

# การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ด้านภาษาไทยของนายทหารที่สำเร็จการศึกษา จากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

THE STUDY OF THE SATISFACTION AND EXPECTATION  
OF THE COMMANDING OFFICERS REGARDING  
CRMA GRADUATES' PROFICIENCY IN THAI

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาในเรื่องดังกล่าว ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยของนายทหาร โดยภาพรวมด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยของนายทหาร โดยภาพรวมด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน ข้อที่มีความแตกต่างกันระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุดคือ นายทหารสามารถร่างหนังสือราชการประเภทต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

คำหลัก : ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย

## **Abstract**

The purpose of this research is to study and compare the satisfaction and expectation of the commanding officers regarding CRMA graduates' proficiency in Thai. The commanding officers are highly satisfied with the proficiency in Thai in general; including listening, speaking, reading, and writing. The commanding officers have high expectation regarding CRMA graduates' proficiency in Thai in general; including listening, speaking, reading, and writing. After comparing the satisfaction with the expectation, it shows that the satisfaction is less than the expectation in all aspects. The most different aspect is that CRMA graduates can write all kinds of official documents correctly.

**Keywords :** Satisfaction, Expectation, Proficiency in Thai

## บทนำ

กองวิชาอักษรศาสตร์ ส่วนการศึกษา โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า มีภารกิจในการสอนวิชาบังคับพื้นฐานภาษาไทย และภาษาอังกฤษให้แก่แก่นักเรียนนายร้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิชาภาษาไทยอันเป็นภาษาประจำชาติที่ผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลทุกระดับ ทั้งด้านทั่วไป ด้านการปฏิบัติราชการ รวมถึงด้านวิชาการ ถ้าผู้สื่อสารมีทักษะภาษาไทยดี จะช่วยให้ภารกิจต่างๆ ของหน่วยงานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กองวิชาอักษรศาสตร์มีความพยายามอย่างยิ่งที่จะจัดการศึกษาวิชาภาษาไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยผู้ใช้ จึงมุ่งศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถด้านภาษาไทยของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรวิชาภาษาไทยให้เหมาะสมต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

## ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งแต่ พ.ศ. 2546 - 2550 (จปร.รุ่นที่ 52 - 56 เท่านั้น)

## ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาและรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Study) ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสอบถามและการสัมภาษณ์ ตามแนวทางจากคำถามในแบบสอบถาม ผู้บังคับบัญชาของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย โดยการสร้างแบบสอบถามแบบคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของหน่วยงาน ได้แก่ เหล่าของหน่วยงาน จำนวนนายทหาร จปร.รุ่นที่ 52 - 56 ในหน่วย และภารกิจที่หน่วยต้องการใช้ความ

รู้ความสามารถด้านภาษาไทย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุดของผู้บังคับบัญชา โดยกำหนดมาตราของคำตอบเป็น Likert scale โดยที่ 5 หมายถึงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังสูงสุด ลดหลั่นลงไปจนถึง 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังต่ำสุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบและเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง

### วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. กำหนดพื้นที่ที่จะศึกษาวิจัย โดยกำหนดพื้นที่เป้าหมายออกเป็น 6 พื้นที่ คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันออก ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร

2. ศึกษาจำนวนนายทหารทั้งหมดที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 - 2550 จากกองสถิติและวิจัยโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 1,154 นาย บรรจุตามหน่วยงานต่างๆ รวม 196 หน่วยงาน มีจำนวนผู้บังคับบัญชาขั้นต้นประมาณ 600 นาย

3. เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามที่หน่วยทหาร ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา

### วิธีการและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. มีการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลล่วงหน้า และมีการจัดทำคู่มือลรทิส เพื่อเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอ้างอิง ซึ่งได้แก่การทดสอบสมมุติฐานเชิงสถิติ การทดสอบจับคู่แบบสมบูรณด้วย pair t - test

