

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ด้านภาษาอังกฤษของนายทหารที่สำเร็จการศึกษา จากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนายทหารที่จบจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาในเรื่องดังกล่าว ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนายทหาร โดยภาพรวมด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนายทหาร โดยภาพรวมด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจน้อยกว่าความคาดหวังทุกด้าน ข้อที่มีความแตกต่างกันระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุดคือนายทหารสามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับสูง เช่น ปฏิบัติหน้าที่เป็นพิธีกรดำเนินรายการ หรือกล่าวสุนทรพจน์เป็นภาษาอังกฤษได้

คำหลัก : ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, ความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ

Abstract

The purpose of this research is to study and compare the satisfaction and expectation of the commanding officers regarding CRMA graduates' proficiency in English. The average of the commanding officers' satisfaction regarding CRMA graduates' proficiency in English in general; comprising listening, speaking, reading, and writing is 'moderate' while the average of their expectation is 'high.' 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 be the master of ceremony and make a speech in English.

Keywords : Satisfaction, Expectation, Proficiency in English

บทนำ

กองวิชาอักษรศาสตร์ ส่วนการศึกษา โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า มีการกิจหลักคือ การสอนภาษาอังกฤษและภาษาไทยให้แก่ นักเรียนนายร้อยทั้ง 4 ชั้นปี ซึ่งตลอดระยะเวลา ที่ผ่านมา ทางกองวิชาอักษรศาสตร์ ได้พยายาม ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อ นักเรียนนายร้อยเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติราชการ หลังจากสำเร็จการศึกษา อีกทั้งยังได้พัฒนาวิธีการ สอนเพื่อสร้างแรงจูงใจ และกระตุ้นให้นักเรียน นายร้อยเห็นความสำคัญของการเรียนภาษามาก ยิ่งขึ้น

กองวิชาอักษรศาสตร์มีความพยายามอย่างยิ่งที่จะจัดการศึกษาวิชาภาษาอังกฤษให้สอดคล้อง กับความต้องการของหน่วยผู้ใช้ จึงมุ่งศึกษา ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับ บัญชาเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถด้านภาษา อังกฤษของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจาก โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า เพื่อใช้เป็น ข้อมูลในการพิจารณาหาแนวทางในการปรับปรุง หลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บังคับ บัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษา อังกฤษของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจาก โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บังคับ บัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษา อังกฤษของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจาก โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและ ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนายทหารที่ สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความ พึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา ขั้นต้นของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียน นายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งแต่ พ.ศ. 2546 - 2550 (จปร. รุ่นที่ 52 - 56 เท่านั้น)

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบ การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมี ขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Docu- mentary Study) ซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาและรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Study) ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาวิจัยสร้างขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสอบถามและการ สัมภาษณ์ตามแนวทางจากคำถามในแบบสอบถาม ผู้บังคับบัญชาของนายทหารที่สำเร็จการศึกษา จากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย สำหรับการ สร้างแบบสอบถามได้ใช้คำถามปลายปิด (Close- ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบมีอิสระในการ แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของหน่วยงาน ได้แก่ เหล่า ของหน่วยงาน จำนวนนายทหาร จปร.รุ่นที่ 52 -

56 ในหน่วย การกิจที่หน่วยต้องการใช้ความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ

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

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง

วิธีการรวบรวมข้อมูล

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

2. ศึกษาจำนวนนายทหารทั้งหมดที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 - 2550 จากสำนักงานสถิติโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พบว่า มีจำนวนทั้งสิ้น 1,154 นาย กระจายตามหน่วยงานต่างๆ รวม 196 หน่วยงาน และมีจำนวนผู้บังคับบัญชาชั้นต้นประมาณ 600 นาย

3. เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามที่หน่วยทหาร ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา

วิธีการและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. มีการประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลล่วงหน้า และมีการจัดทำคู่มือลงรหัส เพื่อเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติเชิง

พรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอ้างอิง ซึ่งได้แก่การทดสอบสมมุติฐานเชิงสถิติและการทดสอบจับคู่แบบสมบุรณ์ด้วย pair t-test

ผลการศึกษวิจัย

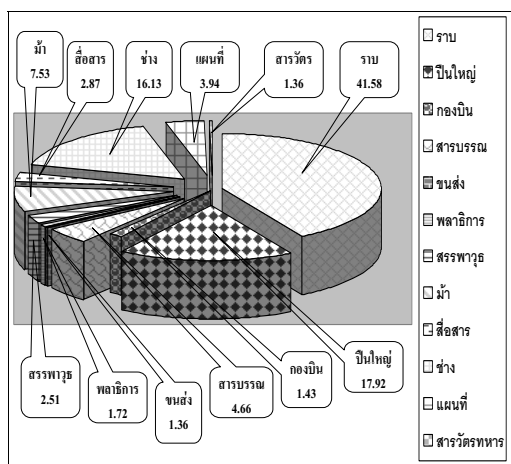
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลในการศึกษครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมจากผู้บังคับบัญชาของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยต่าง ๆ ทั่วทุกภาคของประเทศไทย จำนวนแบบสอบถามมี 279 ชุด ได้นำมาประมวลผลเพื่อให้ได้ข้อมูลทั่วไปดังนี้

1) ข้อมูลที่น่าสนใจของกลุ่มตัวอย่างสามารถสรุปได้ดังนี้

	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ ชาย	271	97.13
หญิง	8	2.87
2. อายุ 31 - 40 ปี	121	43.37
3. อายุงาน 6 - 10 ปี	107	38.35
4. ตำแหน่งงาน		
ผบ. หน่วยและ	193	69.18
รองผบ.หน่วย		
ฝ่ายอำนวยการ	68	24.37
อื่น ๆ	18	6.45

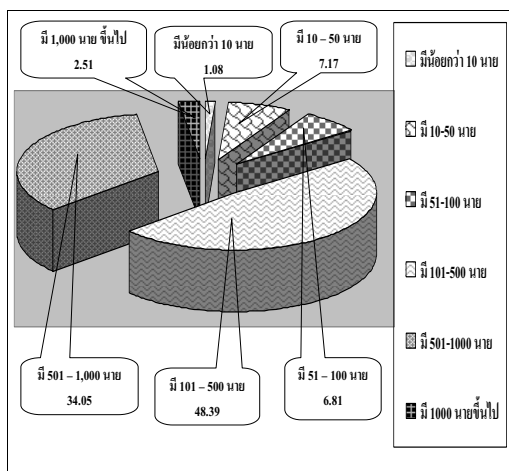
จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่รวบรวม สามารถจำแนกตามลักษณะพื้นฐานได้ดังนี้ เพศชายร้อยละ 97.13 เพศหญิงร้อยละ 2.87 อายุส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 43.37 อายุงานส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 6 - 10 ปี ร้อยละ 38.35 ตำแหน่งงานผู้บังคับหน่วย รองผู้บังคับหน่วย ร้อยละ 69.18 ฝ่ายอำนวยการ ร้อยละ 24.37



แผนภูมิที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหล่า

จากแผนภูมิ (pie chart) ข้างต้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างสังกัดเหล่าทหารราบมากที่สุดร้อยละ 41.58 รองลงมา คือ เหล่าทหารปิ่นใหญ่ ร้อยละ 17.92

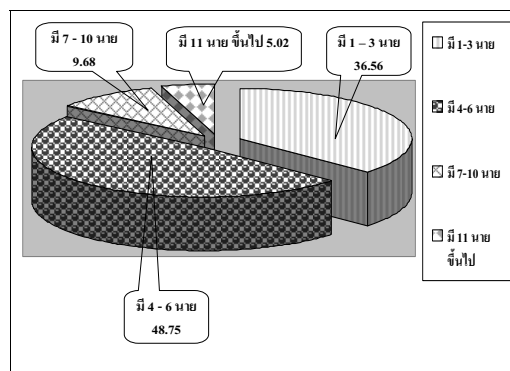
2) ลักษณะหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนบุคลากรทุกประเภท



แผนภูมิที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละลักษณะของ หน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนก ตามจำนวนบุคลากรทุกประเภทใน หน่วยงาน

จากแผนภูมิ (pie chart) พบว่า จำนวน บุคลากรในหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ 101 - 500 นาย (ร้อยละ 48.39) รองลงมา คือ 501 - 1000 นาย (ร้อยละ 34.05)

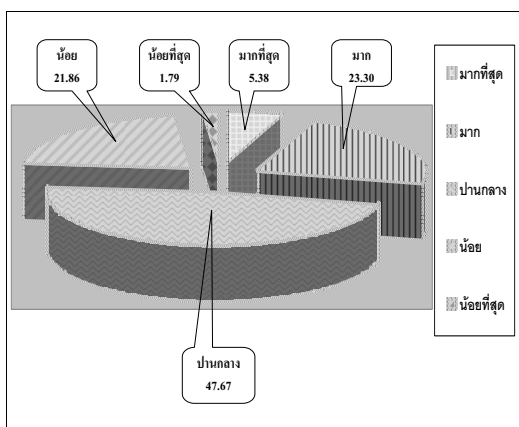
3) ลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนนายทหาร จปร.รุ่นที่ 52 - 56 ที่มีในหน่วยงาน



แผนภูมิที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่ม ตัวอย่างจำแนกตามจำนวน นายทหาร จปร. รุ่นที่ 52 - 56

จากแผนภูมิ (pie chart) พบว่า หน่วยงานที่มี จปร. รุ่นที่ 52 - 56 จำนวน 4 - 6 นาย คิดเป็นร้อยละ 48.75 รองลงมา คือ 1 - 3 นายคิดเป็นร้อยละ 36.56

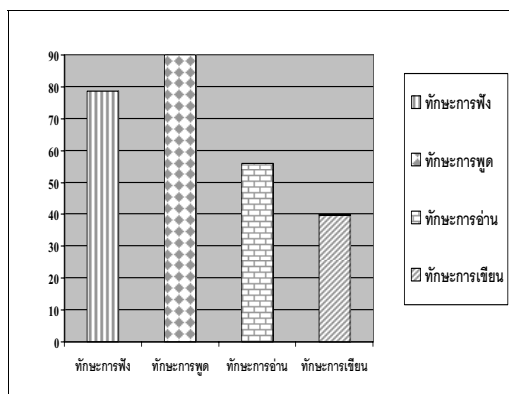
4) ลักษณะหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามภารกิจที่นายทหาร ต้องใช้ความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ



แผนภูมิที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้นายทหารต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ

จากแผนภูมิวง (pie chart) พบว่า ลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่มีภารกิจที่นายทหารต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษในระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 47.67) รองลงมา คือ มาก (คิดเป็นร้อยละ 23.30)

5) ลักษณะหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้นายทหารมีความสามารถเป็นพิเศษเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษ



แผนภูมิที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้นายทหารมีความสามารถเป็นพิเศษเกี่ยวกับทักษะทางภาษาอังกฤษ

จากแผนภูมิแท่ง (bar chart) พบว่า ลักษณะของหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการให้นายทหารมีความสามารถเป็นพิเศษเกี่ยวกับทักษะการพูด สูงถึงร้อยละ 89.96 รองลงมา คือ ทักษะการฟัง คิดเป็นร้อยละ 78.49

ส่วนที่ 2 : ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้าสรุปผลได้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนายทหารโดยภาพรวม ทุกทักษะ ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน อยู่ในระดับปานกลาง ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พึงพอใจสูงสุดคือ นายทหารมีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย = 3.39) รองลงมาคือ นายทหารมีความไม่รู้สึกและสนใจพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.34) ข้อที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ นายทหารมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.19)

2. ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวัง เกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนายทหาร โดยภาพรวม ทุกทักษะอยู่ในระดับมาก ถ้าพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความคาดหวังเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันมี 2 ข้อ คือ นายทหารมีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษและนายทหารมีความไม่รู้สึกและสนใจพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 4.06) รองลงมาคือ นายทหารมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.97) ข้อที่มีความคาดหวังเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ นายทหารสามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับสูง เช่น ปฏิบัติหน้าที่เป็น

พิธีกรดำเนินรายการหรือกล่าวสุนทรพจน์เป็นภาษาอังกฤษได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.56)

3. เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจพบว่า ความคาดหวังจะสูงกว่าความพึงพอใจทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ นายทหารสามารถใช้ภาษาอังกฤษในระดับสูง เช่นปฏิบัติหน้าที่เป็นพิธีกรหรือกล่าวสุนทรพจน์เป็นภาษาอังกฤษได้ ($t = -16.565$) รองลงมาคือ นายทหารสามารถฟังข่าวภาษาอังกฤษจากโทรทัศน์/วิทยุและสรุปใจความได้ ($t = -16.385$) ข้อที่มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด คือ นายทหารสามารถค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์ภาษาอังกฤษได้ ($t = -9.361$)

ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยซึ่งเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ ของนายทหารที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า พบว่าความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับต่ำกว่าที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรวิชาภาษาอังกฤษตามความต้องการของผู้บังคับบัญชาเพื่อตอบสนองภารกิจของหน่วยทหารในปัจจุบันดังนี้

1. ควรปรับเนื้อหาวิชาโดยเน้นการสนทนาและการพูดภาษาอังกฤษในโอกาสต่างๆ ให้มากขึ้น
2. ควรเพิ่มจำนวนอาจารย์ชาวต่างประเทศ เพื่อให้ผู้เรียนลดความประหม่าลงเมื่อมีโอกาสสนทนากับเจ้าของภาษาในสถานการณ์จริง และใช้ภาษาอังกฤษในการสอนให้มากขึ้น
3. ควรเพิ่มเนื้อหาวิชาภาษาอังกฤษด้านการทหารให้มากขึ้น เช่น ศัพท์ศัพท์ทหาร การอ่านตำราและคู่มือทางทหาร การเขียนภาษา

ราชการในระดับที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

4. ควรเพิ่มจำนวนหน่วยกิตและจำนวนชั่วโมงในการเรียนภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกฝนมากขึ้น

5. ควรสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาอังกฤษให้แก่ผู้เรียน เช่น

- จัดกิจกรรมภาษาอังกฤษหรือกิจกรรมร่วมกับชาวต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ
- เปิดโอกาสให้นักเรียนนายร้อยได้ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก เช่น นักเรียนนายร้อยต่างประเทศ
- ส่งเสริมให้นักเรียนนายร้อยได้มีโอกาสใช้ภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน โดยร่วมมือกันทั้งส่วนการศึกษา ส่วนวิชาทหาร และกรมนักเรียนนายร้อยรักษาพระองค์
- ใช้สื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยและน่าสนใจ เช่น เพลง และภาพยนตร์
- เชิญรุ่นพี่ศิษย์เก่าโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้ามาเล่าประสบการณ์ที่ใช้ภาษาอังกฤษระหว่างปฏิบัติราชการ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้ ได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจากโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า และได้รับคำแนะนำด้านต่างๆ ด้านการกำหนดกรอบวิจัยระเบียบวิธีวิจัยจาก รศ.วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาของนายทหาร จปร. รุ่นที่ 52 - 56 จากหน่วยต่างๆ ทั่วประเทศ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

กองทัพบก. 100 ปี โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า ภาค 1.

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

นายร้อยพระจุลจอมเกล้า, โรงเรียน. 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.

แรงงานและสวัสดิการสังคม, กระทรวง. ความคาดหวังของ
สถานประกอบการต่อการให้บริการจัดหางานในประเทศ,
2545.

วัชรภรณ์ สุริยาวัฒน์. สถิติเพื่อการบริหารจัดการ. กรุงเทพฯ
: มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด , 2549.

สำนักบริหารวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้ใช้ผู้สำเร็จการศึกษาจากจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2546.