

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย รุ่นที่ 40 และรุ่นที่ 41 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย และศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทยในปีการศึกษา 2559 และปีการศึกษา 2560 จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งหลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ แล้วสามารถสรุป และอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และตอบแบบสอบถามเรื่องการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย รุ่นที่ 40 และรุ่นที่ 41 จากมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ของผู้ใช้บัณฑิตซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในการวิจัยปรากฏผลดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทยของผู้ใช้บัณฑิตทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต และด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ ซึ่งมีผลดังนี้

**ด้านคุณธรรมจริยธรรม** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 40 มีความพึงพอใจประเด็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และศีลธรรมอันดี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.90 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริต มีคะแนนเฉลี่ย 4.81 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีวินัย และความตรงต่อเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 มีความพึงพอใจประเด็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และศีลธรรมอันดี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.92 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นมีความซื่อสัตย์สุจริต และความเสียสละช่วยเหลือผู้อื่นและทุ่มเทการทำงาน

มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.86 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีวินัย และความตรงต่อเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ด้านความรู้** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ โดยผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 40 มีความพึงพอใจประเด็นมีความรู้และทักษะการใช้ภาษาไทย มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.67 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นมีความรู้ในเชิงวิชาการและวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 แปลผลอยู่ในระดับมาก และประเด็นมีความรู้และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 แปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 มีความพึงพอใจ ประเด็นมีความรู้และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ และประเด็นมีความรู้ในเชิงวิชาการและวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.86 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นมีความรู้และทักษะการใช้ภาษาไทย มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ด้านทักษะทางปัญญา** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านความรู้ โดยผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 40 มีความพึงพอใจประเด็นมีความสามารถในการวางแผนและดำเนินการเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.76 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีความสามารถในการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 มีความพึงพอใจ ประเด็นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และใฝ่หาความรู้ใหม่ ๆ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.86 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการวิเคราะห์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีความสามารถในการวางแผนและดำเนินการเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า หน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 40 มีความพึงพอใจประเด็นมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม หรือทำงานร่วมกับผู้อื่น มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.88 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีมนุษยสัมพันธ์และสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.81 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม หรือทำงาน

ร่วมกับผู้อื่น มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีมนุษยสัมพันธ์และสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.71 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าหน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 40 มีความพึงพอใจประเด็นมีความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.90 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นมีความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์ สถิติ การใช้ตัวเลข และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 แปลผลอยู่ในระดับมาก และประเด็นมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมเพื่อการแสวงหาความรู้และติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 แปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 ประเด็นมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมเพื่อการแสวงหาความรู้และติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นมีความสามารถในการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์ สถิติ การใช้ตัวเลข และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.47 แปลผลอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**ด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต ด้านบุคลิกภาพ** ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าหน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต ด้านบุคลิกภาพ โดยผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 40 มีความพึงพอใจประเด็นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.90 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือประเด็น แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นวางตัวเหมาะสมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 ประเด็นแต่งกายสุภาพเรียบร้อยมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.86 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือประเด็นวางตัวเหมาะสมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.73 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต ด้านภาวะผู้นำ และความรับผิดชอบตลอดจนมีวินัยในตนเอง**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าหน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต ด้านภาวะผู้นำ และความ

รับผิดชอบตลอดจนมีวินัยในตนเอง โดยผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 40 มีความพึงพอใจประเด็นมีภาวะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.86 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและมีวินัยในตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 4.72 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 ประเด็นมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายและมีวินัยในตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.84 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือประเด็นสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จตามเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 4.68 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีภาวะการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.55 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

#### **ด้านคุณลักษณะพิเศษ ด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าหน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณลักษณะพิเศษของบัณฑิต ด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 40 มีความพึงพอใจประเด็นมีความตระหนักเกี่ยวกับลิขสิทธิ์งานเขียนต่าง ๆ ไม่ลอกเลียนผลงานของผู้อื่น มีคะแนนเฉลี่ย 4.83 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 ประเด็น ความพึงพอใจประเด็นมีความตระหนักเกี่ยวกับลิขสิทธิ์งานเขียนต่าง ๆ ไม่ลอกเลียนผลงานของผู้อื่น มีคะแนนเฉลี่ย 4.20 แปลผลอยู่ในระดับมาก

