# ความพึงพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
# Employers' Satisfaction with the Graduates from Department of Japanese Thammasat University[1]

**สุณีย์รัตน์ เนียรเจริญสุข**

**Suneerat Neancharoensuk**

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามคือ หัวหน้างานโดยตรงของบัณฑิต จำนวน 29 คน

ผลการสำรวจพบว่า คุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริงอยู่ในเกณฑ์ดี โดย 5 คุณสมบัติแรกที่ได้รับการประเมินดีมาก ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์สุจริต 2) ความขยัน 3) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร 4) ความตรงต่อเวลา และ 5) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย คุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการ 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) ความสามารถในการวางแผน 2) ความสามารถในการพูดนำเสนองาน 3) ทักษะการล่ามภาษาญี่ปุ่น 4) ความเป็นผู้ใหญ่ และ 5) ความเป็นผู้นำ

**Abstract**

This paper aims to survey employers' satisfaction with graduates from the Department of Japanese, Thammasat University. Questionnaires were used to collect data from 29 employers.

Results show that in terms of honesty, diligence, the following company regulations, time management skills and job responsibility of graduates' skills match or exceed employers' expectations. Less favorable are evaluations of graduates' planning abilities, presentation skills, Japanese

[1] งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากโครงการสนับสนุนนักวิจัยรุ่นใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2546 โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนีย์ เมธาพิสิฐ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

interpretation skills, maturity and leadership qualities which do not always meet their employers' expectations.

## บทนำ

นับตั้งแต่ภาควิชาภาษาญี่ปุ่น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้เปิดสอนภาษาญี่ปุ่นเป็นวิชาเอกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 ทางภาควิชาฯ ได้ผลิตบัณฑิตมาแล้ว รวมทั้งสิ้นจำนวนประมาณ 560 คน แต่ที่ผ่านมาภาควิชาฯ ยังไม่เคยทำสำรวจระดับความพอใจของผู้จ้างงานที่มีต่อบัณฑิตของภาควิชาฯ ทั้ง ๆ ที่ ระดับความพอใจของผู้จ้างงานเป็นหนึ่งในดัชนีที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของหลักสูตร ซึ่งในปัจจุบันทัศนะของผู้จ้างงานถือเป็นข้อมูลสำคัญข้อมูลหนึ่งที่เราไม่อาจมองข้ามได้ การสำรวจนี้จะทำให้ภาควิชาฯ ได้ทราบถึงทัศนคติของผู้จ้างงานที่มีต่อบัณฑิตของภาควิชาฯ ได้ชัดเจน อันจะเป็นแนวทางให้ภาควิชาฯ ได้สำรวจถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการผลิตบัณฑิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมดีแล้ว หรือสมควรปรับปรุงแก้ไขในด้านใดบ้าง เพื่อให้ภาควิชาฯ สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติดียิ่งขึ้น และบัณฑิตเองก็จะได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ที่ตนได้รับการคาดหวังจากสังคมภายนอกด้วย ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นที่จะทำโครงการวิจัยเพื่อสำรวจความพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่น

## 1. วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาคุณสมบัติที่ผู้จ้างงานให้ความสำคัญ และคาดหวังจากบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้จ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## 2. กลุ่มเป้าหมายและวิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จ้างงานบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นหัวหน้างานโดยตรงของบัณฑิต โดยสุ่มตัวอย่างหน่วยงานที่จ้างงานบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในช่วงปี พ.ศ. 2540-2546[2] และยังไม่ได้ศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา แบบสอบถามมีทั้งฉบับภาษาไทย และฉบับแปลภาษาญี่ปุ่น จัดส่งแบบสอบถามถึงหน่วยงานต่าง ๆ ทางไปรษณีย์ และให้ส่งคำตอบกลับทางไปรษณีย์ ทั้งนี้ดำเนินการในช่วงปลายเดือนตุลาคม พ.ศ. 2546

[2] เหตุผลที่เลือกกลุ่มบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในช่วงปีดังกล่าว เนื่องจากบัณฑิตในกลุ่มนี้เพิ่งจะสำเร็จการศึกษาไม่นาน และเป็นผู้ที่ใช้หลักสูตรปัจจุบันของภาควิชา (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2533 และ 2540)

