**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก**

**หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ**

**คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**

**ในปีการศึกษา 2557 (เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2554)**

**บทนำ**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในปีการศึกษา 2557 (เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2554) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557 (เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2554) และเพื่อทราบความต้องการคุณลักษณะบัณฑิตจากผู้ใช้บัณฑิต กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแลและประเมินการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 35 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

**ผลการศึกษา**

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

**1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต**

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

**ตารางที่ 1.1** แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งของผู้ใช้บัณฑิต

| **ตำแหน่งงาน** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| ผู้อำนวยการ | 0 | 0 |
| ผู้จัดการ | 5 | 14.29 |
| **หัวหน้าฝ่าย** | **12** | **34.29** |
| ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น | 4 | 11.43 |
| เจ้าของกิจการ | 8 | 22.86 |
| Customer Service Agent Guest Service Agent พนักงานธนาคาร | 6 | 17.14 |

**ตารางที่ 1.2** แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของหน่วยงาน

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ประเภทหน่วยงาน** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| หน่วยงานราชการ | 0 | 0 |
| หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ | 3 | 8.57 |
| **หน่วยงานเอกชน** | **26** | **74.29** |
| หน่วยงานการบริการ โรงแรม และธุรกิจส่วนตัว | 6 | 17.14 |

**ตารางที่ 1.3** แสดงจำนวนและร้อยละของงานที่บัณฑิตปฏิบัติอยู่ตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **งานที่ปฏิบัติ** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **ตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา** | **26** | **74.29** |
| ไม่ตรงหรือไม่สอดคล้องกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา | 9 | 25.71 |

**ตาราง 1.4** แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่บัณฑิตทำงานร่วมกับผู้ใช้บัณฑิต

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ระยะเวลาที่ทำงาน** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| **น้อยกว่า 6 เดือน** | **26** | **74.29** |
| 6 – 12 เดือน | 7 | 20 |
| มากกว่า 1 ปี | 2 | 5.71 |

**2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต**

ในส่วนนี้จะเป็นรายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 5 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ได้แก่ 1) คุณธรรมจริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ(Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) 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 |

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 2.1-2.6 ต่อไปนี้

**ตารางที่ 2.1** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมจริยธรรม

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านคุณธรรมจริยธรรม** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | | **ค่าเฉลี่ย­­** | **แปลผล** | **ลำดับ** |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อย**  **ที่สุด** |
| ความมีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย | 40 | 57.14 | 2.86 | 0 | 0 | 4.37 | มากที่สุด | 2 |
| ความซื่อสัตย์สุจริตต่องานที่ได้รับมอบหมาย | 40 | 57.14 | 2.86 | 0 | 0 | 4.37 | มากที่สุด | 2 |
| **การเคารพในข้อตกลง กฎระเบียบ และข้อบังคับ** | **51.43** | **40** | **8.57** | **0** | **0** | **4.43** | **มากที่สุด** | **1** |
| จรรยาบรรณทางวิชาการและวิชาชีพ | 40 | 54.29 | 5.71 | 0 | 0 | 4.34 | มากที่สุด | 3 |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.38** | **มากที่สุด** | **-** |

**ตารางที่ 2.2** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านความรู้

| **ด้านความรู้** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | | **ค่าเฉลี่ย­­** | **แปลผล** | **ลำดับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อย**  **ที่สุด** |
| ความรู้ความชำนาญในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา | 17.14 | 62.86 | 20 | 0 | 0 | 3.97 | มาก | 2 |
| **ความสามารถในการประยุกต์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง** | **34.29** | **40** | **25.71** | **0** | **0** | **4.09** | **มาก** | **1** |
| ความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะภาษาอังกฤษด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน | 25.71 | 37.14 | 34.29 | 2.86 | 0 | 3.86 | มาก | 5 |
| ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ | 17.14 | 51.43 | 28.57 | 2.86 | 0 | 3.83 | มาก | 6 |
| ความสามารถในการบูรณาการความรู้ในวิชาชีพกับงานที่รับผิดชอบ | 8.57 | 77.14 | 14.29 | 0 | 0 | 3.94 | มาก | 3 |
| ความรู้เท่าทันความก้าวหน้าทางวิทยาการ | 22.86 | 45.71 | 31.43 | 0 | 0 | 3.91 | มาก | 4 |
| **ภาพรวม** | | | | | | **3.93** | **มาก** | **-** |