### ผลการศึกษาวิจัย

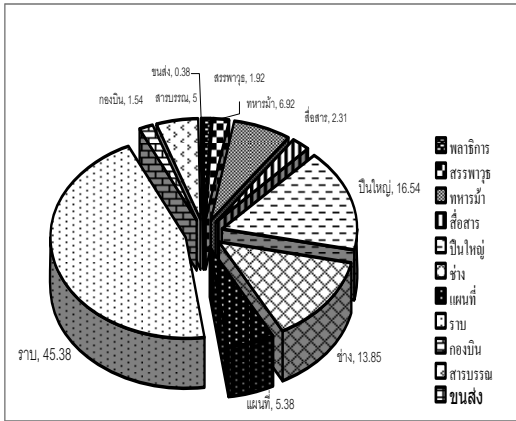
#### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปพบว่า

ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมจากผู้บังคับบัญชาของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยต่างๆ ทั่วทุกภาคของประเทศไทย จำนวนแบบสอบถามมี 260 ชุด ได้นำมาประมวลผลเพื่อให้ได้ข้อมูลทั่วไปดังนี้

1) ข้อมูลที่น่าสนใจของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปได้ดังนี้

	จำนวน	ร้อยละ
1.1 เพศ ชาย	254	97.69
หญิง	6	2.31
1.2 อายุ 31 - 40 ปี	113	43.46
1.3 อายุงาน 6 - 10 ปี	93	35.77
1.4 ตำแหน่งงาน	178	68.46
ผบ.หน่วย		
รอง ผบ.หน่วย		
ฝ่ายอำนวยการ	62	23.85
อื่น ๆ	20	7.69

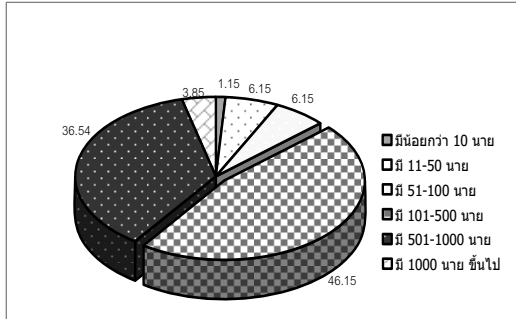
จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่รวบรวม สามารถจำแนกตามลักษณะพื้นฐานได้ดังนี้ เพศชาย ร้อยละ 97.69 เพศหญิง ร้อยละ 2.31 อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 43.46 อายุงานส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 6 - 10 ปี ร้อยละ 35.77 ตำแหน่งงานผู้บังคับหน่วย รองผู้บังคับหน่วย ร้อยละ 68.46 ฝ่ายอำนวยการ ร้อยละ 23.85



แผนภูมิที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหล่า

จากแผนภูมิกิ่ง (pie chart) ข้างต้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างสังกัดเหล่าทหารราบมากที่สุดร้อยละ 45.38 รองลงมา คือ เหล่าทหารปืนใหญ่ ร้อยละ 16.54

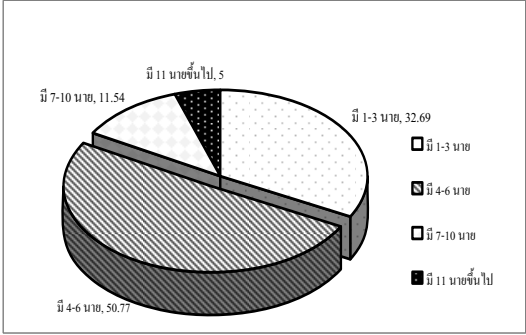
2) ลักษณะหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนบุคลากรทุกประเภท



แผนภูมิที่ 2 จำนวนร้อยละของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนบุคลากร

จากแผนภูมิกิ่ง (pie chart) พบว่า จำนวนบุคลากรในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ 101 - 500 นาย (ร้อยละ 46.15) รองลงมา คือ 501 - 1000 นาย (ร้อยละ 36.54 )

