด้านการใช้ภาษา ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน พัฒนาทักษะความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ในการเขียนโปรแกรม การเขียนเว็บไซต์ เป็นต้น
- 1.3) พัฒนาให้บัณฑิตมีจิตวิทยาการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน
- 1.4) พัฒนาให้บัณฑิตมั่นใจในตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และสามารถแก้ปัญหาในสภาพการณ์ต่าง ๆ
- 1.5) พัฒนาให้บัณฑิตได้ฝึกประสบการณ์ที่หลากหลาย นอกเหนือจากวิชาการ เช่น การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม การมีวิสัยทัศน์

1.6) พัฒนาให้บัณฑิตสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ด้าน  
วิชาการสู่ภาคปฏิบัติได้จริง

1.7) พัฒนาให้บัณฑิตมีความคิดไตร่ตรอง รู้จักประเมินีประยอม  
เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีความฉลาดทางอารมณ์สูง มีจิตสาธารณะเสียสละเพื่อส่วนรวม

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตในทักษะการ ปฏิบัติงาน

#### 1) ทักษะการปฏิบัติงานของบัณฑิต ที่หน่วยงานต้องการ

1.1) เพิ่มทักษะการใช้ภาษาไทยให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการใช้  
ภาษาไทยให้ถูกต้องตามแบบแผน ควรฝึกให้นักศึกษา ปรับปรุงด้านการสะกดคำ  
เนื่องจากการสะกดผิดจำนวนมาก อีกทั้งควรปลูกฝังวิถีคิด กระบวนการคิด และการ  
พูดเพื่อการประสานงาน

1.2) เพิ่มทักษะการภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพ สามารถ  
สื่อสารได้อย่างดี

1.3) เพิ่มทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ใน โปรแกรมพื้นฐานให้  
สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4) เพิ่มทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงาน

1.5) ควรส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมเสริม  
หลักสูตร ทั้งด้านวิชาการและสังคม เพื่อบัณฑิตที่จบไปสามารถทำงานได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ

### 5. 3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความรู้ความเชี่ยวชาญของบัณฑิต

#### 1) ความรู้ ความเชี่ยวชาญของบัณฑิตที่หน่วยงานต้องการ

1.1) ต้องการบัณฑิตที่มีคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้นสาขาวิชา  
ควรให้ความสำคัญในการสร้างเจตคติและคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพให้มากยิ่งขึ้น

1.2) ต้องการบัณฑิตที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีน้ำใจ  
ช่วยเหลือผู้อื่นดี มีอารมณ์แจ่มใส กระฉับกระเฉง ว่องไว

1.3) ต้องการบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศควบคู่กัน โดยสามารถสื่อสารภาษาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภาษาพูด และภาษาเขียน

1.4) ต้องการบัณฑิตที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี

1.5) ต้องการบัณฑิตที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้นำ สาขาวิชาควรสนับสนุนการเป็นผู้นำ โดยฝึกให้นักศึกษามีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเชื่อมั่นในตนเองเพื่อพัฒนาการเป็นผู้นำต่อไป

## 6. สรุปและอภิปรายผล

### 6.1 สรุปผลการวิจัย

หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2560 จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ใหม่ของผู้ใช้บัณฑิตซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยปรากฏผลดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทยของผู้ใช้บัณฑิตทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต และด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์มีผลคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 อยู่ในเกณฑ์ประเมินมากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

**ด้านคุณธรรมจริยธรรม** พบว่า หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราช

ัญญาเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้าน  
คุณธรรมจริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ย 4.85

**ด้านความรู้** พบว่า หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก  
สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ มีคะแนน  
เฉลี่ย 4.82

**ด้านทักษะทางปัญญา** พบว่า หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา  
จากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
เชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะ  
ทางปัญญา มีคะแนนเฉลี่ย 4.62

**ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ** พบว่า  
หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและ  
คุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มี  
คะแนนเฉลี่ย 4.70

**ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี**  
**สารสนเทศ** พบว่า หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการ  
ปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร  
และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 4.67

**ด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต ด้านบุคลิกภาพ** พบว่า หน่วยงานที่  
รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและ  
คุณลักษณะของบัณฑิต ด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต ด้านบุคลิกภาพ มีคะแนน  
เฉลี่ย 4.81

