



การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความต้องการ  
ด้านคุณภาพบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต ภาควิชาภาษาตะวันออก  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
The comparative study of user's satisfaction and need  
of graduates quality from the Department of Oriental  
Languages, Faculty of Humanities and Social Sciences,  
Burapha University

ปานเสก อาทรรุระสุข<sup>\*</sup>  
วิไล ลิ้มถาวรานันต์<sup>\*\*</sup>, Ph.D.  
สุนทรี ลากรุ่งเรือง<sup>\*\*\*</sup>, Ph.D.

### บทคัดย่อ

การวิจัยศึกษาเปรียบเทียบเรื่องความพึงพอใจกับความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพของบัณฑิต ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์

และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐ และศึกษาคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิตสายภาษาในด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถทางวิชาการ เกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น และวิชาชีพ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ เพื่อนำผลวิจัยมาเปรียบเทียบ

<sup>\*</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่น ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

<sup>\*\*</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาภาษาจีน ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา; ผู้อำนวยการศูนย์จีนศึกษาและสถาบันขงจื้อ มหาวิทยาลัยบูรพา

<sup>\*\*\*</sup>อาจารย์ สาขาวิชาภาษาเกาหลี ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

หาความแตกต่างและใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๕๓ และผลิตบัณฑิตให้เป็นไปตามความต้องการของตลาด วิธีการวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือผู้ใช้บัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่สำเร็จปีการศึกษา ๒๕๕๐ การรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการส่งแบบสอบถามตามที่อยู่ของผู้ใช้บัณฑิตที่บัณฑิตแจ้งไว้กับภาควิชาภาษาตะวันออก โดยจัดส่งแบบสอบถามจำนวน ๗๕ ฉบับ ได้รับตอบกลับมาจำนวน ๖๘ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗ ของแบบสอบถามที่ส่งไป การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติแบบพรรณนา เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่างของความพึงพอใจต่อบัณฑิตกับความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ การเปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐ กับผลประเมินความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์โดยผู้ใช้บัณฑิต ในด้านที่กำหนดไว้ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น และวิชาชีพ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์

พบว่า ผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าผลความต้องการ ได้แก่ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพตามลำดับ ส่วนผลความพึงพอใจที่สูงกว่าผลความต้องการ ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตกับผลความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างไม่มากนัก

คำสำคัญ: การเปรียบเทียบ, ความพึงพอใจ, ความต้องการ, คุณภาพบัณฑิต

## ABSTRACT

This research, "The Comparative Study of User's Satisfaction and Need of Graduates Quality from the Department of Oriental Languages, Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University", was aimed firstly to investigate the quality of the graduates from the Department of Oriental Languages, Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University in academic year 2007, and secondly, to investigate the preferable qualifications of the graduates on (1) language use of all three languages (Chinese, Japanese and Korean) (2) academic and professional abilities (3) working performance (4) virtue and (5) human relation. The data received was used to frame the revision plan for academic year 2010 BA curricula and hopefully to be able to produce graduates responding to the

requirement of the labor market. The population was organizations employing graduates from the Department of Oriental Languages, Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University of academic year 2007. Since this was a survey research, questionnaire was the data collecting tool. From 75 sets of questionnaire sent to those organizations, 68 sets of questionnaire were returned which was equal to 90.67%. The data was analyzed using descriptive statistic for finding the distinction of the satisfaction with the graduates and the need of the organizations for preferable graduates. The result was as followings.

In conclusion, after comparing the satisfaction of the organizations employing the graduates from the Department of Oriental Languages, Faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University of academic year 2007 with the need of the organizations for preferable graduates on 5 aspects: language use, academic and professional abilities, working performance, virtue, and human relation; it was found that the satisfaction levels of language use, working performance, virtue and academic ability were respectively lower than the level of the need. For the satisfaction level of human relation was higher than the level of the need. Overall means of satisfaction compared to the need of preferable graduates was not significantly different and the tendency was consistent.

