

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน
สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
A Study of the Fourth Year Students' Satisfaction in Business English
Curriculum and Program Management at Rambhai Barni Rajabhat University
วิรัชชา วงศ์ชัย, กนกวรรณ อยู่ใส, ณัฐธยาน์ จิรสุขณัยกร, เอี่ยมพร รุ่งศิริ, หทัยชนก อินลพ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 ภายหลังการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และเพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามาเป็นแนวทางในการจัดการปรับปรุงหลักสูตรในปี 2563 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 หมู่ที่ 1 และ 2 จำนวน 55 คน ซึ่งลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในภาคเรียนที่ 2/2561 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนจำนวน 55 ชุด และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-structure in-depth interview) ในการสัมภาษณ์นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 ในวันสัมมนาหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาทั้งหมดได้สำเร็จการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการด้านธุรกิจการโรงแรม หน่วยงานการท่องเที่ยว และสถานประกอบการด้านธุรกิจการบิน ในจังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด เรียบร้อยแล้ว และวิเคราะห์ผลความพึงพอใจโดยใช้สถิติร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 โดยนักศึกษาได้แสดงความพึงพอใจด้านการเรียนรู้ตลอดหลักสูตรและการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ ด้านอาจารย์ผู้สอนคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.39 นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ชั้นปีที่ 4 แสดงความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ในรายวิชาเกี่ยวกับระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเหมาะสมต่อการเรียนรู้ และเพียงพอต่อนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, หลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Abstract

This research aims 1) to measure satisfaction level and seek for recommendations of the 4th year students in Business-English Program after their internship towards the curriculum and program management at Rambhai Barni Rajabhat University, and 2) to adapt the satisfaction and recommendations of the student into the curriculum revision. The population of this research is 55 students from 2 sections (sections 1 and 2) who enrolled in Internship Course in semester 2 of academic year 2018. The data collecting instruments are questionnaire and unstructured in-depth interview which was done on the date of After-Internship Seminar. The students had their internship in various business sectors including hotels, tourism-related organizations, and airline business companies in Chanthaburi, Rayong, and Trat provinces. The statistics used for data analysis is percentage. The results show that the overall students' satisfaction level is high, 4.27%. The student's satisfaction level in learning throughout the program and student's qualification development is high, 4.40%. The second highest satisfaction level is in instructor, 4.39%. The lowest satisfaction level is in learning environment in terms of adequate and beneficial information technology provision, 4.06%.

Keyword: Satisfaction, Business English Curriculum, Rambhai Barni Rajabhat University

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในภาคตะวันออก จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีปรัชญาที่สำคัญ คือ การเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น และมีพันธกิจสำคัญ 5 ประการ ซึ่งได้ระบุไว้ในเล่มหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ภาษาอังกฤษธุรกิจ หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559 (2559: 3) ดังต่อไปนี้

พันธกิจที่ 1 (บริการวิชาการ) ได้แก่ การให้บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยี ให้แก่ชุมชน ท้องถิ่นและสังคมบนฐานของการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนให้เข้มแข็งและยั่งยืนตามแนวพระราชดำริปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับพื้นที่ชุมชน

พันธกิจที่ 2 (ผลิตครู) ได้แก่ การผลิตและพัฒนาครูที่ได้มาตรฐานวิชาชีพ จิตวิญญาณความเป็นครู ให้ความสำคัญเป็นมืออาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21สู่การศึกษา 4.0

พันธกิจที่ 3 (ผลิตบัณฑิต) ได้แก่ การผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ มีศักยภาพความรู้ ทักษะและความสามารถในการคิด การแก้ปัญหา การสร้างสรรค์และการสื่อสาร ด้วยหลักคุณธรรม คุณภาพและได้มาตรฐานสากล ที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและประเทศชาติ

พันธกิจที่ 4 (วิจัย) ได้แก่ การทำวิจัย สร้างความรู้ และนวัตกรรมให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล สู่การแก้ปัญหาและพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนและท้องถิ่นให้เข้มแข็งและยั่งยืน

พันธกิจที่ 5 (การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล) ได้แก่ การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้มีความคล่องตัว ยืดหยุ่น โปร่งใสด้วยหลักธรรมาภิบาลสู่การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