#### **ด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ (อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย : คนดีของท้องถิ่น)**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าหน่วยงานที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เข้าทำงานพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตด้านคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ (อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย : คนดีของท้องถิ่น) โดยผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 40 มีความพึงพอใจประเด็นมีความตระหนักและรู้ตัวเองอยู่เสมอ สามารถแยกแยะสิ่งดี สิ่งไม่ดีได้ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.93 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นมีความเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ และตอบแทนคุณของผู้มีพระคุณทั้งที่เป็นบุคคลและสถาบัน และประเด็นการปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยไม่เบียดเบียน และไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.88 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นมีความรัก ห่วงแทน ชื่นชม ภาคภูมิใจต่อศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และสามารถปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่นได้ และประเด็นเข้าร่วมกิจกรรมตามวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.79 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 ประเด็นมีความเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ และตอบแทนคุณของผู้มีพระคุณทั้งที่เป็นบุคคลและสถาบัน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.89 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นมีความตระหนักและรู้ตัวเองอยู่เสมอ สามารถแยกแยะสิ่งดี สิ่งไม่ดีได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.86 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด และประเด็นการปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง เหมาะสม โดยไม่เบียดเบียน และไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ประเด็นมีความรัก ห่วงแทน ชื่นชม ภาคภูมิใจต่อศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และสามารถปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่นได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.84 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทยในปีการศึกษา 2559 และปีการศึกษา 2560 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิต รุ่นที่ 40 ต้องการให้มหาวิทยาลัยพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

พัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตให้มีลักษณะ ดังต่อไปนี้ รู้จักการวางแผนในการทำงาน ประเมินผลการทำงานเป็นและรู้จักการสรุปเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาตนเองและหน่วยงานได้ มีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียนรู้แสวงหาสิ่งใหม่ๆเพื่อพัฒนาตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความขยัน อดทน รอบคอบ รับผิดชอบ มีอุดมการณ์ มุ่งมั่นในการทำงาน กล้าแสดงออกและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ทันทเหตุการณ์ ทันยุคสมัยและการเปลี่ยนแปลง มีความเสียสละต่อส่วนรวม ซื่อสัตย์ สามารถคิดนอกกรอบ มีภาวะการณเป็นผู้นำ มีความกระตือรือร้น พุดจาสุภาพ และมีมารยาทเรียบร้อย

ทั้งนี้หน่วยงานยังต้องการให้พัฒนาคุณภาพบัณฑิตในทักษะการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ เพิ่มทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศ และภาษาในอาเซียน เพิ่มทักษะการใช้เทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ซอฟต์แวร์พื้นฐานในการปฏิบัติงานได้ และสามารถใช้อีเล็กทรอนิกส์เบื้องต้นได้

นอกจากนี้หน่วยงานยังต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในประเด็นต่อไปนี้ คือ มีความรู้ด้านวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่นเพื่อร่วมกันอนุรักษ์ฟื้นฟูท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชี่ยวชาญการใช้ภาษาไทย มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และมีความสามารถด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 มีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิต ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

พัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตให้มีลักษณะ ดังต่อไปนี้ คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความคิดนอกกรอบเพื่อไปพัฒนางานให้มีความหลากหลาย มีความกระตือรือร้นในการใฝ่รู้ในการฝึกทักษะด้านการใช้ภาษา ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน พัฒนาทักษะความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ในการเขียนโปรแกรม การเขียนเว็บไซต์ เป็นต้น มีจิตวิทยาการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน มีความมั่นใจในตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และสามารถแก้ปัญหาในสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้รับการฝึกประสบการณ์ที่หลากหลาย นอกเหนือจากวิชาการ เช่น การปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม การมีวิสัยทัศน์ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ด้านวิชาการสู่ภาคปฏิบัติได้จริง มีความคิดไตร่ตรอง รู้จักประเมินประนอม เป็นผู้นำ และผู้ตามที่ดี มีความฉลาดทางอารมณ์สูง และมีจิตสาธารณะเสียสละเพื่อส่วนรวม