**ตารางที่ 2.3** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านทักษะทางปัญญา

| **ด้านทักษะทางปัญญา** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | | **ค่าเฉลี่ย** | **แปลผล** | **ลำดับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มาก**  **ที่สุด** | **มาก** | **ปาน**  **กลาง** | **น้อย** | **น้อย**  **ที่สุด** |
| การสืบค้นข้อมูลและแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ทันต่อเหตุการณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ | 20 | 60 | 20 | 0 | 0 | 4.00 | มาก | 2 |
| ความคิดสร้างสรรค์ | 11.43 | 62.86 | 25.71 | 0 | 0 | 3.86 | มาก | 3 |
| การปรับใช้องค์ความรู้อย่างเหมาะสม | 14.29 | 54.29 | 31.43 | 0 | 0 | 3.83 | มาก | 4 |
| ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ | 20 | 37.14 | 40 | **0** | 2.86 | 3.71 | มาก | 5 |
| **ความสามารถในการรับรู้และเรียนรู้งาน** | **37.14** | **51.43** | **11.43** | **0** | **0** | **4.26** | **มาก** | **1** |
| ความสามารถในการนำเสนอผลงาน | 20 | 34.29 | 42.86 | 0 | 2.86 | 3.69 | มาก | 6 |
| ความสามารถในการสังเคราะห์องค์ความรู้ | 2.86 | 48.57 | 45.71 | 0 | 2.86 | 3.49 | มาก | 7 |
| **ภาพรวม** | | | | | | **3.83** | **มาก** | **-** |

**ตารางที่ 2.4** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

| **ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | | **ค่าเฉลี่ย** | **แปลผล** | **ลำดับ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **มาก**  **ที่สุด** | **มาก** | **ปาน**  **กลาง** | **น้อย** | **น้อย**  **ที่สุด** |
| ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ / ทำงานเป็นทีมได้ | 51.43 | 45.71 | 2.86 | 0 | 0 | 4.49 | มากที่สุด | 2 |
| การรับฟังความคิดเห็นและการให้ความร่วมมือ | 34.29 | 65.71 | 0 | 0 | 0 | 4.34 | มากที่สุด | 3 |
| ทักษะในการสื่อสารเพื่อประสานงานทั้งระดับบนและระดับล่าง | 20 | 62.86 | 17.14 | 0 | 0 | 4.03 | มาก | 6 |
| ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) / การควบคุมอารมณ์ | 31.43 | 54.29 | 14.29 | 0 | 0 | 4.17 | มาก | 5 |
| **ความสามารถในการปรับตัวและมี**  **มนุษยสัมพันธ์** | **54.29** | **40** | **5.71** | **0** | **0** | **4.49** | **มากที่สุด** | **1** |
| ความรับผิดชอบต่อบทบาทของตนที่มีต่อผู้อื่น | 31.43 | 60 | 8.57 | 0 | 0 | 4.23 | มากที่สุด | 4 |
| **ภาพรวม** | | | | | | **4.29** | **มากที่สุด** | **-** |

**ตารางที่ 2.5** แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข**  **การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** | **ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)** | | | | | **ค่าเฉลี่ย** | **แปลผล** | **ลำดับ** |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อย**  **ที่สุด** |
| การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบค้นและนำเสนอข้อมูล | 31.43 | 57.14 | 11.43 | 0 | 0 | 4.20 | มาก | 2 |
| **ความสามารถในการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** | **34.29** | **54.29** | **11.43** | **0** | **0** | **4.23** | **มาก** | **1** |
| ความสามารถในการคำนวณตัวเลข หรือวิเคราะห์ข้อมูลเชิงตัวเลขเบื้องต้น | 20 | 37.14 | 42.86 | 0 | 0 | 3.77 | มาก | 4 |
| ความสามารถในการคำนวณตัวเลข หรือประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป | 17.14 | 34.29 | 48.57 | 0 | 0 | 3.69 | มาก | 5 |
| การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปแก้ปัญหาในงานที่ทำอย่างเป็นระบบ | 17.14 | 51.43 | 31.43 | 0 | 0 | 3.86 | มาก | 3 |
| **ภาพรวม** | | | | | | **3.95** | **มาก** | **-** |

**ตารางที่ 2.6** แสดงภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ด้าน** | **ค่าเฉลี่ย** | **แปลผล** | **ลำดับ** |
| **ด้านคุณธรรมจริยธรรม** | **4.38** | **มากที่สุด** | **1** |
| ด้านความรู้ | 3.93 | มาก | 4 |
| ด้านทักษะทางปัญญา | 3.83 | มาก | 5 |
| ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ | 4.29 | มากที่สุด | 2 |
| ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | 3.95 | มาก | 3 |
| **ภาพรวม** | **4.08** | **มาก** | **-** |

**สรุป**

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติจำนวน 35 คน จากจำนวนบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2557 (เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2554) ทั้งสิ้น 63 คน (ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาจากสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน) สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า โดยส่วนใหญ่ ผู้ใช้บัณฑิตทำงานในตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย (34.29%) ของหน่วยงานเอกชน (74.29%) งานที่บัณฑิตปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานนั้นๆตรงหรือสอดคล้องกับสาขาที่สำเร็จการศึกษา (74.29%) และบัณฑิตทำงานร่วมกับผู้ใช้บัณฑิตมีระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน (74.29%)

นอกจากนี้ ในภาพรวมนายจ้างมีความพึงพอใจต่อผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ( = 4.08) เมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า นายจ้างมีความพึงพอใจต่อผู้สำเร็จการศึกษาด้านคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.38) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.29) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ( = 3.95) ด้านความรู้อยู่ในระดับมาก ( = 3.93) และด้านทักษะทางปัญญาอยู่ในระดับมาก ( = 3.83)