จาก 5 พันธกิจดังกล่าว ในฐานะของสถานศึกษา พันธกิจที่ 1 การบริการวิชาการ และพันธกิจที่ 3 การผลิตบัณฑิต จึงเป็น 2 พันธกิจหลักที่สำคัญที่ผลักดันให้มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในสังคม ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในเรื่อง การบริการวิชาการและการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อเป็นกำลังคนในตลาดแรงงาน โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาให้มีความรู้ความสามารถ เน้นให้นักศึกษานำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นนักปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในภูมิภาคตะวันออกตามสาขาที่ตนเองศึกษามา และสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย เนื่องจากการศึกษาภาษาอังกฤษเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งในการสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าของผู้เรียนและสังคม และรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นกระบวนการเรียนรู้และทักษะที่สำคัญซึ่งจะช่วยให้บุคคลได้พัฒนาตนเองได้ตลอดชีวิต อีกทั้งสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจได้จัดทำหลักสูตรโดยคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมสถานที่ตั้งซึ่งมหาวิทยาลัยได้ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวทางชายฝั่งทะเลตะวันออก และสถานที่ที่มีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์และหลากหลาย จึงมีความต้องการกำลังคนที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษเป็นอย่างมาก

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับบริบทและปัจจัยแวดล้อมทางพื้นที่นี้ อีกทั้งเป็นการปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้เรียน ซึ่งเป็นผู้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การทำงานจริง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภายหลังการออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนใน 5 ด้านดังต่อไปนี้ ด้านรายวิชาของหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการวัดผลประเมินผล ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อจักได้นำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนในรอบถัดไป เพื่อให้ผู้เรียน สามารถนำทักษะและความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจไปใช้ในการประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพตามลักษณะงานในยุคสมัยที่เปลี่ยนไป เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงความต้องการของตลาดแรงงานปัจจุบันในเขตชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก และเพื่อให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจในการเรียนในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจมากที่สุด

นอกจากนี้การได้ศึกษาและรับรู้ผลของความพึงพอใจต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนจากนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจชั้นปีที่ 4 ซึ่งเป็นผู้เรียนที่ได้นำความรู้ตลอด 4 ปี ที่ทางสาขาวิชาจัดให้ศึกษาในหลักสูตร

ประยุกต์ใช้ในการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นเวลา 1 ภาคการศึกษาอย่างเสร็จสิ้นไปแล้วในภาคการเรียนที่ 2/2561 ผู้วิจัยจะสามารถนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ และสะท้อนปัญหา และสร้างแนวทางการแก้ไขปรับปรุงให้กับทางสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจได้อย่างเป็นรูปธรรมในอนาคต

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีได้เล็งเห็นความสำคัญของความพึงพอใจและความต้องการของผู้เรียนที่ควรสอดคล้องและเป็นไปในทางเดียวกันกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน เนื่องจากความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดคุณภาพของหลักสูตร ดังที่ วรรณวิมล จรุงวรกุล (2551: 36) ได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้เรียน และอิทธิพลของความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนการสอน โดยกล่าวว่า ถ้าผู้เรียนมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาที่เรียน เกิดความพอใจเมื่อผู้เรียนได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง ผู้เรียนก็จะสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายทางการเรียนของตนเองที่ได้ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง และความพึงพอใจจะลดลงหรือไม่อาจเกิดขึ้นเลยหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกับ จิตติมา อัครจิตพิงค์ (2552: 14) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้เรียนแต่ละคน ในรายวิชาที่ตนเองกำลังศึกษาอยู่หรือได้ศึกษาสำเร็จไปแล้ว ถึงแม้ว่าความพึงพอใจจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่ถ้าผู้ผลิตบัณฑิต ผู้ร่างหลักสูตร คณาจารย์ผู้ออกแบบการเรียนการสอนได้ทราบความต้องการ และรู้ผลความพึงพอใจของผู้เรียนก็จะสามารถจัดการศึกษาได้สอดคล้องกับความต้องการและเกิดผลความพึงพอใจที่ดีจากผู้เรียนมากที่สุดเช่นเดียวกับนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจชั้นปีที่ 4 ที่ได้เรียนในรายวิชาของหลักสูตรปริญญาตรีสาขาภาษาอังกฤษธุรกิจมาจนครบ 4 ปี และได้มีโอกาสออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพตามสถานประกอบการจริง ด้านธุรกิจการโรงแรม หน่วยงานการท่องเที่ยว และด้านธุรกิจการบิน ในเขตจังหวัดภาคตะวันออก ได้แก่ จันทบุรี ระยอง ตราด และชลบุรี เมื่อได้มาศึกษาหาความรู้จนครบหลักสูตรแล้ว ได้นำความรู้และทักษะภาษาอังกฤษไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงแล้ว มีความต้องการและความพึงพอใจต่อหลักสูตร รายวิชา ครูผู้สอน กิจกรรมการสอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนเพียงใด

ในวงการการศึกษาไทยมีการวิจัยและการสำรวจ การศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนมากมาย แต่อย่างไรก็ตามงานศึกษาวิจัยที่สำรวจความพึงพอใจต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ อย่างแท้จริง ยังมีจำนวนจำกัด แต่ผลของการสำรวจความพึงพอใจของทุกหน่วยงานก็ได้รับการนำไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ดังเช่นงานวิจัยของ สมชาย บุญสุน (2555) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลของการวิจัยพบว่า ด้านเนื้อหาการเรียน นิสิตให้ความพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อการที่ผู้สอนสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาจากบทเรียนไปยังแหล่งการเรียนรู้ได้ดี และการที่ผู้สอนเปิดโอกาสให้นิสิตสามารถเสนอแนะในระหว่างการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน เพราะทำให้นิสิตมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนหนังสือ ด้านการเรียนการสอน นิสิตให้ความพึงพอใจต่อการที่ผู้สอนมีรูปแบบบทเรียนที่กระตุ้นความสนใจของนิสิตเป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้สอนยังมีการจัดเตรียมกระบวนการเรียนการสอน การจัดห้องเรียนเตรียมความรู้ การใช้ตำราประกอบการเรียน และมีการทบทวนแบบต่างๆ ได้เหมาะสมกับเนื้อหา ด้านกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ นิสิตให้ความพึงพอใจต่อการที่ผู้สอนในการที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการเรียนการสอนที่มีความน่าสนใจ ชักจูงให้นิสิตมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้และเข้าร่วมกิจกรรม ด้านการใช้สื่อ ตามความคิดเห็นของนิสิตพบว่า ผู้สอนมีการใช้สื่อการสอนจำพวกสไลด์ที่สนุกสนานเพื่อสร้างความสนใจ ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่ายขึ้น ด้านแหล่งเรียนรู้ที่แนะนำให้ผู้เรียนด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่า การที่มหาวิทยาลัยมีแหล่งเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (Self-Study Center) ก่อให้เกิดการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องแก่นิสิต นอกจากนี้ นิสิตยังให้ความพึงพอใจต่อการที่มหาวิทยาลัยมีอุปกรณ์การเรียนการสอนรวมถึงห้องปฏิบัติการทางภาษา ห้องสมุดที่สมบูรณ์ และตำราที่เป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทย ด้านวัดผลและประเมินผลตามความคิดเห็นของนิสิตพบว่าผู้สอนมีการประเมินผลที่มีความหลากหลาย และมีการวัดผลการเรียนการสอนโดยจะทำการวัดผลเป็นระยะๆ ต่อเนื่องกัน เพื่อให้เกิดความสนใจ ตั้งใจเรียนและยังเป็นการวัดความเข้าใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนและการทำกิจกรรมเสริมการเรียนรู้อีกด้วย

พัชรพร รัตนวโรภาส (2553) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจและสภาพปัญหาการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยศึกษาจากนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารเชิงธุรกิจ จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนใน 4 ด้าน คือ

ด้านหลักสูตร ด้านการสอนและเทคนิคการสอน ด้านบุคลิกลักษณะของอาจารย์ ด้านสื่อประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารเชิงธุรกิจ มีภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการสอนและเทคนิคการสอน ด้านบุคลิกลักษณะของอาจารย์ ด้านสื่อประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลมีปัญหาน้อยที่สุด 2) ข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่มีต่อลักษณะของอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 และนักศึกษาเสนอแนะให้เพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีในห้องเรียนให้มากขึ้นเพื่อช่วยให้นักเรียนนำเสนอมากขึ้น เกล็ด ผังดี (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี 53 ทั้งหมด 306 คน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2556 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ หลักสูตร ผู้สอน รายวิชา การประเมินผล และสื่อการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1. ด้านรายวิชาในหลักสูตร 2. ด้านวิธีการสอนและกิจกรรมการเรียนการสอน 3. ด้านผู้สอน 4. ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และ 5. ด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน งานวิจัยเหล่านี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนต่อหลักสูตรและรายวิชาภาษาอังกฤษ เช่นเดียวกับที่สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับรู้ผลและนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อผู้เรียน