**ด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ (อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย : คนดีของท้องถิ่น)** พบว่า หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ (อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย : คนดีของท้องถิ่น) มีคะแนนเฉลี่ย 4.80

2) ผลการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย ปีการศึกษา 2560 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตต้องการให้มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดนอกกรอบเพื่อไปพัฒนางานให้มีความหลากหลาย มีความกระตือรือร้นในการใฝ่รู้ มีการฝึกทักษะด้านการใช้ภาษา ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาอังกฤษ พัฒนาทักษะความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ในการเขียนโปรแกรม การเขียนเว็บไซต์ มีจิตวิทยาการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน มีความมั่นใจในตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และสามารถแก้ปัญหาในสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้รับการฝึกประสบการณ์ที่หลากหลาย นอกเหนือจากวิชาการ เช่น การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม การมีวิสัยทัศน์ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ด้านวิชาการสู่ภาคปฏิบัติได้จริง มีความคิดไตร่ตรอง รู้จักประนีประนอม เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีจิตสาธารณะเสียสละเพื่อส่วนรวม

ทั้งนี้ หน่วยงานยังต้องการให้พัฒนาคุณภาพบัณฑิตในทักษะการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ เพิ่มทักษะการใช้ภาษาให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้องตามแบบแผน ควรฝึกให้นักศึกษา ปรับปรุงด้านการสะกดคำ เนื่องจากการการสะกดผิดจำนวนมาก อีกทั้งควรปลูกฝังวิธีคิด กระบวนการคิด และการพูดเพื่อการประสานงาน เพิ่มทักษะการภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารได้อย่างดี ควรเพิ่มทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมพื้นฐานให้สามารถปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงาน

และควรส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมเสริมหลักสูตร ทั้งด้านวิชาการ และสังคมเพื่อบัณฑิตที่จบไปสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 6.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาภาษาไทย ปีการศึกษา 2560 ได้ทำงานในสถานประกอบการที่หลากหลาย รวม 37 แห่งทั่วประเทศแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตสำเร็จการศึกษาจากภาควิชาภาษาไทยมีมาตรฐานในการทำงานตามแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา เกี่ยวกับด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยดูจากความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา และเป็นผู้มีวินัย เป็นต้น (สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545, น. 43-44) และสอดคล้องผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตในครั้งนี้ โดยภาพรวมมีผลประเมินระดับดีมากขึ้นไป

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทย ในด้านคุณธรรมจริยธรรมในระดับคะแนนมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.92 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิณทิพย์แก้วแกมทอง (2550) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2548-2549 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต (นายจ้าง/ผู้ประกอบการ) มีความพึงพอใจในด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพอยู่ในระดับสูงสุด ( $\bar{X} = 4.36$ ) ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลได้ว่าแนวทางการผลิตบัณฑิตของสาขาภาษาไทย ส่งผลให้บัณฑิตมีลักษณะเด่น ด้านการมีคุณธรรมจริยธรรมนั้นเป็นเพราะว่าได้รับการส่งเสริมตามแนวทางการผลิตบัณฑิตให้มี

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต้องมีคุณลักษณะเป็นคนดี มีความรู้ดี บุคลิกภาพดี สุขภาพดี และเป็นพลเมืองดี (5 ดี)

สำหรับประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเสนอว่าบัณฑิตควรได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้น คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะ ประเด็นมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมเพื่อการแสวงหาความรู้และติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 แปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสาขาภาษาไทย ควรมีการส่งเสริมให้บัณฑิตมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ตามแนวคิดของวูฒิ ด้านกิตติคุณ (2545, น. 11-12) ที่เสนอว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาควรพัฒนาตนเอง ความสามารถ และทักษะด้านต่าง ๆ ให้สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้

### เอกสารอ้างอิง

- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2545). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิณทิพย์ แก้มแกมทอง. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2548-2549*. เพชรบูรณ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- วิมล เหมือนคิด. (2537). *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วูฒิ ด้านกิตติคุณ. (2545). *บัณฑิตที่สถานประกอบการต้องการ. อนุสารอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย*. 28 (289), 11-12.
- ศิริณา จิตต์จรัส และคณะ. (2560). *แนวทางการจัดการศึกษาต่อเนื่องในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. Veridian E-Journal Silpakorn University*. 10 (1), 313-331.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2545). *สาระและมาตรฐานการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทยในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544*. กรุงเทพฯ: กรมวิชาการ.