

●● ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ ภาษาอังกฤษ ปี พ.ศ. 2554
The Achievement of teaching service in Human Resource
Management: English Section 2011 ●●

วงศ์ บุญเจริญ*

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภาษาอังกฤษ ในภาคปลายปี พ.ศ. 2554 และศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชานี้เมื่อจำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตที่ลงทะเบียนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภาษาอังกฤษ ในปี พ.ศ. 2554 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากในด้านกระบวนการเรียนการสอน ด้านเนื้อหาสาระ และด้านการส่งเสริมการตลาด ในการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับต่างกันเมื่อจำแนกตามชั้นปี ในด้าน เนื้อหาสาระและกระบวนการเรียนการสอน และผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับต่างกันเมื่อจำแนกตามคณะในด้านเนื้อหาสาระและ ด้านกระบวนการเรียนการสอน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ การเพิ่มด้านการประชาสัมพันธ์ โดยควรเพิ่มช่องทางการสื่อสาร และการอำนวยความสะดวกในการหาข้อมูลเกี่ยวกับรายวิชา ในด้านเนื้อหาสาระที่เป็นภาษาอังกฤษเป็นสิ่งที่จำเป็น จึงควรมีการปรับปรุงพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษของนิสิต โดยเฉพาะด้านการฟังและการอ่าน ในด้านกระบวนการเรียนการสอนควรพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ดียิ่งขึ้น ส่วนด้านบุคลากรและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้รักษาระดับที่ดี มากอยู่แล้วไว้

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Email address: fbusp cb@ku.ac.th

ABSTRACT

This study was aimed to evaluate the total achievement level of teaching service in Human Resource Management subject, English section and to study the achievement level of teaching service in this subject classified by personal factors. The data were collected from all students registered in 2nd semester, 2011. The analytical statistics used were percentage, arithmetic mean and standard deviation.

The results from this study were shown that there were highest achievement levels in personal factor and physical environment factor. There were high achievement levels in process, product and promotion. From hypothesis testing, there were differences achievement levels when classified by years of study in process and product with similar to the achievement levels when classified by faculties. The suggestions from this study in promotion factor were to use many communication channels and provide convenience in finding subject information. The other suggestions were to improve product achievement through student English skill development program especially in listening skill and in reading skill. Process achievement should be improved continuously to get better result. Personal factor and physical environment factor were already in the best levels, so these service levels should keep on for future practice.

บทนำ ● ●

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Faculty of Business Administrations, Kasetsart University) ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2535 โดยแยกมาจากคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ ออกเป็น 2 คณะ คือ คณะเศรษฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ ซึ่งคณะบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย 5 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาการตลาด ภาควิชาการจัดการ ภาควิชาการเงิน ภาควิชาการจัดการการผลิต และภาควิชาบัญชี

ในระดับปริญญาตรี ได้สอนในหลักสูตรที่เป็นภาษาไทยมาโดยตลอด ต่อมาคณะบริหารธุรกิจ มีแนวคิดในการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษจึงได้

มีการเปิดหมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษขึ้นในบางวิชา ในระยะแรกมักมีปัญหาด้านมีจำนวน นิสิต มาเข้าเรียนในหมู่เรียนภาษาอังกฤษน้อยแต่ในปัจจุบันพบว่า จำนวนนิสิตที่สนใจลงทะเบียนเรียนในหมู่ภาษาอังกฤษ นั้น มีจำนวนมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากนิสิตเห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษเพื่อปรับตัวให้พร้อมกับการเปิดประเทศเสรีในเขตอาเซียน จากกระแสดังกล่าวปัญหาเดิมในเรื่องนิสิตมาลงทะเบียนน้อยจึงหมดไปแต่ปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ คือ การ เรียนการสอนที่เป็นภาษาอังกฤษนั้น มีผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับใดจำเป็นต้องปรับปรุงในด้านใดบ้าง

การวัดผลสัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการมีผู้ทำการวิจัยหลายท่าน (เช่นจิตติมา อัครดิพงษ์, 2552; กาญจนา สิริกุลรัตน์และคณะ, 2553; ทิพย์ศรีจันทร์และคณะ, 2547) โดยวิจัยในหลักสูตรภาษาไทยซึ่งมีการเรียนการสอนเป็นภาษาไทย จึงต่างจากการวิจัยในครั้งนี้ที่เป็นการวิจัยในหลักสูตรภาษาไทยแต่ในหมู่ที่มีการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งที่รายละเอียดระดับความพึงพอใจของนิสิตที่ลงทะเบียนเรียนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้เปิดหมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษ เป็นเกณฑ์ในการวัดผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอน ในฐานะผู้รับบริการหรือลูกค้า ต่อการให้บริการการเรียนการสอนของภาควิชาการจัดการในฐานะผู้ให้บริการอันเป็นภาพที่สะท้อนใน หลากหลายมุมมองที่แตกต่างจากการประเมินของนิสิตที่มีต่อการประเมินอาจารย์ในระบบประเมินการเรียนการสอนที่เป็น ส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

● วัตถุประสงค์ ●

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษในภาคปลายปี พ.ศ. 2554 และ
2. ศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

● สมมติฐานการวิจัย ●

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปีที่แตกต่างกัน มีระดับของผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านคณะที่แตกต่างกัน มีระดับของผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชา การบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน

● วิธีการศึกษา ●

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม และการใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์ โดยเก็บข้อมูลจากนิสิตทั้งหมดจำนวน 45 คน ที่ลงทะเบียนและเข้าสอบไล่

● วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ●

1. ตัวแปรอิสระ คือชั้นปีและคณะที่นิสิตศึกษาอยู่ ใช้ค่าความถี่และร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดง ออกมาในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย
2. ตัวแปรตาม คือ เนื้อหาสาระของวิชา (Product) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (Personal) กระบวนการในการเรียนการสอน (Process) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดย แสดงออกมาในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย

● ผลการศึกษา ●

ตารางที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตแยกตามคณะ

คณะ	ความถี่	เปอร์เซ็นต์
บริหารธุรกิจ	31	68.9
สังคมศาสตร์	12	26.7
วิทยาศาสตร์	2	4.4
รวม	45	100.0

ตารางที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของนิสิตแยกตามชั้นปี

ชั้นปี	ความถี่	เปอร์เซ็นต์
ปี 3	13	28.9
ปี 4	32	71.1
รวม	45	100.0

นิสิตที่ลงทะเบียนมี 2 ชั้นปี พบว่าส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 71.1 ส่วนนิสิตชั้นปีที่ 3 มีเพียงร้อยละ 28.9 ส่วนคณะที่ลงทะเบียนมี 3 คณะ คือ คณะบริหารธุรกิจซึ่งมีจำนวนนิสิตลงทะเบียนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาเป็นนิสิตคณะสังคมศาสตร์ คือ ร้อยละ 26.7 และนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ลงทะเบียนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 4.4