Keyword : Comparative, Satisfaction, Need, Graduates Quality

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้เปิดสอนภาษาเกาหลี ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๖ เป็นต้นมา บัณฑิตวิชาเอกภาษาเกาหลี ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาส่วนใหญ่ทำงานในภูมิภาคตะวันออกและกรุงเทพมหานคร ซึ่งสังเกตได้จากสถิติการได้งานทำของบัณฑิตในแต่ละปีจากข้อมูลองค์ประกอบที่ ๒ การเรียนการสอน เรื่อง ภาวะการทำงานของบัณฑิต งานประกันคุณภาพของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

จากสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน การเรียนภาษาเกาหลี ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่นได้รับความนิยมมากขึ้นทุกขณะ มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนหลายแห่งต่างเปิดสอนภาษาเกาหลี ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกระดับปริญญาตรีเพิ่มขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น อีกทั้งมีการขยายจำนวนการรับนิสิตเพิ่มขึ้นทุกปีเช่นกัน หากแต่การผลิตบัณฑิตด้านภาษาเกาหลี ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่นได้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดทั้งด้านคุณภาพและปริมาณหรือไม่นั้น ปัญหาดังกล่าวยังเป็นข้อกังขาที่ไม่มีคำตอบชัดเจน

การปรับปรุงหลักสูตรวิชาเอกภาษาเกาหลี หลักสูตรวิชาเอกภาษาจีนและหลักสูตรวิชาเอกภาษาญี่ปุ่น ระดับปริญญาตรี เป็นภารกิจหลักของภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างหนึ่งด้วย ดังนั้นการปรับปรุงหลักสูตรที่มุ่งให้การผลิตบัณฑิตสอดคล้องกับความต้องการของสังคมทั้งด้านคุณภาพและปริมาณจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเหตุนี้เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงและนำผลวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ ของภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และอีกทั้งยังเป็น การประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ จึงมีความจำเป็นต้องสำรวจข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ของภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐ เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในแต่ละด้าน เช่น ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถทางวิชาการเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านคุณภาพของบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐ ในด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถทางวิชาการเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์

๒. เพื่อศึกษาความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านภาษาเกาหลี ภาษาจีนและภาษาญี่ปุ่นในด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถทางวิชาการเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์

๓. เพื่อนำผลวิจัยมาศึกษาเปรียบเทียบกัน โดยให้ทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์ ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ปีการศึกษา ๒๕๕๓ และผลิตบัณฑิตให้เป็นไปตามความต้องการของตลาด

## ขอบเขตของการวิจัย

๑. เนื้อหาในการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

๒. ประชากรในการทำวิจัย คือ ผู้ใช้บัณฑิตทั้งหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่กำลังจ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่สำเร็จปีการศึกษา ๒๕๕๐ จำนวน ๗๕ คน

### ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

๑. เพื่อทราบถึงคุณภาพของบัณฑิตจากการประเมินโดยผู้ใช้บัณฑิตซึ่งจะเป็นมาตรฐานตัวบ่งชี้ตัวหนึ่งที่ใช้ประกอบการปรับปรุงหลักสูตรของภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาปี ๒๕๕๓ และเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงาน ในการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน

๒. เพื่อทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทางสายภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น (ซึ่งจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้หน่วยงานใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ให้เหมาะสม และใช้เป็นแนวทางในการศึกษาระดับลึกต่อไป

๓. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตซึ่งจะเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ของภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามความต้องการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

### ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาในครั้งนี้ ออกแบบสอบถามเฉพาะผู้ใช้บัณฑิตทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่จ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออกคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐

### ประชากร

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บัณฑิตทั้งในภาครัฐและเอกชนที่กำลังจ้างงานบัณฑิตภาควิชาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา ๒๕๕๐ จำนวน ๗๕ คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตจากผู้ใช้บัณฑิตโดยมีแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในแบบสอบถาม แบ่งเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต ประกอบด้วย ชื่อหน่วยงาน ประเภทกิจการ สัญชาติของเจ้าของสถานประกอบการ สถานที่ตั้ง หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ โดยแบ่งหัวข้อออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ตอนที่ ๒ ด้านความสามารถทางวิชาการเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น และวิชาชีพ ตอนที่ ๓ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ตอนที่ ๔ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และตอนที่ ๕ ด้านมนุษยสัมพันธ์

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจต่อบัณฑิตในแบบสอบถามส่วนที่ ๒ กำหนดการให้คะแนนโดยใช้มาตราส่วน (Rating Scale) ของ Likert แบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

- ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจบัณฑิตในระดับมากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจบัณฑิตในระดับมาก
- ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจบัณฑิตในระดับปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจบัณฑิตในระดับน้อย
- ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจบัณฑิตในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ แบ่งหัวข้อออกเป็น ๕ ตอน ได้แก่ ตอนที่ ๑ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ตอนที่ ๒ ด้านความสามารถทางวิชาการเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ตอนที่ ๓ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตอนที่ ๔ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และตอนที่ ๕ ด้านมนุษยสัมพันธ์

เกณฑ์การให้คะแนนคุณสมบัติบัณฑิตที่พึงประสงค์ในแบบสอบถามส่วนที่ ๓ กำหนดการให้คะแนน ดังนี้