## 3. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็นสองส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นหัวหน้างานโดยตรงของบัณฑิต เป็นคำถามแบบกำหนดข้อเลือกตอบและแบบปลายเปิด ข้อมูลที่สอบถามมี 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนตัวของผู้จ้างงาน ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง และอายุงาน ข้อมูลที่เกี่ยวกับบัณฑิต ได้แก่ ส่วนร่วมในการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน ระยะเวลาที่ทำงานร่วมกัน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรของภาควิชาฯ และแนวโน้มการจ้างงานในอนาคต

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติบัณฑิต และคุณสมบัติที่ผู้จ้างงานต้องการ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1) ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ รวม 10 ข้อ

1-1 ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น
1-2 ทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่น
1-3 ทักษะการอ่านภาษาญี่ปุ่น
1-4 ทักษะการเขียนภาษาญี่ปุ่น
1-5 ทักษะการแปลภาษาญี่ปุ่น
1-6 ทักษะการล่ามภาษาญี่ปุ่น
1-7 ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ
1-8 ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ
1-9 ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ
1-10 ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ

2) ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่มีผลต่อการทำงาน รวม 12 ข้อ

2-1 การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Word
2-2 การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Excel
2-3 ความสามารถในการใช้ Internet, e-mail
2-4 ความสามารถในการพูดนำเสนองาน
2-5 ความสามารถในการเขียนรายงาน
2-6 ความสามารถในการวางแผน
2-7 ความสามารถในการทำงานเป็นทีม
2-8 ความสามารถในการประสานงาน
2-9 ความสามารถในการแก้ปัญหา
2-10 ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ที่เกี่ยวกับงาน
2-11 ทำงานมีคุณภาพ
2-12 ความคิดริเริ่ม

3) ด้านบุคลิกภาพ รวม 10 ข้อ

3-1 ความขยัน
3-2 ความอดทน
3-3 ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
3-4 ความซื่อสัตย์สุจริต
3-5 ความตรงต่อเวลา
3-6 ความเป็นผู้ใหญ่
3-7 ความเป็นผู้นำ
3-8 ความมีมนุษยสัมพันธ์
3-9 ความอ่อนน้อมถ่อมตน
3-10 ความมีมารยาทและรู้จักกาลเทศะ

4) ด้านอื่น ๆ รวม 5 ข้อ

4-1 การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร
4-2 การให้ความร่วมมือในกิจกรรมขององค์กร
4-3 การปรับตัวเข้ากับสังคมในที่ทำงาน
4-4 ความเข้าใจในวัฒนธรรมและธรรมเนียมญี่ปุ่น
4-5 ความสนใจติดตามข่าวสาร

คุณสมบัติของบัณฑิตที่สอบถามมี 37 ข้อ ในแต่ละข้อใช้วิธีประเมินโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ มีความหมายดังนี้ สำหรับคุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริง ระดับ 5 = ดีมาก 4 = ดี 3 = ปานกลาง 2 = พอใช้ 1 = ต้องปรับปรุง และสำหรับคุณสมบัติของบัณฑิตที่ผู้จ้างงานต้องการ ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง หาค่าเฉลี่ยของแต่ละข้อคำถามทั้งในส่วนคุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริง และคุณสมบัติของบัณฑิตตามที่ผู้จ้างงานต้องการโดยแปลค่าดังนี้

คุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริง

| | | |
|---|---|---|
| 1.00 - 1.80 คะแนน | หมายถึง | ต้องปรับปรุง |
| 1.81 - 2.60 คะแนน | หมายถึง | พอใช้ |
| 2.61 - 3.40 คะแนน | หมายถึง | ปานกลาง |
| 3.41 - 4.20 คะแนน | หมายถึง | ดี |
| 4.21 - 5.00 คะแนน | หมายถึง | ดีมาก |

คุณสมบัติของบัณฑิตตามที่ผู้จ้างงานต้องการ

| | | |
|---|---|---|
| 1.00 - 1.80 คะแนน | หมายถึง | น้อยที่สุด |
| 1.81 - 2.60 คะแนน | หมายถึง | น้อย |
| 2.61 - 3.40 คะแนน | หมายถึง | ปานกลาง |
| 3.41 - 4.20 คะแนน | หมายถึง | มาก |
| 4.21 - 5.00 คะแนน | หมายถึง | มากที่สุด |