ตารางที่ 3 ผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยที่วัดต่อความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับ
เนื้อหาสาระของวิชา (Product)			
1. จำนวนหน่วยกิต	4.09	.848	มาก
2. จำนวนบทเรียน	4.13	.661	มาก
3. เนื้อหาครบถ้วน สอดคล้องตามรายละเอียดวิชา	4.20	.611	มาก
4. เนื้อหาที่มีความทันสมัย	4.09	.763	มาก
5. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้	4.44	.624	มากที่สุด
6. เอกสารประกอบการสอนเป็นภาษาอังกฤษ แต่อาจารย์ผู้สอนบรรยายเป็นภาษาไทย	3.84	.852	มาก
7. เอกสารประกอบการสอนเป็นภาษาอังกฤษ และอาจารย์ผู้สอนบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ	3.11	.920	ปานกลาง
รวมคตินเนื้อหาสาระของวิชา	3.99	.779	มาก
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)			
1. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับรายละเอียดวิชา	4.00	.640	มาก
2. ความสะดวกในการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับรายละเอียดวิชา	3.76	.712	มาก
3. ความหลากหลายของช่องทางติดต่อสื่อสาร กับอาจารย์ผู้สอน	3.76	.957	มาก
4. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารใ้ค้ติดต่อ	3.64	.609	มาก
5. การชี้แจง/แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา และรายละเอียดของวิชา	3.98	.783	มาก
รวมคตินการส่งเสริมการตลาด	3.83	.617	มาก
บุคลากร (Personal)			
1. ความตรงต่อเวลาในการเข้าสอน	4.67	.522	มากที่สุด
2. ความรู้ของอาจารย์ผู้สอน	4.64	.529	มากที่สุด
3. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เรียน	4.40	.654	มากที่สุด
4. ความเอาใจใส่ช่วยเหลือผู้เรียน	4.38	.650	มากที่สุด
5. การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามเมื่อสงสัย	4.60	.654	มากที่สุด
6. การแต่งกาย บุคลิกภาพ กิริยาอาการ ของอาจารย์ผู้สอน	4.60	.580	มากที่สุด
รวมคตินบุคลากร	4.55	.598	มากที่สุด
กระบวนการในการเรียนการสอน (Process)			
1. ระบบการเช็คชื่อเข้าเรียน	4.20	.661	มาก
2. การสอนโดยการบรรยายอย่างเดี่ยว	3.73	.863	มาก
3. การสอนโดยการบรรยายประกอบการทำรายงาน	3.89	.745	มาก
4. อาจารย์สอนคนเดี่ยวต่อ 1 หมู่เรียน	4.16	.706	มาก
5. ความเหมาะสมของวันและเวลาเรียน	4.13	.726	มาก
6. ตารางเรียนเป็นไปตาม course syllabus	4.38	.650	มากที่สุด
7. ข้อสอบมีการผสมผสานระหว่างอัตนัยและปรนัย	3.69	.733	มาก
รวมคตินกระบวนการในการเรียนการสอน	4.03	.726	มาก
กระบวนการในการเรียนการสอน (Process)			
1. ระบบการเช็คชื่อเข้าเรียน	4.20	.661	มาก
2. การสอนโดยการบรรยายอย่างเดี่ยว	3.73	.863	มาก
3. การสอนโดยการบรรยายประกอบการทำรายงาน	3.89	.745	มาก
4. อาจารย์สอนคนเดี่ยวต่อ 1 หมู่เรียน	4.16	.706	มาก
5. ความเหมาะสมของวันและเวลาเรียน	4.13	.726	มาก
6. ตารางเรียนเป็นไปตาม course syllabus	4.38	.650	มากที่สุด
7. ข้อสอบมีการผสมผสานระหว่างอัตนัยและปรนัย	3.69	.733	มาก
รวมคตินกระบวนการในการเรียนการสอน	4.03	.726	มาก

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับ
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)			
1. จำนวนนิสิตเพนาคิบบนคอร์ทเรียน	4.24	.645	มากที่สุด
2. อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนครบถ้วน	4.31	.633	มากที่สุด
3. อุปกรณ์ประกอบการเรียนการสอนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.40	.688	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมทางต้น แสง สี เสียง และอุณหภูมิในห้องเรียนเหมาะสม	4.22	.823	มากที่สุด
รวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	4.29	.697	มากที่สุด

ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษอยู่ใน ระดับมากที่สุดมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร (4.55) และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (4.29) ซึ่งคะแนนด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการวิจัยของจิตติมา อัครดิพิพงศ์ (2552), ทิพย์วัลย์ ศรีจันทร์ และคณะ (2547) ส่วนผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชานี้ที่อยู่ในระดับมากที่สุดมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการในการเรียนการสอน (4.03) ด้านเนื้อหาสาระของวิชา (3.99) การส่งเสริมการตลาด (3.83) ตามลำดับ

● ผลการทดสอบสมมติฐาน ●

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านชั้นปีที่แตกต่างกันมีระดับผลสัมฤทธิ์ การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการ บริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง
1. เนื้อหาสาระของวิชา (Product)		
2. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	✓	.645
3. บุคลากร (Personal)	✓	.633
4. กระบวนการในการเรียนการสอน (Process)		.688
5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)	✓	

ผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่ภาษาอังกฤษเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามชั้นปี พบว่า

มีความแตกต่างกันในปัจจัยทางด้านเนื้อหาสาระของวิชา (Product) และด้านกระบวนการในการเรียนการสอน (Process) และผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนการสอนเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามชั้นปีไม่แตกต่างกันได้แก่การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (Personal) และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

ในด้านเนื้อหาสาระของวิชา (Product) ที่พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามชั้นปี กล่าวคือนิสิตปีสาม ได้ผลอยู่ในระดับมาก (3.43) ส่วนนิสิตในปีสี่อยู่ในระดับมากที่สุด (4.21) ซึ่งอาจเนื่องจากนิสิตในปีสี่มีความสามารถด้าน ภาษาอังกฤษในระดับที่ดีกว่าจึงเข้าใจเนื้อหาสาระมากกว่า จึงให้ระดับคะแนนสูงกว่านิสิตในปีที่สาม เช่นเดียวกันกับด้าน กระบวนการในการเรียนการสอนพบว่า นิสิตในปีที่สามอยู่ในระดับมาก (3.53) ส่วนนิสิตในปีสี่อยู่ในระดับมากที่สุด (4.23) อาจเนื่องจากมีความเคยชินและความสามารถในการปรับตัวที่ดีกว่า จึงให้คะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านคณะที่แตกต่างกันมีระดับผลสัมฤทธิ์ การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการ บริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่เรียนเป็นภาษาอังกฤษ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ไม่แตกต่าง	แตกต่าง
1. เนื้อหาสาระของวิชา (Product)		
2. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)	✓	.645
3. บุคลากร (Personal)	✓	.633
4. กระบวนการในการเรียนการสอน (Process)		.688
5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)	✓	