- ๕ หมายถึง มีความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ในระดับมากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ในระดับมาก
- ๓ หมายถึง มีความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ในระดับปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ในระดับน้อย
- ๑ หมายถึง มีความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ในระดับน้อยที่สุด

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิตโดยมีวิธีการรวบรวมข้อมูลดังนี้

๑. ขอรายชื่อบัณฑิตที่จบการศึกษาในปี ๒๕๕๐ และข้อมูลการทำงานจากภาควิชาภาษาตะวันออก ซึ่งประกอบด้วย ภาษาเกาหลี ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๒. ออกแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิต

ของผู้ใช้บัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออกคณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
บูรพา เพื่อใช้สำรวจผู้ใช้บัณฑิตของภาควิชา  
ภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการ  
ศึกษา ๒๕๕๐

๓. เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน  
มกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีการจ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐ จำนวน ๓๕ ฉบับ ได้รับตอบกลับมาจำนวน ๖๘ ฉบับ

๔. จัดกลุ่มข้อมูล วิเคราะห์ และสรุป  
ผลการวิจัย

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่า  
เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

๑. สมการร้อยละ (%)

$$\frac{X \times 100}{N}$$

X = จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

N = จำนวนแบบสอบถามที่นำมาหา  
ค่าร้อยละ

๒. ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

$\sum x$  = ผลรวมของข้อมูล

N = จำนวนข้อมูล

๓. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{N}}$$

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X = ข้อมูลแต่ละจำนวน

$\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อมูลนั้น

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรม  
สำเร็จรูป SPSS (The Statistical Package for  
Social Sciences) และนำเสนอผลการวิเคราะห์  
เป็นตาราง และแผนภูมิ

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ ๑ ซึ่งเป็น  
ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต  
ทั้งภาครัฐและเอกชน ใช้สถิติแบบพรรณนา  
เพื่อใช้บรรยายลักษณะของข้อมูลเป็นร้อยละ  
(Percentage)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ ๒ เป็น  
การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต  
ที่มีต่อบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะ  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
บูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐ โดยกำหนดค่า  
เฉลี่ยในการประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑-๕.๐๐

แสดงว่า พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑-๔.๕๐

แสดงว่า พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑-๓.๕๐
แสดงว่า	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑-๒.๕๐
แสดงว่า	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐-๑.๕๐
แสดงว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด
๓. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ ๓ เกี่ยวกับคุณสมบัติของบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยกำหนดค่าเฉลี่ยในการประเมิน ดังนี้	
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๑-๕.๐๐
แสดงว่า	พึงประสงค์มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๑-๔.๕๐
แสดงว่า	พึงประสงค์มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๑-๓.๕๐
แสดงว่า	พึงประสงค์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๑-๒.๕๐
แสดงว่า	พึงประสงค์น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐-๑.๕๐
แสดงว่า	พึงประสงค์น้อยที่สุด

### ผลการวิจัย

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต

หน่วยงานที่ใช้บัณฑิตภาควิชาภาษา  
ตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพาทั้งภาครัฐและเอกชน มี

สัดส่วนดังนี้ เป็นหน่วยงานภาคเอกชนเป็นร้อยละ  
๘๙.๗๑ และเป็นหน่วยงานภาครัฐ เป็นร้อยละ  
๑๐.๒๙ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ  
ศึกษา สถานประกอบการที่จ้างบัณฑิตในภาค  
เอกชนส่วนใหญ่อยู่ในภาคตะวันออก คิดเป็น  
ร้อยละ ๗๕ สถานประกอบการที่มีนายจ้างเป็น  
ชาวต่างชาติคิดเป็นร้อยละ ๖๐ เป็นชาวไทยคิด  
เป็นร้อยละ ๔๐ การสำรวจข้อมูลทำโดยส่ง  
แบบสอบถามผู้ใช้บัณฑิตทั้งหมด ๗๕ ชุด ได้รับ  
ตอบกลับมาเป็นจำนวน ๖๘ ชุด

