

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก  
หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต  
ในปีการศึกษา 2558

**บทนำ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในปีการศึกษา 2558 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2558 และเพื่อทราบความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตจากผู้ใช้บัณฑิต กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแลและประเมินการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 21 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

**ผลการศึกษา**

การรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตนี้ แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อใหญ่ ได้แก่ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต และ 2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต**

ในส่วนนี้จะเป็นการรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิตที่ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางที่ 1.1-1.4 ต่อไปนี้

**ตารางที่ 1.1** แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งของผู้ใช้บัณฑิต

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ	2	9.5
ผู้จัดการ	5	23.8
หัวหน้าฝ่าย	10	47.6
ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น	1	4.8

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	0	0
ตำแหน่งอื่นๆ	3	14.3

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานราชการ	2	9.5
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ	1	4.8
หน่วยงานเอกชน	16	76.2
หน่วยงานอื่นๆ	2	9.5

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของงานที่บัณฑิตปฏิบัติอยู่ตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา

งานที่ปฏิบัติ	จำนวน	ร้อยละ
ตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา	13	61.9
ไม่ตรงหรือไม่สอดคล้องกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา	8	38.1

ตาราง 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานร่วมกับผู้ใช้บัณฑิต

ระยะเวลาที่ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	19	90.5
6 - 12 เดือน	1	4.8
มากกว่า 1 ปี	1	4.8

## 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

ในส่วนนี้จะเป็นรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ได้แก่ 1) คุณธรรม จริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยแปลความหมายของระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์คะแนนที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง พอใจมากที่สุด

คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง พอใจมาก

คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง พอใจปานกลาง

คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง พอใจน้อย

คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2.1-2.6 ต่อไปนี้

**ตารางที่ 2.1** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมจริยธรรม

ด้านคุณธรรมจริยธรรม	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความมีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	52.38	38.10	9.52	0	0	4.43	0.68	มากที่สุด	4
ความซื่อสัตย์สุจริตต่องานที่ได้รับมอบหมาย	61.90	38.10	0	0	0	4.62	0.50	มากที่สุด	1
การเคารพในข้อตกลง กฎระเบียบ และข้อบังคับ	57.14	38.10	4.76	0	0	4.52	0.60	มากที่สุด	2
จรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ	52.38	42.86	4.76	0	0	4.48	0.60	มากที่สุด	3
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.51</b>	<b>0.59</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>-</b>

**ตารางที่ 2.2** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านความรู้

ด้านความรู้	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา	23.81	57.14	19.05	0	0	4.05	0.67	มาก	3
ความสามารถในการประยุกต์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง	33.33	52.38	14.29	0	0	4.19	0.68	มาก	1
ความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน	28.57	47.62	23.81	0	0	4.05	0.74	มาก	3
ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ	28.57	52.38	19.05	0	0	4.10	0.70	มาก	2
ความสามารถในการบูรณาการความรู้ในวิชาชีพกับงานที่ได้รับมอบ	23.81	52.38	23.81	0	0	4.00	0.71	มาก	4

ด้านความรู้	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความรู้เท่าทันความก้าวหน้าทางวิทยาการ	28.57	52.38	14.29	4.76	0	4.05	0.80	มาก	3
ภาพรวม						4.07	0.72	มาก	-

ตารางที่ 2.3 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านทักษะทางปัญญา

ด้านทักษะทางปัญญา	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
การสืบค้นข้อมูลและแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ทันท่วงทีเหตุการณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ	33.33	52.38	9.52	4.76	0	4.14	0.79	มาก	1
ความคิดสร้างสรรค์	38.10	38.10	23.81	0	0	4.14	0.79	มาก	1
การปรับใช้องค์ความรู้ที่เหมาะสม	28.57	47.62	23.81	0	0	4.05	0.74	มาก	2
ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ	14.29	42.86	42.86	0	2.86	3.71	0.72	มาก	4
ความสามารถในการรับรู้และเรียนรู้งาน	33.33	47.62	19.05	0	0	4.14	0.73	มาก	1
ความสามารถในการนำเสนอผลงาน	28.57	38.10	33.33	0	2.86	3.95	0.80	มาก	3
ความสามารถในการสังเคราะห์องค์ความรู้	19.05	57.14	23.81	0	2.86	3.95	0.67	มาก	3
ภาพรวม						4.01	0.75	มาก	-

ตารางที่ 2.4 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ / ทำงานเป็นทีมได้	76.19	19.05	4.76	0	0	4.71	0.56	มากที่สุด	1
การรับฟังความคิดเห็นและการให้ความร่วมมือ	61.90	33.33	4.76	0	0	4.57	0.60	มากที่สุด	2

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและ ความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
ทักษะในการสื่อสารเพื่อประสานงานทั้ง ระดับบนและระดับล่าง	61.90	28.57	9.52	0	0	4.52	0.68	มาก ที่สุด	3
ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) / การควบคุม อารมณ์	42.86	38.10	19.05	0	0	4.24	0.77	มาก ที่สุด	5
ความสามารถในการปรับตัวและมี มนุษยสัมพันธ์	47.62	47.62	4.76	0	0	4.43	0.60	มาก ที่สุด	4
ความรับผิดชอบต่อบทบาทของตนที่มีต่อ ผู้อื่น	61.90	33.33	4.76	0	0	4.57	0.60	มาก ที่สุด	2
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.51</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก ที่สุด</b>	<b>-</b>

ตารางที่ 2.5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้น และนำเสนอข้อมูล	47.62	42.86	9.52	0	0	4.38	0.67	มาก ที่สุด	1
ความสามารถในการติดต่อสื่อสารโดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ	42.86	52.38	9.52	0	0	4.38	0.59	มาก ที่สุด	1
ความสามารถในการคำนวณตัวเลข หรือ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงตัวเลขเบื้องต้น	9.52	47.62	38.10	4.76	0	3.62	0.74	มาก	4
ความสามารถในการคำนวณตัวเลข หรือ ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป	14.29	66.67	19.05	0	0	3.95	0.59	มาก	3
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปแก้ปัญหาใน งานที่ทำอย่างเป็นระบบ	23.81	57.14	19.05	0	0	4.05	0.67	มาก	2
<b>ภาพรวม</b>						<b>4.08</b>	<b>0.65</b>	<b>มาก</b>	<b>-</b>

ตารางที่ 2.6 แสดงภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน

ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล	ลำดับ
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.51	0.59	มากที่สุด	1
ด้านความรู้	4.07	0.72	มาก	3
ด้านทักษะทางปัญญา	4.01	0.75	มาก	4
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.51	0.63	มากที่สุด	1
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.08	0.65	มาก	2
ภาพรวม	4.24	0.67	มากที่สุด	-

### สรุป

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติจำนวน 21 คน จากจำนวนบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2558 ทั้งสิ้น 69 คน (ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน) สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า โดยส่วนใหญ่ ผู้ใช้บัณฑิตทำงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย (47.6%) ของหน่วยงานเอกชน (76.2%) งานที่บัณฑิตปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานนั้นๆ ตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา (61.9%) และบัณฑิตทำงานร่วมกับผู้ใช้บัณฑิตมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน (90.5%)

นอกจากนี้ ในภาพรวมนายจ้างมีความพึงพอใจต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อผู้สำเร็จการศึกษาด้านคุณธรรมจริยธรรม ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.59) และด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.65) ด้านความรู้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.72) และด้านทักษะทางปัญญาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.75)