ขั้นที่สอง หาค่า t (t test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริงกับคุณสมบัติของบัณฑิตตามที่ผู้จ้างงานต้องการ

ขั้นที่สาม หาค่าร้อยละของคุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการ เป็นการนำผลของข้อที่มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของบัณฑิตตามที่ผู้จ้างงานต้องการสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริงมาคำนวณหาค่าร้อยละของคุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการ

$$\frac{(\text{ค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของบัณฑิตตามที่ผู้จ้างงานต้องการ - ค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริง}) \times 100}{\text{ค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของบัณฑิตตามที่ผู้จ้างงานต้องการ}}$$

## 5. ผลการวิจัย

จากการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานทั้งหมด 54 แห่ง ได้รับคำตอบกลับมาทั้งหมด 29 แห่ง[3] คิดเป็นร้อยละ 53.0 ในจำนวน 29 แห่งนี้แบ่งหน่วยงานตามจำนวนบุคลากรได้ดังนี้

| | | | |
|---|---|---|---|
| มากกว่า 1,000 คน | จำนวน | 14 | แห่ง |
| 501-1,000 คน | จำนวน | 2 | แห่ง |
| 101-500 คน | จำนวน | 5 | แห่ง |
| 51-100 คน | จำนวน | 1 | แห่ง |
| 10-50 คน | จำนวน | 3 | แห่ง |
| น้อยกว่า 10 คน | จำนวน | 4 | แห่ง |

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือหัวหน้างานโดยตรงของบัณฑิต แบ่งเป็นชาวไทย 15 คน ชาวญี่ปุ่น 14 คน เพศชาย 22 คน เพศหญิง 7 คน อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ 7 เดือน-36 ปี เป็นผู้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงาน 15 คน (คิดเป็นร้อยละ 51.72) ทำงานร่วมกับบัณฑิตเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 6 เดือน ร้อยละ 17.24 6-12 เดือน ร้อยละ 27.59 1-3 ปี ร้อยละ 37.93 และมากกว่า 3 ปี ร้อยละ 17.24

ลักษณะงานของบัณฑิตที่ถูกประเมินในครั้งนี้ แบ่งได้เป็น

| | | |
|---|---|---|
| ล่าม | 14 | คน |
| ผู้ประสานงาน | 4 | คน |
| เลขานุการ | 3 | คน |
| เลขานุการ และล่าม | 3 | คน |
| พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน | 2 | คน |
| ผู้สื่อข่าว | 1 | คน |
| พนักงานฝ่ายบุคคล | 1 | คน |
| พนักงานฝ่ายขาย | 1 | คน |
| รวม | 29 | คน |

[3] 29 แห่ง คือ คำตอบที่รวบรวมได้จนถึงเดือนธันวาคม 2546

**5.1 คุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริง**

คุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริงที่ได้รับการประเมินระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 5.00-4.21) ได้แก่

| | | |
|---|---|---|
| 3-4 | ความซื่อสัตย์สุจริต | 4.62 |
| 3-1 | ความขยัน | 4.52 |
| 4-1 | การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร | 4.48 |
| 3-5 | ความตรงต่อเวลา | 4.45 |
| 3-3 | ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย | 4.34 |
| 2-7 | ความสามารถในการทำงานเป็นทีม | 4.31 |
| 3-2 | ความอดทน | 4.28 |
| 4-2 | การให้ความร่วมมือในกิจกรรมขององค์กร | 4.28 |
| 4-3 | การปรับตัวเข้ากับสังคมในที่ทำงาน | 4.28 |
| 3-8 | ความมีมนุษยสัมพันธ์ | 4.24 |
| 3-9 | ความอ่อนน้อมถ่อมตน | 4.24 |
| 3-10 | ความมีมารยาทและรู้จักกาลเทศะ | 4.24 |
| 2-3 | ความสามารถในการใช้ Internet, e-mail | 4.22 |

ระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.20-3.41) ได้แก่

| | | |
|---|---|---|
| 1-3 | ทักษะการอ่านภาษาญี่ปุ่น | 4.04 |
| 1-1 | ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น | 4.00 |
| 2-10 | ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ที่เกี่ยวกับงาน | 3.97 |
| 2-11 | ทำงานมีคุณภาพ | 3.93 |
| 4-5 | ความสนใจติดตามข่าวสาร | 3.93 |
| 2-1 | การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Word | 3.93 |
| 4-4 | ความเข้าใจในวัฒนธรรมและธรรมเนียมญี่ปุ่น | 3.90 |
| 1-9 | ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ | 3.88 |
| 2-2 | การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Excel | 3.85 |
| 1-10 | ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ | 3.83 |
| 1-5 | ทักษะการแปลภาษาญี่ปุ่น | 3.82 |
| 1-7 | ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ | 3.80 |
| 1-2 | ทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่น | 3.76 |
| 1-4 | ทักษะการเขียนภาษาญี่ปุ่น | 3.75 |

| | | |
|---|---|---|
| 3-6 | ความเป็นผู้ใหญ่ | 3.69 |
| 1-6 | ทักษะการล่ามภาษาญี่ปุ่น | 3.68 |
| 2-9 | ความสามารถในการแก้ปัญหา | 3.66 |
| 2-8 | ความสามารถในการประสานงาน | 3.63 |
| 2-5 | ความสามารถในการเขียนรายงาน | 3.62 |
| 2-12 | ความคิดริเริ่ม | 3.62 |
| 1-8 | ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ | 3.56 |
| 2-4 | ความสามารถในการพูดนำเสนองาน | 3.44 |
| 3-7 | ความเป็นผู้นำ | 3.41 |

ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40-2.61) ได้แก่

| | | |
|---|---|---|
| 2-6 | ความสามารถในการวางแผน | 3.19 |

ระดับพอใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.60-1.81) ไม่มี

ระดับต้องปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 1.80-1.00) ไม่มี

**5.2 คุณสมบัติของบัณฑิตที่ผู้จ้างงานต้องการ**

คุณสมบัติของบัณฑิตที่ผู้จ้างงานต้องการในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00-4.21) ได้แก่

| | | |
|---|---|---|
| 3-4 | ความซื่อสัตย์สุจริต | 4.62 |
| 4-1 | การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร | 4.62 |
| 3-1 | ความขยัน | 4.55 |
| 3-3 | ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย | 4.55 |
| 3-5 | ความตรงต่อเวลา | 4.55 |
| 3-2 | ความอดทน | 4.52 |
| 2-11 | ทำงานมีคุณภาพ | 4.48 |
| 1-1 | ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น | 4.41 |
| 3-8 | ความมีมนุษยสัมพันธ์ | 4.41 |
| 3-9 | ความอ่อนน้อมถ่อมตน | 4.41 |
| 4-3 | การปรับตัวเข้ากับสังคมในที่ทำงาน | 4.41 |
| 2-7 | ความสามารถในการทำงานเป็นทีม | 4.38 |
| 2-10 | ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ที่เกี่ยวกับงาน | 4.38 |
| 3-10 | ความมีมารยาทและรู้จักกาลเทศะ | 4.38 |

| | | |
|---|---|---|
| 4-2 | การให้ความร่วมมือในกิจกรรมขององค์กร | 4.38 |
| 1-5 | ทักษะการแปลภาษาญี่ปุ่น | 4.36 |
| 1-6 | ทักษะการล่ามภาษาญี่ปุ่น | 4.36 |
| 3-6 | ความเป็นผู้ใหญ่ | 4.34 |
| 1-2 | ทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่น | 4.31 |
| 4-4 | ความเข้าใจในวัฒนธรรมและธรรมเนียมญี่ปุ่น | 4.24 |
| 1-3 | ทักษะการอ่านภาษาญี่ปุ่น | 4.21 |
| 1-4 | ทักษะการเขียนภาษาญี่ปุ่น | 4.21 |
| 2-9 | ความสามารถในการแก้ปัญหา | 4.21 |
| 4-5 | ความสนใจติดตามข่าวสาร | 4.21 |
| ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20-3.41) ได้แก่ | | |
| 2-8 | ความสามารถในการประสานงาน | 4.19 |
| 2-4 | ความสามารถในการพูดนำเสนองาน | 4.12 |
| 2-1 | การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Word | 4.11 |
| 2-2 | การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Excel | 4.11 |
| 2-12 | ความคิดริเริ่ม | 4.10 |
| 2-3 | ความสามารถในการใช้ Internet, e-mail | 4.07 |
| 2-5 | ความสามารถในการเขียนรายงาน | 4.04 |
| 3-7 | ความเป็นผู้นำ | 3.96 |
| 1-7 | ทักษะการฟังภาษาอังกฤษ | 3.96 |
| 1-10 | ทักษะการเขียนภาษาอังกฤษ | 3.92 |
| 2-6 | ความสามารถในการวางแผน | 3.88 |
| 1-9 | ทักษะการอ่านภาษาอังกฤษ | 3.88 |
| 1-8 | ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ | 3.76 |
| ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40-2.61) | | ไม่มี |
| ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.60-1.81) | | ไม่มี |
| ระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.80-1.00) | | ไม่มี |