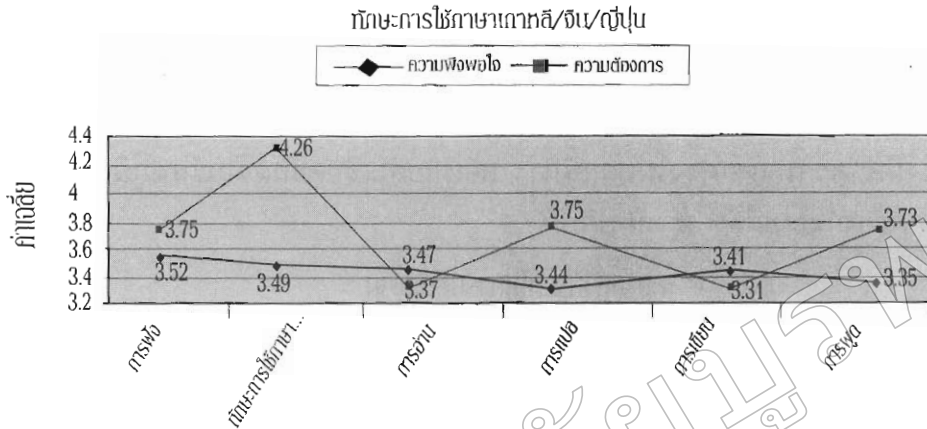
### ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิต

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นทำให้  
ทราบข้อแตกต่างของความพึงพอใจและความ  
ต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์  
ดังนี้

#### ๑. ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่ำกว่าค่าความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์อยู่หลายด้าน ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาโดยรวม การพูด การแปล และการฟัง ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่มีค่าสูงกว่าค่าความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ ด้านการอ่าน และการเขียน (ดังรายละเอียดแสดงในแผนภูมิที่ ๑)





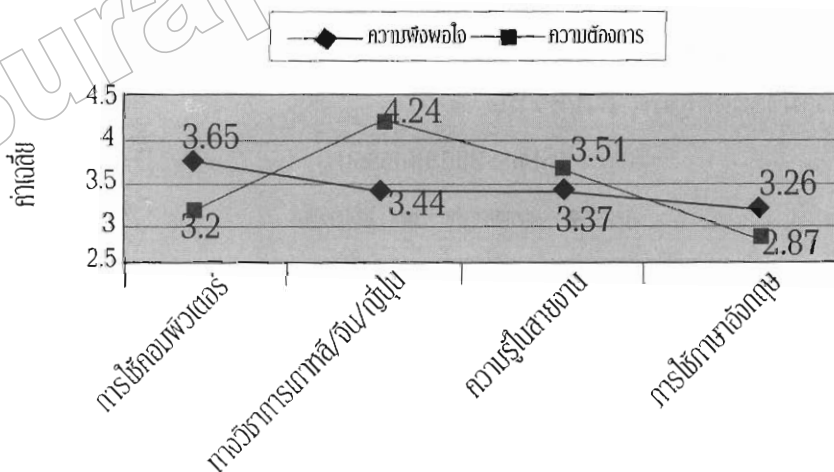
แผนภูมิที่ ๑ ความแตกต่างของผลความพึงพอใจกับความต้อการบัณฑิตที่พึงประสงค์ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น

**๒. ด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ**

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่ต่ำกว่าค่าความต้อการบัณฑิตที่พึงประสงค์มีลำดับดังนี้ คือ ความสามารถทางวิชาการด้านภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น และความรู้ในสายงาน

ที่รับผิดชอบ ส่วนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สูงกว่าค่าความต้อการบัณฑิตที่พึงประสงค์มีลำดับดังนี้ ความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (ดังรายละเอียดแสดงในแผนภูมิ ๒)

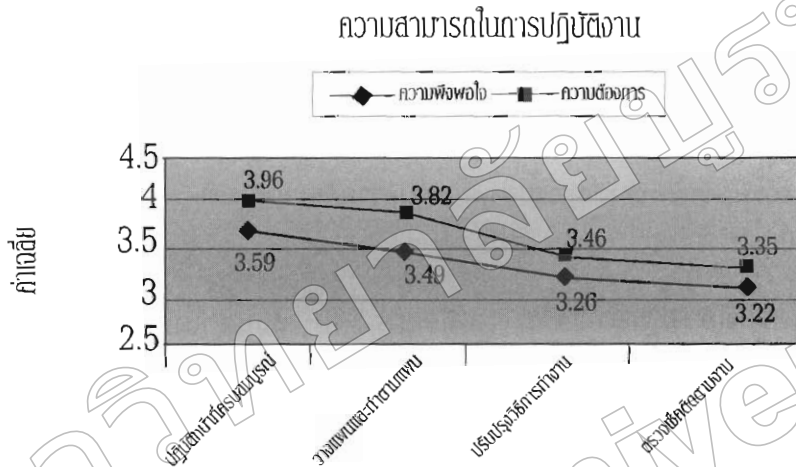
ความสามารถทางวิชาการเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ



แผนภูมิ ๒ ความแตกต่างของผลความพึงพอใจกับความต้อการบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