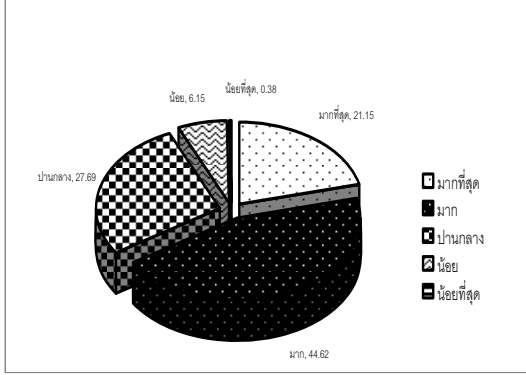
3) ลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนนายทหาร จปร.รุ่นที่ 52 - 56 ที่มีในหน่วยงาน



แผนภูมิที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนนายทหาร จปร. รุ่นที่ 52 - 56

จากแผนภูมิกิ่ง (pie chart) พบว่า หน่วยงานที่มี จปร.รุ่นที่ 52 - 56 จำนวน 46 นาย คิดเป็นร้อยละ 50.77 รองลงมา คือ 1 - 3 นาย คิดเป็นร้อยละ 32.69

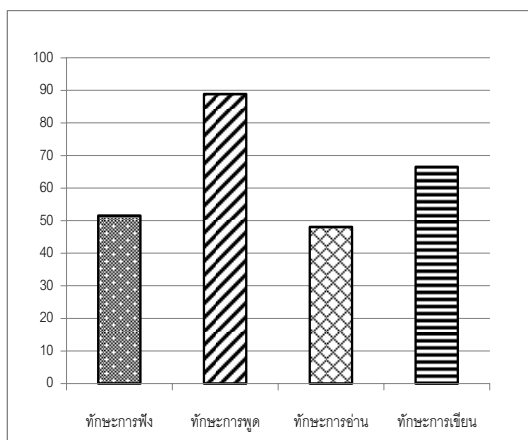
4) ลักษณะหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจที่นายทหาร ต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย



แผนภูมิที่ 4 จำนวนร้อยละลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่นายทหารต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทย

จากแผนภูมิวง (pie chart) พบว่า ลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีภารกิจที่นายทหารต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 44.62) รองลงมา คือ ปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 27.69)

5) ลักษณะหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้นายทหารมีความสามารถเป็นพิเศษเกี่ยวกับทักษะทางภาษาไทย



**แผนภูมิที่ 5** จำนวนร้อยละลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้นายทหารมีความสามารถเป็นพิเศษเกี่ยวกับทักษะทางภาษาไทย

จากแผนภูมิแท่ง (bar chart) พบว่า ลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้นายทหารมีความสามารถเป็นพิเศษเกี่ยวกับทักษะการพูด สูงถึงร้อยละ 88.85 รองลงมา คือ ทักษะการเขียน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 66.54

## ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ

ด้านภาษาไทยของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยของนายทหารโดยภาพรวม ทุกทักษะ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน อยู่ในระดับมาก ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พึงพอใจสูงสุดคือนายทหารเป็นผู้มีมารยาทในการฟัง (ค่าเฉลี่ย = 4.18) รองลงมาคือ นายทหารสามารถฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.15) ข้อที่พึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด คือนายทหารสามารถเขียนบทความและสารคดีเป็นที่ยอมรับของผู้อ่าน (ค่าเฉลี่ย = 3.33)

2. ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวัง เกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาไทยของนายทหารโดยภาพรวม ทุกทักษะอยู่ในระดับมาก ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคาดหวังเฉลี่ยมากที่สุด คือนายทหารสามารถฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 4.48) รองลงมาคือ นายทหารสามารถพูดชี้แจงการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.45) ข้อที่มีความคาดหวังเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ (ค่าเฉลี่ย = 4.07) นายทหารสามารถเขียนบทความและสารคดีเป็นที่ยอมรับของผู้อ่าน

3. เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจพบว่า ความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือนายทหารร่างหนังสือราชการประเภทต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ( $t = -15.263$ ) รองลงมาคือ นายทหารสามารถใช้ภาษาเขียนด้วยสำนวนสละสลวย ( $t = -13.387$ ) ข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดคือนายทหารมีลายมือเป็นระเบียบเรียบร้อยและอ่านง่าย ( $t = -7.470$ )

## ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยซึ่งเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถด้านภาษาไทย ของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พบว่า ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง อาจจะเป็นผลจากข้อจำกัดเรื่องเวลาในการฝึกฝนของนักเรียนนายร้อยที่มีน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถผลิตนายทหารที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับทักษะภาษาไทยในด้านต่างๆ ได้เพียงพอกับความคาดหวังของหน่วยผู้ใช้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรวิชาภาษาไทยตามความต้องการเร่งด่วนของผู้บังคับบัญชาตามลำดับดังนี้

### ด้านเนื้อหาวิชา

1) ทักษะการฟัง ควรเน้นการนำความรู้ และประสบการณ์จากการฟังไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ นายทหารสามารถประเมินค่าสิ่งที่ได้ฟังว่าดีมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด

2) ทักษะการพูด ควรเน้นการพูดในที่ประชุม การพูดเพื่อเสริมสร้างบุคลิกผู้นำ การพูดแบบพิธีกร การพูดโน้มน้าวใจ การออกเสียง ร, ล ให้ชัดเจน

3) ทักษะการอ่าน ควรเน้นการอ่านออกเสียง ให้ถูกต้องชัดเจนและการประเมินคุณค่าสิ่งที่ได้อ่านว่ามีคุณค่ามากน้อยเพียงใด

4) ทักษะการเขียน ควรเน้นความสามารถร่างหนังสือราชการประเภทต่างๆ และการใช้ภาษาเขียนได้อย่างถูกต้อง

### ด้านหลักสูตรและการสอน

1) ควรขยายเวลาการศึกษาวิชาภาษาไทย ให้มากขึ้นจากเดิม ภาษาไทย 1 (LG 1001) ชั้นปีที่ 1 และ ภาษาไทย (LG 4002) ชั้นปีที่ 4 รวม 2 รายวิชา สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง เป็นสัปดาห์ละ 4 ชั่วโมง ต่อภาคการศึกษา

2) ควรเปิดสอนวิชาเลือกเสรีเพิ่มขึ้น เช่น วิชาการพูดในที่ชุมชน การร่างหนังสือราชการ วรรณคดีวิจารณ์ เป็นต้น

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้ ได้รับความสนับสนุนทุนการวิจัยจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และได้รับคำแนะนำด้านต่างๆ เกี่ยวกับการกำหนดกรอบการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัยจาก รองศาสตราจารย์ วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์ ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยทหาร จปร.รุ่นที่ 52 - 56 ในหน่วยต่างๆ ทั่วประเทศ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

## บรรณานุกรม

กองทัพบก. 100 ปี โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ภาค 1.

กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอ็น.ที., 2530.

จุฬาลงกรณ์, มหาวิทยาลัย. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้  
ผู้สำเร็จการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ  
: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

แรงงานและสวัสดิการสังคม, กระทรวง. ความคาดหวังของ  
สถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางานในประเทศ,  
2545.

โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. ประวัติโรงเรียนนายร้อย  
พระจุลจอมเกล้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โรงเรียนนายร้อย  
พระจุลจอมเกล้า, 2510.

\_\_\_\_\_. หลักสูตรโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า  
พ.ศ. 2518. ม.ป.ท., ม.ป.ป.

\_\_\_\_\_. หลักสูตรโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า  
พ.ศ. 2522. ม.ป.ท., ม.ป.ป.

\_\_\_\_\_. หลักสูตรโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า  
พ.ศ. 2530. ม.ป.ท., ม.ป.ป.

\_\_\_\_\_. หลักสูตรโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า  
พ.ศ. 2534. ม.ป.ท., ม.ป.ป.

\_\_\_\_\_. หลักสูตรโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า  
พ.ศ. 2544. ม.ป.ท., ม.ป.ป.

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. สถิติเพื่อการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ  
: มิสเตอร์ก๊อบบี้ (ประเทศไทย) จำกัด, 2549.