**5.3 คุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการ**

โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยคุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริงอยู่ในเกณฑ์ดี คือ 3.41 ขึ้นไป แต่ก็มีบางคุณสมบัติที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าที่ผู้จ้างงานต้องการ ในการคำนวณหาค่าเหล่านั้น จะนำผลข้อที่มีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของบัณฑิตตามที่ผู้จ้างงานต้องการสูงกว่าค่าเฉลี่ยของคุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริงมาคำนวณหาค่าร้อยละของคุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการ ผลปรากฏดังตาราง 1

**ตาราง 1** คุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการ

| อันดับที่ | คุณสมบัติ | ความต้องการ | ความเป็นจริง | ค่าร้อยละ* | ค่า t |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ความสามารถในการวางแผน | 3.88 | 3.19 | 17.82 | 2.53 |
| 2 | ความสามารถในการพูดนำเสนองาน | 4.12 | 3.44 | 16.50 | 3.10 |
| 3 | ทักษะการล่ามภาษาญี่ปุ่น | 4.36 | 3.68 | 15.57 | 3.27 |
| 4 | ความเป็นผู้ใหญ่ | 4.34 | 3.69 | 15.08 | 3.08 |
| 5 | ความเป็นผู้นำ | 3.96 | 3.41 | 14.02 | 2.81 |
| 6 | ความสามารถในการประสานงาน | 4.19 | 3.63 | 13.27 | 2.87 |
| 7 | ความสามารถในการแก้ปัญหา | 4.21 | 3.66 | 13.11 | 2.81 |
| 8 | ทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่น | 4.31 | 3.76 | 12.80 | 3.11 |
| 9 | ทำงานมีคุณภาพ | 4.48 | 3.93 | 12.31 | 2.91 |
| 10 | ทักษะการแปลภาษาญี่ปุ่น | 4.36 | 3.82 | 12.30 | 2.97 |
| 11 | ความคิดริเริ่ม | 4.10 | 3.62 | 11.71 | 2.38 |
| 12 | ทักษะการเขียนภาษาญี่ปุ่น | 4.21 | 3.75 | 11.02 | 2.86 |
| 13 | ความสามารถในการเขียนรายงาน | 4.04 | 3.62 | 10.48 | 2.15 |
| 14 | ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น | 4.41 | 4.00 | 9.38 | 2.27 |

* ค่าร้อยละ หมายถึง ค่าร้อยละของคุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการ

จากตารางจะเห็นได้ว่าคุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการมีทั้งหมด 14 คุณสมบัติ โดยค่าร้อยละอยู่ในช่วงระหว่าง 17.82-9.38 คุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการสูงสุด 5 อันดับแรก คือ ความสามารถในการวางแผน (17.82) ความสามารถในการพูดนำเสนองาน (16.50) ทักษะการล่ามภาษาญี่ปุ่น (15.57) ความเป็นผู้ใหญ่ (15.08) และความเป็นผู้นำ (14.02) เมื่อแบ่งคุณสมบัติเหล่านี้โดยแยกตามด้านพบว่า

ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ 5 คุณสมบัติ (ค่าเฉลี่ยค่าร้อยละ = 12.21) ได้แก่

ทักษะการล่ามภาษาญี่ปุ่น (15.57)

ทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่น (12.80)

ทักษะการแปลภาษาญี่ปุ่น (12.30)

ทักษะการเขียนภาษาญี่ปุ่น (11.02)

ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น (9.38)

ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่มีผลต่อการทำงาน 7 คุณสมบัติ (ค่าเฉลี่ยค่าร้อยละ = 13.60) ได้แก่