๓. ความสามารถในการปฏิบัติงาน  
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิต  
 ต่ำกว่าค่าความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์  
 ในทุกด้าน ซึ่งมีค่าความแตกต่างไม่มากนัก  
 แต่มีความสอดคล้องกันโดยมีลำดับดังนี้ ปฏิบัติ

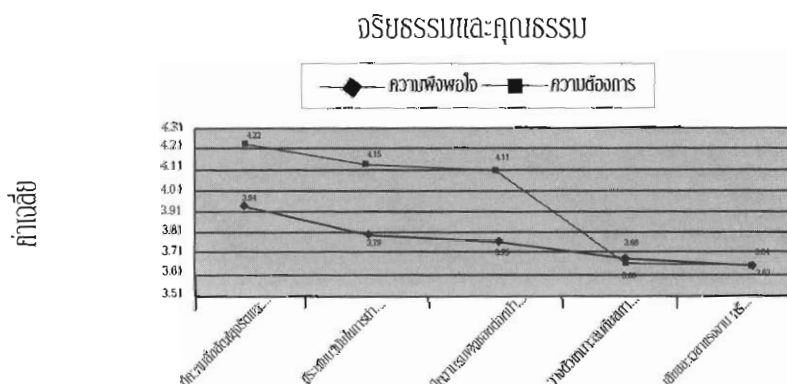
หน้าที่ได้อย่างครบถ้วน วางแผนและทำตาม  
 แผนที่กำหนด ปรับปรุงงานและวิธีการทำงาน  
 ให้ทันสมัย และตรวจเช็คติดตามงานที่ทำ  
 (ดังรายละเอียดแสดงในแผนภูมิ ๓)



แผนภูมิ ๓ ความแตกต่างของผลความพึงพอใจกับความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

๔. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม  
 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิต  
 ต่ำกว่าค่าความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์  
 มีลำดับดังนี้ ความรับผิดชอบต่อนำที่ทำงาน  
 มีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ส่วนความ

พึงพอใจต่อบัณฑิตกับค่าต้องการบัณฑิตที่พึง  
 ประสงค์ด้านการวางตัวเหมาะสม และการเสีย  
 สละ แรงงาน ทรัพย์เพื่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน  
 (ดังรายละเอียดแสดงในแผนภูมิ ๔)

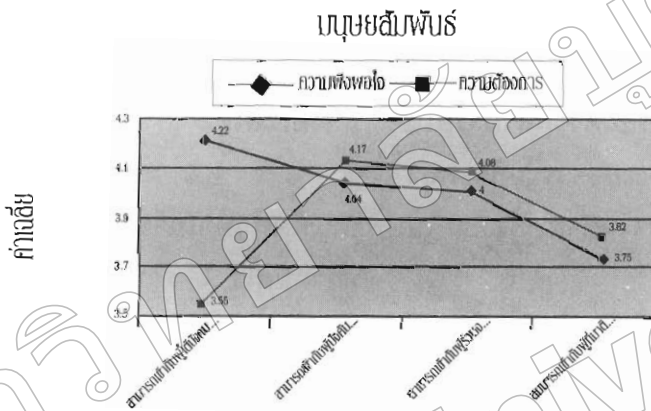


แผนภูมิ ๔ ความแตกต่างของผลความพึงพอใจกับความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

## ๕. ด้านมนุษยสัมพันธ์

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่ำกว่าค่าความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์เป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ ความสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชา สามารถเข้ากับผู้ร่วมงาน และสามารถเข้ากับผู้มาติดต่อกับหน่วยงานหรือ

องค์กร ซึ่งมีค่าความแตกต่างไม่มากนัก แต่มีความสอดคล้องกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน ด้านความสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าค่าความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์อยู่มาก (ดังรายละเอียดแสดงในแผนภูมิ ๕)



แผนภูมิ ๕ ความแตกต่างของผลความพึงพอใจกับความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ด้านมนุษยสัมพันธ์

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญที่น่าสนใจ ดังนี้

๑. ผลการวิจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

๑.๑ ผลการวิจัยประเมินความพึงพอใจต่อบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐ ที่กำหนดไว้ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์

พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจจัดอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจที่สูงที่สุด ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ รองมาคือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ตามลำดับ สรุปได้ว่า ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจต่อบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐ ในด้านมนุษยสัมพันธ์สูงกว่าด้านอื่น ๆ

จากผลการวิจัยข้างต้นซึ่งสอดคล้องกับการที่ภาควิชาภาษาตะวันออกจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องตลอดปี ทำให้บัณฑิตได้รับความรู้และประสบการณ์อย่างแท้จริง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง

ที่ให้นิสิตมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมมือกันเป็นหมู่คณะและสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ประกอบกับภาควิชาภาษาตะวันออกมีการติดต่อกับประเทศเจ้าของภาษาอยู่ตลอด ทำให้มีการพัฒนาอยู่เรื่อย ๆ นับเป็นโอกาสที่ดีที่ให้นิสิตคุ้นเคยกับเจ้าของภาษานั้น ๆ ได้ดี

๑.๒ ในภาพรวมของความพึงพอใจในด้านที่ต่ำกว่าด้านอื่น คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย ๓.๓๙) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายในแต่ละด้าน ได้แก่

๑.๒.๑ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ได้แก่ ทักษะด้านการพูด ( $\bar{X} = 3.35$ , S.D. = 0.86)

๑.๒.๒ ด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 0.91)

๑.๒.๓ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ตรวจเช็คติดตามงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = 0.88)

๑.๒.๔ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ การเสียสละเวลา แรงงาน ทรัพย์ หรือสิ่งอื่น ๆ เพื่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.86)

๑.๒.๕ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ สามารถเข้ากับผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานหรือองค์กรได้ดี ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.78)

จากผลการวิจัยข้างต้นซึ่งสอดคล้องกับจุดอ่อนของกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

ของภาควิชาภาษาตะวันออกโดยกิจกรรมส่วนใหญ่เน้นการให้ความรู้ทางวัฒนธรรมและศิลปะเป็นสำคัญ แต่ขาดกิจกรรมที่ส่งเสริมความสามารถด้านการจัดการ ประกอบกับหลักสูตรของภาควิชาภาษาตะวันออกไม่มีการบรรจุรายวิชาการฝึกงานอย่างเป็นทางการ ทำให้ขาดการพัฒนาด้านทักษะการใช้ภาษาในที่สาธารณะ

๒. ผลการวิจัยด้านความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์

๒.๑ ผลการวิจัยประเมินความต้องการบัณฑิตภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นที่พึงประสงค์ที่กำหนดไว้ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวมของความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์จัดอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นตามลำดับ

จากสภาพสังคมในปัจจุบัน ความอยู่รอดขององค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงต้องการผู้ที่มีคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ในการนำพาองค์กรให้ก้าวหน้าไปได้ด้วยความมั่นคง ในขณะที่ความพึงพอใจต่อบัณฑิตในภาคตะวันออกพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจบัณฑิตในด้านมนุษยสัมพันธ์มากที่สุดเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และ การใช้ภาษา ตามลำดับ จากผลการวิจัย

เปรียบเทียบพบว่า การจัดกิจกรรมนิสิตควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้มากยิ่งขึ้น

๒.๒ ในภาพรวมของความต้องการในด้านที่ต่ำกว่าด้านอื่น คือ ด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ เมื่อพิจารณาในรายข้อทั้งหมด ๒๓ ข้อ ความต้องการที่จัดอยู่ในระดับมากที่สุดมี ๗ ข้อ มีลำดับ ดังนี้ ด้านทักษะรวม ด้านความสามารถทางวิชาการเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชา ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน และความสามารถเข้ากับผู้ร่วมงาน ในด้านการทำงาน ความสามารถในวิชาชีพของตน จึงมีความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ แต่ความพึงพอใจต่อบัณฑิตของภาคตะวันออก กลับมีความเด่นชัดในด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องปรับปรุงและเพิ่มความเข้มข้นทางวิชาการและทักษะความสามารถในการใช้ภาษาให้มากยิ่งขึ้น

ส่วนความต้องการที่จัดอยู่ในระดับต่ำสุดคือ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ เมื่อพิจารณาในรายข้อ ความต้องการในลำดับสุดท้ายในแต่ละด้าน ได้แก่

๒.๒.๑ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ได้แก่ ทักษะด้านการเขียน ( $\bar{X}=3.31$ , S.D. = 0.59)

๒.๒.๒ ด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ( $\bar{X}=2.87$ , S.D. = 1.20)

๒.๒.๓ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การตรวจเช็คคิดตามงานที่ทำ ( $\bar{X}=3.35$ , S.D. = 1.22)

๒.๒.๔ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ การเสียสละเวลา แรงงาน ทรัพย์สิน หรือสิ่งอื่น ๆ เพื่อองค์กร ( $\bar{X}=3.64$ , S.D. = 1.44)

๒.๒.๕ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ สามารถเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี ( $\bar{X}=3.55$ , S.D. = 1.20)