ทั้งนี้ เนื่องด้วยการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการเพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้เรียนเป็นสิ่งสำคัญ ดังเช่นที่ กระทรวงศึกษาธิการ (2545: 34) ได้ให้ความหมายของการจัดการเรียนการสอนไว้ว่า คือ การสร้างกระบวนการการเรียนรู้ การเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน (ซึ่งผู้สอนเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือ วิถีปฏิบัติที่ได้รับการพิจารณาแล้วมาเป็นอย่างดีโดยอาศัยการอ้างอิงจากทฤษฎีที่ถูกต้อง)

นอกจากนั้น อติศักดิ์ ศุภธนสินเชชม (2554: 17) ยังได้เน้นย้ำว่า การจัดการเรียนการสอน เป็นกระบวนการที่สร้างขึ้นโดยผู้สอนไปสู่ผู้เรียน เป็นไปเพื่อจุดประสงค์การถ่ายทอดความรู้ วิชาการ แนวคิด แนวปฏิบัติเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ประสบการณ์ มีเจตคติที่ดี และเกิดเป็นพฤติกรรมตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในหลักสูตร หรือในรายวิชาใดอย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยวิธีการสอนต่างๆ ที่มีความเหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละคนเนื่องจากผู้เรียนมีลักษณะการเรียนรู้ที่แตกต่างกันจึงต้องจัดการเรียนรู้ สร้างกิจกรรมให้เหมาะกับผู้เรียนแต่ละคน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การจัดการเรียนการสอน หมายถึงกระบวนการการเรียนรู้ การสร้างปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนและทางวิชาการระหว่างผู้สอนและผู้เรียนโดยใช้วิธีการสอนและสื่อการสอนต่างๆ ที่เหมาะสมกับผู้เรียนที่มีลักษณะความชอบ ความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ให้ได้รับประสบการณ์ เกิดเจตคติและพฤติกรรมที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและรายวิชาต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ชั้นปีที่ 4 ต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
2. เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามาเป็นแนวทางในการจัดทำกรปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้ดำเนินการวิจัยจากประชากรวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ชั้นปีที่ 4 จำนวน 55 คน ซึ่งลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในภาคการศึกษาที่ 2/2562 และได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ณ สถานประกอบการในจังหวัดจันทบุรี ระยอง และตราด สำเร็จเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้วเป็นเวลา 3 เดือน และได้กลับมาเข้าร่วมการสัมมนาหลังการฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพื่อถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงานให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ได้รับฟัง ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เตรียม

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนจำนวน 55 ชุด และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง (Non-structure in-depth interview)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อหลักสูตรอยู่ในระดับมากหรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์นักศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการปรับปรุงหลักสูตร ดังต่อไปนี้ นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มการเรียนการสอนภาษาอื่นๆ เช่น ภาษารัสเซีย ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี เนื่องจากจะได้นำไปใช้ในการฝึกงานในสถานประกอบการการท่องเที่ยว และเป็นการเพิ่มทางเลือกทางการเรียนภาษาที่สามนอกเหนือจากภาษาจีน และมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มรายวิชาอื่นๆ เช่น ภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจการบิน การทำเครื่องดื่ม อาหารนานาชาติ ภาษาอังกฤษเพื่อเกษตรกรรมในท้องถิ่น ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับวัฒนธรรมไทย นอกจากนี้ นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มวิชาที่เน้นทักษะการพูด และเน้นการฝึกปฏิบัติ และให้มีการเรียนเสริมความรู้นอกชั้นเรียน เช่น การไปศึกษาดูงาน ทักษะการฟัง และการจัดค่ายภาษาอังกฤษให้มากขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะทางด้านการบริหารจัดการหลักสูตร นักศึกษาเสนอให้มีการปรับปรุงอุปกรณ์การเรียนการสอนในห้องเรียน เช่น จอโปรเจกเตอร์ที่ชำรุดทำให้ภาพในแผ่นสไลด์ที่มีเนื้อหาวิชาไม่ชัดเจน เครื่องขยายเสียง ไมโครโฟนที่มีเสียงไม่ชัดเจน เป็นต้น สำหรับข้อเสนอแนะด้านผู้สอน นักศึกษาเสนอแนะให้มีอาจารย์ชาวต่างชาติจากหลายหลายประเทศ ไม่ได้จำกัดเฉพาะอาจารย์ ชาวอเมริกัน ชาวอังกฤษ ชาวแคนาดา ชาวออสเตรเลีย หรือชาวจีนแผ่นดินใหญ่ เพราะเนื่องจากสมัยนี้นักท่องเที่ยวหรือคนที่นักศึกษาติดต่อประสานงานไม่ได้จำกัดแค่เพียง 5 ชาติดังกล่าวที่ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร แต่นักศึกษาต้องพบเจอกับนักท่องเที่ยว ลูกค้า และติดต่อประสานงานกับชนชาติอื่นๆ ที่ใช้ภาษาอังกฤษเช่นกัน เช่น ชาวอินเดีย ชาวซาอุดีอาระเบีย หรือชนชาติในประเทศอาเซียน เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อนักศึกษาจะได้เรียนรู้ภาษาอังกฤษที่สำเนียงหลากหลายมากขึ้น และเป็นการเตรียมความพร้อมเมื่อออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจชั้นปีที่ 4 ที่มีต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของหลักสูตร ด้านการเรียนรู้อย่างดีต่อหลักสูตรได้พัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา ในภาพรวมในระดับที่สูงที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.40 โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านทักษะทางปัญญา ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรายด้านสูงที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.51 ลำดับที่สอง คือ ด้านความรู้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.49 ลำดับที่สาม คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.42 ลำดับที่สี่มีสองเรื่องที่นักศึกษาได้แสดงความพึงพอใจมากระดาค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38 และเรื่องที่นักศึกษาแสดงความพึงพอใจในระดับที่น้อยที่สุด คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23