ความสามารถในการวางแผน (17.82)

ความสามารถในการพูดนำเสนองาน (16.50)

ความสามารถในการประสานงาน (13.27)

ความสามารถในการแก้ปัญหา (13.11)

ทำงานมีคุณภาพ (12.31)

ความคิดริเริ่ม (11.71)

ความสามารถในการเขียนรายงาน (10.48)

ด้านบุคลิกภาพ 2 คุณสมบัติ (ค่าเฉลี่ยค่าร้อยละ = 14.55) ได้แก่

ความเป็นผู้ใหญ่ (15.08)

ความเป็นผู้นำ (14.02)

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รุ่นปีการศึกษา 2539 และ 2540 (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2542) ปรากฏผลตามตาราง 2

**ตาราง 2** คุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการเปรียบเทียบกับผลสำรวจของกองแผนงาน (2542)

| อันดับที่ | บัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ | บัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่น |
|---|---|---|
| 1 | คิดเป็นทำเป็นแก้ปัญหาเป็น | ความสามารถในการวางแผน |
| 2 | ความสามารถในการจัดการและประสานงาน | ความสามารถในการพูดนำเสนองาน |
| 3 | ความสามารถในการวางแผน | ทักษะการล่ามภาษาญี่ปุ่น |
| 4 | คุณภาพของงาน | ความเป็นผู้ใหญ่ |
| 5 | ความรู้ภาษาต่างประเทศขั้นพูดและเขียนโต้ตอบได้ | ความเป็นผู้นำ |

| | | |
|---|---|---|
| 6 | ความคิดริเริ่ม | ความสามารถในการประสานงาน |
| 7 | ความรวดเร็วในการทำงาน | ความสามารถในการแก้ปัญหา |
| 8 | ความสามารถในการพูดสื่อความ การนำเสนองาน | ทักษะการพูดภาษาญี่ปุ่น |
| 9 | ความสามารถในการวิเคราะห์และประยุกต์งาน | ทำงานมีคุณภาพ |
| 10 | ความสามารถในการเขียนรายงาน | ทักษะการแปลภาษาญี่ปุ่น |
| 11 | การปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงาน | ความคิดริเริ่ม |
| 12 | ความมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง | ทักษะการเขียนภาษาญี่ปุ่น |
| 13 | ความสามารถในการเรียนรู้ | ความสามารถในการเขียนรายงาน |
| 14 | ความไว้วางใจได้ในการทำงาน | ทักษะการฟังภาษาญี่ปุ่น |

จากตาราง 2 จะเห็นได้ว่าเมื่อสำรวจเฉพาะคุณสมบัติของบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่น คณะศิลปศาสตร์ คุณสมบัติของบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่นที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการจะปรากฏเด่นชัดขึ้นโดยเฉพาะในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ

## 6. อภิปรายผล

### 6.1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามและบัณฑิตที่ถูกประเมิน

จากลักษณะงานของบัณฑิต งานล่าม งานผู้ประสานงาน หรืองานเลขานุการ ล้วนเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะภาษาญี่ปุ่นในการปฏิบัติงาน และจากการสอบถามหัวหน้างานเกี่ยวกับลักษณะการใช้ภาษาญี่ปุ่นของบัณฑิตในการปฏิบัติงาน พบว่าใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นประจำ ร้อยละ 82.76 และใช้เป็นครั้งคราว ร้อยละ 17.24 จากผลดังกล่าวเป็นการยืนยันว่าบัณฑิตทุกคนได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการปฏิบัติงาน

### 6.2 คุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริง

เมื่อคิดค่าเฉลี่ยคุณสมบัติของบัณฑิตตามความเป็นจริงรวม 37 ข้อ ผลปรากฏว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งแปลความหมายได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ดี แสดงว่าคุณสมบัติของบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่นในความคิดของสังคมภายนอกโดยส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ดี

คุณสมบัติของบัณฑิตที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 5 คุณสมบัติสุดท้าย คือ ความสามารถในการวางแผน (3.19) ความเป็นผู้นำ (3.41) ความสามารถในการพูดนำเสนองาน (3.44) ทักษะการพูดภาษาอังกฤษ (3.56) ความสามารถในการเขียนรายงาน (3.62) ความสามารถในการประสานงาน (3.63) แม้จะได้รับการประเมินเป็น 5 คุณสมบัติสุดท้าย แต่ค่าเฉลี่ยก็ยังแปลความหมายได้ว่าอยู่ในระดับดี-ปานกลาง