จากการเปรียบเทียบพบว่า สิ่งที่ใช้บัณฑิตพึงพอใจต่อบัณฑิตค่อนข้างสอดคล้องกับความพึงพอใจและความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตที่พึงประสงค์ เช่น เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบที่มุ่งเน้นในเรื่องการประสานงานและเน้นการติดต่อเจ้าของภาษาเป็นหลัก ผู้ใช้บัณฑิตต้องการบัณฑิตที่มีความสามารถในด้านการสื่อสารด้านภาษา ซึ่งบัณฑิตของภาควิชาฯ เองก็มีทักษะความสามารถตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ส่วนด้านการตรวจเช็คคิดตามงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากขอบข่ายงานที่รับผิดชอบ

จากการเปรียบเทียบผลความพึงพอใจต่อบัณฑิตภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา รุ่นปีการศึกษา ๒๕๕๐ กับผลความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์โดยผู้ใช้บัณฑิตใน ๕ ด้านที่กำหนด อันได้แก่ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้าน

คุณธรรมและจริยธรรม และด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ผลความพึงพอใจที่ต่ำกว่าผลความต้องการ ได้แก่ ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ตามลำดับ

ผลความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเมื่อเทียบกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความห่างจากมากไปน้อยในแต่ละด้านดังนี้

๑) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยของคุณภาพบัณฑิตที่ต้องเร่งแก้ไข คือ การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยห่างจากความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดประเมินความพึงพอใจในด้านนี้มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น ๆ

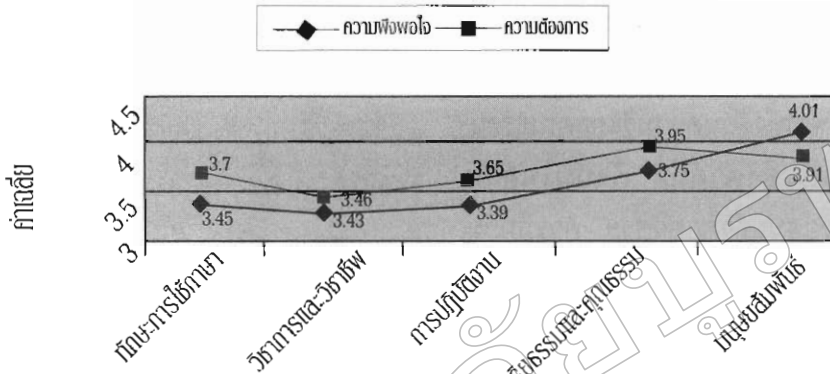
๒) ด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ค่าเฉลี่ยของคุณภาพบัณฑิตที่ต้องเร่งแก้ไข คือ ทักษะโดยรวม มีค่าเฉลี่ยห่างจากความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาผลความพึงพอใจ ทักษะด้านการฟังมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด

๓) ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ค่าเฉลี่ยของคุณภาพบัณฑิตที่ต้องเร่งแก้ไข คือ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยห่างจากค่าความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาผลความพึงพอใจความซื่อสัตย์สุจริตและไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด

๔) ด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ ค่าเฉลี่ยของคุณภาพบัณฑิตที่ต้องเร่งแก้ไข คือ ความสามารถทางวิชาการในภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น มีค่าเฉลี่ยห่างจากความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาผลความพึงพอใจความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนผลความพึงพอใจต่อคุณภาพบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเมื่อเทียบกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สิ่งที่ต้องการแก้ไขเร่งด่วน คือ ความสามารถในการเข้ากับผู้บังคับบัญชาซึ่งมีค่าเฉลี่ยห่างจากความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตมาก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดความสามารถในการเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงเกินกว่าความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

### ความพึงพอใจต่อบัณฑิตกับความต้องการบัณฑิต ที่พึงประสงค์



แผนภูมิ ๖ ความแตกต่างของผลความพึงพอใจกับผลความต้องการบัณฑิตที่พึงประสงค์ในแต่ละด้าน

#### ข้อเสนอแนะ

๑. จากการวิจัยศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า สิ่งที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งมีแนวทางในการแก้ไข คือ ภาควิชาฯ ควรให้ความสำคัญกับการฝึกงานของนิสิต เพื่อให้ นิสิตได้เรียนรู้กระบวนการทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน ปัจจุบันนิสิต ภาควิชาภาษาตะวันออก แม้จะมีการฝึกงาน แต่โดยมากเป็นลักษณะสมัครใจขอฝึกงานเอง ดังนั้นเห็นสมควรว่าการบรรจุการฝึกงานให้เป็น รายวิชาในหลักสูตรจะเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพตามที่พึงประสงค์ อย่างเป็นระบบ