ผลสัมฤทธิ์การให้บริการการเรียนการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์หมู่ภาษาอังกฤษเมื่อจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลตามคณะ พบว่ามี

ความแตกต่างกันในปัจจัยทางด้านเนื้อหาสาระของวิชา (Product) กับกระบวนการในการเรียนการสอน (Process) ส่วนผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนการสอนเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านคณะและไม่แตกต่างกันได้แก่ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (Personal) และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment)

ในด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดด้านที่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามคณะในด้านเนื้อหาสาระของวิชา และด้านกระบวนการในการเรียนการสอนนั้น พบว่านิสิตคณะวิทยาศาสตร์มีความคิดเห็นในด้านสาระวิชาในระดับมากที่สุด (4.50) ในขณะที่นิสิตคณะสังคมศาสตร์และนิสิตคณะบริหารธุรกิจอยู่ในระดับมาก (โดยมีระดับคะแนน 4.10 และ 3.95 ตามลำดับ) ซึ่งน่าจะเป็นความคิดเห็นของนิสิตคณะวิทยาศาสตร์ในแง่ที่เป็นเนื้อหาที่แปลกใหม่จากที่เคยเรียนมาจาก คณะวิทยาศาสตร์ จึงเห็นว่าด้านเนื้อหาสาระเป็นข้อที่ให้คะแนนมากที่สุด ในขณะที่นิสิตทางด้านคณะสังคมศาสตร์และ คณะบริหารธุรกิจอาจเรียน เนื้อหาที่คล้ายคลึงกันมาแล้วบ้างจากที่เคยเรียนมาในคณะของตัวเองจึงให้คะแนนอยู่ในระดับมากเท่านั้น ส่วนทางด้านกระบวนการในการเรียนการสอนพบว่านิสิตคณะวิทยาศาสตร์และนิสิตคณะสังคมศาสตร์มีความเห็นอยู่ในระดับมาก (4 และ 3.54 ตามลำดับ) ในขณะที่นิสิตคณะบริหารธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด (โดยมีระดับ คะแนน 4.22) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนิสิตคณะบริหารธุรกิจ อาจมีความเคยชินจึงให้คะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด

● ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ●

ด้านการส่งเสริมการตลาดแม้ว่าจะได้คะแนนในระดับมากที่สุดแต่ก็เป็นปัจจัยด้านที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับ ปัจจัยด้านอื่นๆ

จึงสมควร ให้ปรับปรุงการส่งเสริมการตลาดในคณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะสังคมศาสตร์ โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้นิสิตมากขึ้น เช่น เพิ่มความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ ผู้สอน เพิ่มความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดวิชา และเพิ่มความสะดวกในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ รายละเอียดวิชา เช่น สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการสอบถามข้อมูล

ด้านเนื้อหาสาระ มีผลสัมฤทธิ์ได้คะแนนอยู่ในระดับมากแต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าระดับคะแนนของข้อย่อย เช่นเรื่องเอกสารประกอบการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษและอาจารย์ผู้สอน สอนเป็นภาษาอังกฤษนั้น ได้คะแนนอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากนิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นการเรียนที่หนักกว่าการเรียนในหมู่ภาษาไทยเพราะนอกจากต้องทำ ความเข้าใจเนื้อหาในวิชานั้นแล้วยังต้องเข้าใจด้านภาษาอังกฤษด้วย จึงควรมีการปรับพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษก่อนการ เรียน โดยเฉพาะด้านการฟังและการอ่าน และควรมีการทดสอบระดับความสามารถด้านภาษาอังกฤษก่อนและอนุญาตให้ นิสิตที่ผ่านเกณฑ์ในระดับที่กำหนดไว้เท่านั้น จงลงเรียนในหมู่ภาษาอังกฤษได้ ส่วนนิสิตที่ได้คะแนนต่ำกว่าระดับที่กำหนดก็ให้ไปเรียนหมู่ภาษาไทยแทน

ด้านกระบวนการในการเรียนการสอนควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แม้ว่ามีระดับผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ในด้านต่างๆ เช่น ระบบการเช็คชื่อเข้าเรียน, การสอนโดยการบรรยายประกอบการทำรายงานและการทำกิจกรรม, อาจารย์สอนคนเดียวต่อ 1 หมู่เรียน, ความเหมาะสมของวันและเวลาเรียน, ข้อสอบมีการผสมผสานระหว่าง อัตนัยและปรนัย

เพื่อพัฒนาให้ระดับผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น

ด้านบุคลากร เป็นด้านที่ได้รับระดับคะแนนมากที่สุดนั้น เห็นสมควรให้รักษาระดับในการให้บริการดังกล่าว อันได้แก่ อาจารย์ผู้สอน การแต่งกาย บุคลิกภาพ กิริยาจา การตรงต่อเวลา ความรู้และความสามารถในการถ่ายทอด ในส่วน สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็ได้รับระดับคะแนนมากที่สุดเช่นกัน จึงสมควรรักษาระดับการให้บริการในปัจจุบันไว้ อันได้แก่ ขนาดห้อง อุปกรณ์ในการสอน แสง สี เสียง

● ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ●

1. วิจัยระดับความรู้ทางภาษาอังกฤษที่เหมาะสมในการเรียน หมู่บรรยายเป็นภาษาอังกฤษ ในรายวิชาของคณะ บริหารธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะนิสิตที่ต้องการเรียนหมู่ภาษาอังกฤษให้มีความสามารถทางภาษาที่เหมาะสม และใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกนิสิตที่ต้องการเรียนในหมู่ภาษาอังกฤษ

2. วิจัยการประชาสัมพันธ์ รูปแบบช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับรายวิชาที่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะนิสิตที่ต่างคณะ ต่างชั้นปีกัน อาจมีความนิยมใช้สื่อหรือช่องทางเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับรายวิชาไม่เหมือนกัน นอกจากนี้อาจไม่ตรงกับช่องทางที่อาจารย์ใช้ในการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล ดังนั้นถ้าทราบพฤติกรรมและความชอบของนิสิตก็สามารถปรับการ ประชาสัมพันธ์ในช่องทางและรูปแบบที่เข้าถึงนิสิตได้ดีขึ้น

● เอกสารและสิ่งอ้างอิง ●

กาญจนา สิริกุลรัตน์และคณะ. 2553. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการของ หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2553. เชียงใหม่:

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

ดาวรุ่ง ไอยเดช. 2552. ผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการการเรียนการสอนวิชาหลักการตลาดภาคฤดูร้อน 2552 วารสาร เกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2552.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ . 2543 จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

จิตติมา อัครธิตินพงศ์. 2552. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของนักศึกษาภาคปกติ ระดับปริญญาตรี 4ปี สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประจำปีการศึกษาที่ 2/ 2552. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ทิพวัลย์ ศรีจันทร์ และคณะ. 2547. งานวิจัย “การศึกษาผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนผ่านระบบ วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ของการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์เพื่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต” คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2554 ข้อมูลพื้นฐานภาควิชาการจัดการ การประกันคุณภาพการศึกษาภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Chaplin, J.P. 1968. Dictionary of Psychology. New York: Penquin Books.

Darchini, D./Giannini, S./Gola, M. : Quality assurance and evaluation of programs at the University of Bologna. Heidelberg 2006, pp. 5-22.dot

Deem, R./Hillyard, S./Reed, M. : Knowledge, Higher education and the new Managerialism. The Changing management of UK University. Oxford 2007.

Hansson, F.: **Organizational Use of Evaluation.** In: Evaluation 2006, Vol 12 (2), pp. 159-178.

Phillip, K.. **Marketing Management.** 12 th ed. Upper Sadle River, New Jersey. Prentice Hall. Inc., 2009.

Taut, S.: **What have we learn about stakeholder involvement in program evaluation?** In: Studies in Educational Evaluation 2008, Vol. 34, pp. 224-230.

Vroom, W.H. 1964. **Workand Motivation.** NewYork: John Wiley and Sons Inc.

Wolman, B.B. 1973, **Dictionary of Behavioral.** Van Nostrand: Reinheld Company.