### 6.3 คุณสมบัติของบัณฑิตที่ผู้จ้างงานต้องการ

ผู้จ้างงานต้องการให้บัณฑิตมีคุณสมบัติทั้ง 37 ข้อ ในระดับความต้องการมาก-มากที่สุด ทั้งนี้หากมองจากสถานะของผู้จ้างงานย่อมต้องการคนทำงานที่มีคุณสมบัติเพียบพร้อมในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบัณฑิตจากภาควิชาภาษาญี่ปุ่น คุณสมบัติที่ผู้จ้างงานต้องการไม่ได้จำกัดเฉพาะความรู้ความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นและความสามารถพื้นฐานของบัณฑิตเท่านั้น ด้านบุคลิกภาพ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต (4.62) ความขยัน (4.55) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (4.55) ความอดทน (4.52) และยังรวมไปถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (4.62) และการปรับตัวเข้ากับสังคมในที่ทำงาน (4.41) อีกด้วย

### 6.4 คุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการ

จากคุณสมบัติทั้งหมด 37 ข้อ พบว่ามี 14 ข้อที่ยังไม่ถึงระดับความต้องการของผู้จ้างงาน คิดเป็นร้อยละ 37.84 คุณสมบัติที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการเป็นสิ่งยืนยันได้อย่างชัดเจนว่า คุณสมบัติดังกล่าวแม้จะได้รับการประเมินจากผู้จ้างงานว่าอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ในความเป็นจริงผู้จ้างงานยังต้องการให้บัณฑิตพัฒนาคุณสมบัติตามข้อดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ทักษะเกี่ยวกับการใช้ภาษาญี่ปุ่น ไม่ว่าจะเป็นทักษะการล่าม พูด แปล เขียน และฟัง ยังไม่อยู่ในระดับที่พึงพอใจ ผู้จ้างงานยังต้องการให้ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากทักษะเหล่านี้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการปฏิบัติงานของบัณฑิตไม่ว่าจะเป็นงานล่าม งานผู้ประสานงาน หรืองานเลขานุการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการล่าม เกินกว่าครึ่งหนึ่งของผลสำรวจในครั้งนี้มาจากลักษณะงานล่าม ซึ่งผลสำรวจได้สะท้อนให้เห็นความต้องการของตลาดแรงงานว่างานล่ามเป็นที่ต้องการและคาดหวังให้พัฒนาให้ดีขึ้น

คุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่มีผลต่อการทำงาน เช่น ความสามารถในการวางแผน ความสามารถในการพูดนำเสนองาน ความสามารถในการประสานงาน เป็นต้น ก็เป็นสิ่งที่ผู้จ้างงานเรียกร้องให้มีการพัฒนามากขึ้น เนื่องจากเป็นทักษะที่จะส่งเสริมการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น กล่าวคือ ความรู้ความสามารถในด้านภาษาเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ โดยเฉพาะผู้ที่จะต้องทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่ต้องมีการวางแผนการทำงาน มีการติดต่อสื่อสาร และการทำงานที่ต้องประสานงานกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ ความเป็นผู้ใหญ่และความเป็นผู้นำ ก็เป็นคุณสมบัติที่เป็นที่ต้องการ โดยเฉพาะกับสังคมในยุคปัจจุบันที่มีแนวโน้มว่าคุณสมบัติเหล่านี้มีอยู่ไม่มาก ดังที่วิทยากร เชียงกูล (2543) กล่าวเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้ใหญ่ของคนหนุ่มสาวในปัจจุบันว่า “หนุ่มสาวของเราถูกเลี้ยงให้เติบโตมาแบบอ่อนแอ ไม่เป็นตัวของตัวเอง ขาดวุฒิความเป็นผู้ใหญ่ และหลงใหลในเรื่องการเสพสุขแบบฉาบฉวย” ดังนั้นจึงเป็นธรรมดาที่สังคมภายนอกจะเรียกร้องให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น

และเมื่อนำผลไปเปรียบเทียบกับผลของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์ (ตาราง 2) จะเห็นได้ว่าคุณสมบัติของบัณฑิตคณะศิลปศาสตร์และคุณสมบัติของบัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่นที่ไม่เป็นไปตามที่ผู้จ้างงานต้องการมี