๒. จากการวิจัยเปรียบเทียบความ

ของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า สิ่งที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนด้านทักษะการใช้ภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น คือ ทักษะโดยรวม ทักษะการพูด และทักษะการแปลตามลำดับ จากการสำรวจบัณฑิตภาควิชา ภาษาตะวันออกทำงานในภาคเอกชนร้อยละ ๘๙.๗๑ ซึ่งมีนายจ้างเป็นชาวต่างชาติถึง ร้อยละ ๖๐ โดยมีหน้าที่ที่ต้องติดต่อประสานงานด้วยการใช้ภาษาเกาหลี จีน และญี่ปุ่นในการสื่อสาร ดังนั้นการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาเกาหลี ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น ของภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรนำผลการวิจัยนี้มาใช้ในการปรับปรุง การจัดการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มทักษะโดยรวม ทักษะการพูด และทักษะด้านการแปลให้มากยิ่งขึ้น

๓. จากการวิจัยเปรียบเทียบความ

ผู้ใช้บัณฑิต พบว่า สิ่งที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนด้านคุณธรรมและจริยธรรม คือ ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน และตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน การผลิตบัณฑิตที่มีความเพียบพร้อมทั้งด้านความรู้และคุณธรรมและจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นในการจัดการเรียนการสอนของภาควิชาฯ ควรมีการกวดขันในเรื่องของระเบียบวินัย ความรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ พร้อมทั้งสอดแทรกจริยธรรมด้านอื่น ๆ ควบคู่กันไป

๔. จากการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า สิ่งที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนด้านความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่นและวิชาชีพ คือ บัณฑิตสายภาษานอกจากจะต้องมีความเพียบพร้อมในทักษะด้านต่าง ๆ แล้ว ความสามารถทางวิชาการภาษาเกาหลี/จีน/ญี่ปุ่น ซึ่งรวมถึงความรู้รอบตัวด้านวัฒนธรรมก็เป็นสิ่งที่ละเลยไม่ได้ เพราะความรู้ความเข้าใจในภาษาและวัฒนธรรมจะเป็นพื้นฐานในการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น สำหรับความ

สามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ ได้รับการประเมินว่าพึงพอใจในระดับมาก ก็ยังคงต้องรักษามาตรฐานไว้

๕. จากการวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความต้องการด้านคุณภาพบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต พบว่า สิ่งที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ คือ ความสามารถในการเข้ากับผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการเข้ากับผู้ร่วมงาน และความสามารถในการเข้ากับผู้ที่มาติดต่อกับหน่วยงานหรือองค์กรจุมลำดับ ซึ่งแนวทางแก้ไขในการปรับปรุงด้านมนุษยสัมพันธ์ของบัณฑิตนั้น สามารถกระทำได้โดยการสอดแทรกความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชาตินั้น ๆ จัดให้นิสิตได้มีประสบการณ์ทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลภายนอก ซึ่งจะเป็นการปูพื้นความเข้าใจและเป็นการเปิดโอกาสให้นิสิตได้เรียนรู้การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นดียิ่งขึ้น สำหรับความสามารถในการเข้ากับผู้ได้บังคับบัญชานั้นว่าเป็นคุณสมบัติที่พึงประสงค์จึงควรรักษาระดับไว้



## บรรณานุกรม

- กรมอาชีวศึกษา. (2530). *ทางก้าวหน้าในงานและชีวิต*. กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา.
- จลวย ชีวกิตาการ และคณะ. (2540). *การศึกษาคุณภาพบัณฑิตมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เฉลิมเผ่า อจละนันท์ และคณะ. (2545). *รายงานการวิจัย เรื่อง ผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษาและคุณภาพการทำงานของบัณฑิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาติรี เมืองนาโพธิ์. (2532). *คุณสมบัติของบัณฑิตที่สอดคล้องกับความต้องการของภาคเอกชน*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- มหาวิทยาลัยบูรพา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. *งานประกันคุณภาพ*. (2552). *ภาวะการทำงานทำของบัณฑิต*. วันที่สืบค้นข้อมูล 24 มิถุนายน 2552, จาก <http://www.huso.buu.ac.th/Department/new-secret/qa/index.htm>.
- วรรษยา ขาวจันทร์. (2547). *ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ สิริพุทไธวรรณ. (2547). *คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สำนักงานกฤษฎีกา. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *กองวางแผนทรัพยากรมนุษย์*. (2531). *การวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนภาคเอกชน: ตำแหน่งงานว่างของหน่วยแนะแนวทางการศึกษาและอาชีพในสถาบันระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายการเมืองงานทำและค่าจ้าง กองวางแผนทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- Maslow, A. M. (1970). *Motivation and Personality* (2 nd ed.). New York: Harper & Row Publisher.