ทั้งนี้หน่วยงานยังต้องการให้พัฒนาคุณภาพบัณฑิตในทักษะการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ เพิ่มทักษะการใช้ภาษาให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้องตามแบบแผน ควรฝึกให้นักศึกษา ปรับปรุงด้านการสะกดคำ เนื่องจากการการสะกดผิดจำนวนมาก อีกทั้งควรปลูกฝังวิถีคิด กระบวนการคิด และการพูดเพื่อการประสานงาน เพิ่มทักษะการภาษาอังกฤษให้มีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารได้อย่างดี เพิ่มทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมพื้นฐานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตในการทำงาน และควรส่งเสริม

สนับสนุนให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมเสริมหลักสูตร ทั้งด้านวิชาการและสังคม เพื่อบัณฑิตที่จบไปสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้หน่วยงานยังต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในประเด็นต่อไปนี้ คือ ต้องการบัณฑิตที่มีคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้นสาขาวิชาควรให้ความสำคัญในการสร้างเจตคติ และคุณธรรม จริยธรรมในวิชาชีพให้มากยิ่งขึ้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นดี มีอารมณ์แจ่มใส กระฉับกระเฉง ว่องไว มีความเชี่ยวชาญการใช้ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ควบคู่กัน โดยสามารถสื่อสารภาษาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภาษาพูด และภาษาเขียน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับการเป็นผู้นำ สาขาวิชาควรสนับสนุนการเป็นผู้นำ โดยฝึกให้นักศึกษามีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความเชื่อมั่นในตนเองเพื่อพัฒนาการเป็นผู้นำต่อไป

## อภิปรายผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย รุ่นที่ 40 ปีการศึกษา 2559 และรุ่นที่ 41 ปีการศึกษา 2560 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่จากผลการวิจัยมีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาภาษาไทย รุ่นที่ 40 และรุ่นที่ 41 ได้ทำงานในสถานประกอบการที่หลากหลาย รวม 81 แห่งทั่วประเทศ แสดงให้เห็นว่าบัณฑิตสำเร็จการศึกษาจากภาควิชาภาษาไทยมีมาตรฐานในการทำงานตามแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาเกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขานั้น ๆ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน และด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยอาจดูจากความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา และเป็นผู้มีวินัย เป็นต้น (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545: 43-44) และสอดคล้องผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตในครั้งนี้โดยภาพรวมมีผลประเมินระดับดีมากขึ้นไป

### 2. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา

จากผลการวิจัยที่พบว่าผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาภาษาไทยทั้ง 2 รุ่น ในด้านคุณธรรมจริยธรรมในระดับคะแนนมากที่สุด โดยบัณฑิตรุ่นที่ 40 มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.90 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บัณฑิตรุ่นที่ 41 มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.92 แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลได้ว่า แนวทางการผลิตบัณฑิตของสาขาวิชาภาษาไทย ส่งผลให้บัณฑิตมีลักษณะเด่นในด้านการมีคุณธรรมจริยธรรมนั้นเป็นเพราะว่าได้รับการส่งเสริมตามแนวทางการผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ โดยบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต้องมีคุณลักษณะเป็นคนดี มีความรู้ดี บุคลิกภาพดี สุขภาพดี และเป็นพลเมืองดี

(5 ตี) สำหรับประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตได้เสนอความคิดเห็นว่าบัณฑิตรุ่นที่ 40 และรุ่นที่ 41 โดยภาพรวมควรได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้นคือด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะ ประเด็นมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมเพื่อการแสวงหาความรู้และติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 แปลผลอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสาขาภาษาไทย ควรมีการส่งเสริมให้บัณฑิตมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ ให้มีความเชี่ยวชาญและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีตามแนวคิดของวุฒิ ด้านกิตติคุณ (2545: 11-12) ที่เสนอว่าบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาควรพัฒนาตนเอง ความสามารถ และทักษะด้านต่าง ๆ ให้สามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาไทยต่อไป

1.2 เป็นแนวทางในการจัดโครงการส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษาของภาควิชาภาษาไทยให้มีทักษะและความสามารถพิเศษเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และการแข่งขันในตลาดแรงงานต่อไป

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มประชากรในการทำวิจัยเพื่อให้เห็นภาพรวมในช่วงระยะเวลาที่นานขึ้นเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาสาขาภาษาไทย และแผนยุทธศาสตร์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต่อไป