หลายคุณสมบัติที่คล้ายคลึงกัน เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการวางแผน ความสามารถในการประสานงาน เป็นต้น เนื่องจากประมาณครึ่งหนึ่งของภาควิชาต่าง ๆ ในคณะศิลปศาสตร์เป็นภาควิชาทางด้านภาษาต่างประเทศ การเรียนการสอนมีลักษณะคล้ายคลึงกันในเชิงการสอนทักษะทางภาษาให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการนำภาษานั้น ๆ ไปใช้ได้ เวลาส่วนใหญ่ถูกใช้ไปกับการเสริมสร้างทักษะทางภาษา ทำให้เกิดข้อจำกัดในการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถในด้านอื่น ๆ

## 7. สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจ จะเห็นได้ว่าสังคมภายนอกมิได้คาดหวังให้บัณฑิตภาควิชาภาษาญี่ปุ่นมีความเป็นเลิศในด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว คุณสมบัติด้านอื่น ๆ ก็เป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานเช่นกัน ผู้วิจัยขอเสนอความคิดเห็นดังต่อไปนี้

### *ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ*

ควรจัดหาโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกใช้ภาษาในสถานการณ์จริงให้มากขึ้น มากกว่าร้อยละ 50 ของผู้จ้างงานได้เขียนเสนอแนะเพิ่มเติมว่าต้องการให้ภาควิชาภาษาญี่ปุ่นพัฒนาความรู้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นของนักศึกษาที่กำลังจะเป็นบัณฑิตให้ดียิ่งขึ้น โดยควรเน้นให้นักศึกษามีโอกาสสัมผัสสถานการณ์จริงจากการพูดคุยกับคนญี่ปุ่น มีรายวิชาที่นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะที่เป็นที่ต้องการ หรือมีการฝึกงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน เช่น มอบหมายงานให้นักศึกษาสัมภาษณ์หรือสอบถามข้อมูลคนญี่ปุ่นให้มากขึ้น เปิดวิชาทักษะการล่ามเพิ่ม เพิ่มเติมในหลักสูตรว่านักศึกษาจะต้องฝึกงานในบริษัทญี่ปุ่นตอนช่วงปิดภาคฤดูร้อนในปีที่ 3 เป็นต้น

และแม้จะเป็นบัณฑิตแล้วก็ควรเพิ่มพูนความรู้ภาษาญี่ปุ่นให้มากยิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากความรู้ด้านภาษาญี่ปุ่นจะเป็นกุญแจสำคัญนำไปสู่การเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในบริษัทญี่ปุ่น ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์กับตัวบัณฑิตเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และประเทศชาติในแง่การถ่ายทอดเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ ๆ อีกด้วย

### *ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่มีผลต่อการทำงานและด้านบุคลิกภาพ*

ควรส่งเสริมและกระตุ้นนักศึกษาให้มีโอกาสทำกิจกรรมทั้งที่เป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตร เช่น ควรมีการฝึกพูดรายงานหน้าชั้น หรืออภิปรายกลุ่มย่อยให้มากขึ้น ซึ่งทิศนา แขมมณี (2545) กล่าวว่า วิธีการเหล่านี้จะช่วยพัฒนาความสามารถในการพูดนำเสนองาน การแสดงความคิดเห็น การวิพากษ์วิจารณ์ และทักษะการคิด เป็นต้น ส่งเสริมให้ทำกิจกรรมนอกหลักสูตร เช่น กิจกรรมอาสาสมัคร เพื่อให้มีโอกาสคิดแก้ไขปัญหา และได้ฝึกการประสานงานกับผู้อื่น เป็นต้น

**เอกสารอ้างอิง**

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กองแผนงาน ฝ่ายวางแผนพัฒนาและเทคโนโลยี *รายงานการวิจัยเรื่องการสำรวจความคิดเห็นของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รุ่นปีการศึกษา 2539 และ 2540.* 2542.

วิทยากร เชียงกูล *หนุ่ม-สาวไทยจะไปทางไหนกัน* สำนักพิมพ์มิ่งมิตร 2543.

ทิศนา แขมมณี *14 วิธีสอนสำหรับครูมืออาชีพ* สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2545.