นอกจากนี้ นักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจชั้นปีที่ 4 ยังได้แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านอาจารย์ผู้สอนอีกเช่นเดียวกัน โดยเมื่อพิจารณารายด้านนักศึกษามีความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตรด้านอาจารย์ผู้สอนในเรื่อง อาจารย์มีคุณวุฒิและประสบการณ์เหมาะสมกับรายวิชาที่สอนในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือ ด้านอาจารย์ผู้สอนสนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และด้านอาจารย์เป็นผู้มีคุณธรรมและจิตสำนึกในความเป็นครุ นักศึกษาแสดงความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.42 เท่ากันทั้งสองด้าน ส่วนระดับความพึงพอใจในด้าน อาจารย์ผู้สอน สอนตรงเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์โดยวิธีที่หลากหลาย และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญนั้น นักศึกษาแสดงความพึงพอใจในระดับที่น้อยที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.32

สำหรับผลความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจชั้นปีที่ 4 ต่อคุณภาพหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ โดยภาพรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องสมุด ที่นั่งอ่านหนังสือเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และเพียงพอต่อนักศึกษาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 ลำดับที่สอง คือ ด้านห้องเรียนมีอุปกรณ์เหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และเพียงพอต่อนักศึกษาคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.11 ลำดับที่สาม คือ ด้านห้องปฏิบัติการมีอุปกรณ์เหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และเพียงพอต่อนักศึกษาคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 และด้านที่นักศึกษาแสดงความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านระบบบริการสารสนเทศเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และเพียงพอต่อนักศึกษาคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยมีความคิดเห็นดังนี้

1. ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจชั้นปีที่ 4 ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน โดยเน้นแก้ไขและปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ในเรื่องด้านระบบบริการสารสนเทศ และด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้มีความทันสมัยมากขึ้น โดยการนำผลการศึกษานี้เสนอต่อผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นลำดับต่อไป เพื่อให้ทางผู้บริหารได้รับทราบและร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุง

2. ผู้วิจัยร่วมกับคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจวางแผนปรับปรุง พัฒนา และเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้สอนต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้พร้อม โดยใช้วิธีการที่หลากหลายมากขึ้น ต้องเพิ่มการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเข้ากับเทคโนโลยีมากขึ้น โดยถ้าระบบบริการสารสนเทศในมหาวิทยาลัยมีปัญหา คณาจารย์อาจวางแผนการสอนและจัดกิจกรรมโดยนำนักศึกษาออกไปเรียนรู้นอกห้องเรียนให้มากขึ้น กระตุ้น ให้ออกไป ร่วมคิด ร่วมเรียนไปพร้อมกับผู้เรียน สร้างบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย อีกทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนการเรียนหรือกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ และการประเมินผลกิจกรรมการเรียนการสอนตามความเป็นจริงของนักศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- เกวลี ผังดี. (2556). ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตติมา อัครจิตพิงค์. (2552). ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ปีที่ 4 มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี นครศรีธรรมราช. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- พัชรพร รัตนวโรภาสพงศ์. (2553). สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ. (2559). คู่มือเล่มหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตภาษาอังกฤษธุรกิจหลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2559. จันทบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วรรณวิมล จงรบสกุล. (2551). ความพึงพอใจต่อหลักสูตรของนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตร. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- สมชาย บุญสุน. (2555). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อดิศักดิ์ ศุภณสินเชม. (2554). สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.